

B1.4 Envoi et retour des colis

Wysyłanie i zwrocanie przesyłek

<https://app.colanguage.com/pl/francuski/program/b1/4>



| | | | |
|-------------------------------|-----------------------|------------------------------|----------------------------|
| La garantie | (Gwarancja) | La livraison | (Dostawa) |
| La preuve d'achat | (Dowód zakupu) | Le délai de livraison | (Termin dostawy) |
| Le bordereau de retour | (Druk zwrotny) | Préavis de livraison | (Powiadomienie o dostawie) |
| Le remboursement | (Zwrot pieniędzy) | Le suivi du colis | (Śledzenie przesyłki) |
| L'avoir | (Kredyt (voucher)) | Le transporteur | (Przewoźnik) |
| Le service client | (Obsługa klienta) | Le point de retrait | (Punkt odbioru) |
| La réclamation | (Reklamacja) | Les frais de port | (Koszty wysyłki) |
| Signaler un problème | (Zgłoś problem) | Port payé | (Port opłacony) |
| Retourner un article | (Odesłać artykuł) | Port à payer | (Port do zapłaty) |
| Annuler la commande | (Anulować zamówienie) | Endommagé | (Uszkodzony) |
| Expédier | (Wysłać) | Non conforme | (Niezgodny z opisem) |
| Rembourser | (Zwrócić pieniądze) | Le numéro de commande | (Numer zamówienia) |

1. Ćwiczenia

1. Email

Otrzymałeś e-mail od działu obsługi posprzedażowej sklepu internetowego z Francji, który prosi o szczegóły potrzebne do rozpatrzenia Twojej reklamacji dotyczącej uszkodzonej przesyłki. Musisz odpowiedzieć, aby uzyskać wymianę lub zwrot pieniędzy.



Objet : Votre réclamation – colis endommagé

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre **réclamation** concernant votre **commande en ligne** n° FR-98453 et le **colis endommagé** à la **livraison**.

Pour traiter votre dossier, nous avons besoin de quelques informations :

- une photo claire du produit abîmé et du carton,
- une copie de votre **facture** ou de la **preuve d'achat**,
- votre préférence : **échange** du produit ou être **remboursé**.

Merci d'envoyer ces éléments par retour d'email afin que notre **SAV** puisse décider rapidement.

Cordialement,

Claire Martin

Service Après vente

ShopDirect.fr

Napisz odpowiednią odpowiedź: Je vous envoie ci-joint... / Je préfère un... parce que... / Merci d'avance pour votre aide et votre réponse.

2. Uzupełnij dialogi

a. Réclamation pour un colis endommagé

Client:

Bonjour, je vous appelle parce que mon colis est arrivé complètement endommagé ce matin et je voudrais faire une réclamation.

(Dzień dobry, dzwonię, ponieważ moja paczka dotarła dziś rano całkowicie uszkodzona i chciałbym złożyć reklamację.)

Conseillère SAV:

1. _____

(Przepraszam za ten problem, proszę pana; czy ma pan numer zamówienia lub numer przesyłki, proszę?)

| | | |
|---|--|--|
| Client: | <i>Oui, le numéro de suivi est FR7824... et j'ai aussi la facture et la preuve d'achat dans l'e-mail de confirmation de commande.</i> | <i>(Tak, numer przesyłki to FR7824... i mam też fakturę oraz dowód zakupu w mailu z potwierdzeniem zamówienia.)</i> |
| Conseillère SAV: | 2. _____ _____ | <i>(Dziękuję, znajduję pańskie zamówienie w systemie — paczka została dziś dostarczona przez naszego przewoźnika, więc możemy rozpoczęć procedurę zwrotu lub wymiany.)</i> |
| Client: | <i>Je préfère un échange, mais je ne comprends pas bien votre politique de retour, est-ce que je dois d'abord avancer les frais d'expédition ?</i> | <i>(Wolę wymianę, ale nie rozumiem dobrze waszej polityki zwrotów — czy muszę najpierw pokryć koszty wysyłki?)</i> |
| Conseillère SAV: | 3. _____ _____ | <i>(Nie, wysyłamy etykietę przedpłaconą — zwraca pan paczkę przez Poczta, a gdy otrzymamy potwierdzenie doręczenia zwrotu, wyślemy nowy produkt.)</i> |
| Client: | <i>D'accord, et le délai de livraison pour le nouveau colis sera de combien de jours, à peu près ?</i> | <i>(Dobrze, a jaki będzie przybliżony czas dostawy nowej paczki, ile to potrwa?)</i> |
| Conseillère SAV: | 4. _____ _____ | <i>(Zazwyczaj czas wynosi trzy do pięciu dni roboczych, i oczywiście gwarancja na wymieniony produkt pozostaje ważna.)</i> |
| b. Modifier la livraison d'une commande en ligne | | |
| Cliente: | <i>Bonjour, j'ai passé une commande en ligne pour un ordinateur portable, et je vois sur le suivi du colis que la livraison est prévue demain, mais je serai en déplacement professionnel.</i> | <i>(Dzień dobry, złożyłam zamówienie online na laptopa i widzę w śledzeniu, że dostawa jest zaplanowana na jutro, ale będę w podróży służbowej.)</i> |
| Service client: | 5. _____ _____ | <i>(Dobrze proszę pani, czy może mi pani podać numer zamówienia lub numer przesyłki, abym mógł sprawdzić u przewoźnika?)</i> |
| Cliente: | <i>Oui, bien sûr, le numéro de commande est CL9507, j'ai reçu la confirmation de commande hier avec la facture en pièce jointe.</i> | <i>(Tak, oczywiście, numer zamówienia to CL9507, otrzymałam potwierdzenie zamówienia wczoraj z fakturą w załączniku.)</i> |
| Service client: | 6. _____ _____ | <i>(Dziękuję; według naszego systemu paczka jest już u operatora logistycznego, ale mogę jeszcze zmienić adres lub przedział doręczenia.)</i> |
| Cliente: | <i>Idéalement, j'aimerais annuler la livraison à mon domicile et faire expédier le colis à mon bureau, à La Défense ; est-ce que c'est possible sans frais supplémentaires ?</i> | <i>(Najlepiej byłoby anulować dostawę do domu i wysłać paczkę do mojego biura, na La Défense; czy to możliwe bez dodatkowych opłat?)</i> |

Service client: 7. _____

(Tak, ponieważ wysyłka jeszcze nie wyruszyła, możemy zmienić adres bez opłat, ale termin dostawy może zostać przesunięty o jeden dzień.)

Cliente: *Ce n'est pas grave, tant que j'ai une preuve (To nie problem, dopóki będę miała dowód dostawy do biura do celów księgowych i gwarancji, pasuje mi to.)*

Service client: 8. _____

(Dobrze, aktualizuję państwa zgłoszenie i za kilka minut otrzyma pani e-mail z potwierdzeniem i nowymi szczegółami dostawy.)

1. Je suis désolée pour ce problème, monsieur ; est ce que vous avez le numéro de commande ou le numéro de suivi, s'il vous plaît ? **2.** Merci, je retrouve votre commande en ligne, le colis a bien été livré aujourd'hui par notre transporteur, donc nous pouvons lancer un retour ou un échange. **3.** Non, nous vous envoyons une étiquette prépayée, vous retournez le colis par La Poste, et dès que nous avons la preuve de livraison du retour, nous expédions le nouveau produit. **4.** En général, le délai est de trois à cinq jours ouvrés, et bien sûr la garantie reste valable sur le produit échangé. **5.** Très bien madame, pouvez-vous me donner votre numéro de commande ou le numéro de suivi pour que je vérifie avec le transporteur ? **6.** Merci ; selon notre système, le colis est déjà chez le fournisseur logistique, mais je peux encore modifier l'adresse ou le créneau de livraison. **7.** Oui, comme l'expédition n'est pas encore partie, nous pouvons changer l'adresse sans frais, mais le délai de livraison sera peut être décalé d'un jour. **8.** Très bien, je mets à jour votre dossier et vous recevez dans quelques minutes un e-mail de confirmation avec les nouveaux détails de livraison.

3. Napisz e-mail o długości 80–100 słów do obsługi klienta sklepu internetowego, aby wyjaśnić problem z paczką i poprosić o zwrot pieniędzy lub wymianę.

Je me permets de vous contacter au sujet de... / Je souhaite demander un remboursement / un échange de ce produit. / Vous trouverez ci-joint la facture et des photos du colis endommagé. / Je vous remercie par avance pour votre aide et votre retour.
