



B1.4 Envoi et retour des colis

- Faire une réclamation ou faire jouer la garantie pour un produit
- Demander des informations de livraison ou de suivi concernant un colis
- Passer une commande en ligne, retourner ou échanger un article endommagé ou indésirable

La garantie	<i>(Gwarancja)</i>	Les frais de port	<i>(Koszty wysyłki)</i>
La preuve d'achat	<i>(Dowód zakupu)</i>	Port payé	<i>(Koszt wysyłki opłacony)</i>
Le bordereau de retour	<i>(Druk zwrotny / formularz zwrotu)</i>	Port à payer	<i>(Płatny przy odbiorze)</i>
Le remboursement	<i>(Zwrot pieniędzy)</i>	Expédier	<i>(Wysłać)</i>
L'avoir	<i>(Voucher)</i>	Retourner un article	<i>(Odesłać towar)</i>
Le service client	<i>(Obsługa klienta)</i>	L'échange	<i>(Wymiana)</i>
Le suivi du colis	<i>(Śledzenie przesyłki)</i>	Annuler la commande	<i>(Anulować zamówienie)</i>
Le numéro de commande	<i>(Numer zamówienia)</i>	Rembourser	<i>(Zwrócić pieniądze)</i>
Le délai de livraison	<i>(Czas dostawy)</i>	Le remboursement	<i>(Zwrot kosztów)</i>
La livraison	<i>(Dostawa)</i>	La réclamation	<i>(Reklamacja)</i>
Préavis de livraison	<i>(Powiadomienie o dostawie)</i>	Signaler un problème	<i>(Zgłosić problem)</i>
Le point de retrait	<i>(Punkt odbioru)</i>	Endommagé	<i>(Uszkodzony)</i>
Le transporteur	<i>(Przewoźnik)</i>	Non conforme	<i>(Niezgodny z opisem)</i>

1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć video, lub przeczytaj tekst. (QR: Audio)



Après une **livraison**, un client reçoit un **colis abîmé** et demande un remplacement ou un remboursement. Le vendeur affirme que le paquet était en bon état avant l'envoi et renvoie le client vers le transporteur. Pourtant, le client rappelle que le **vendeur** reste responsable si le produit arrive cassé. Il est conseillé d'écrire des **réserves** immédiatement et de signaler le problème par écrit, par exemple avec un **courrier recommandé**. *Je souhaite que vous expédiez une solution rapidement.*

Po **dostawie** klient otrzymuje **paczkę uszkodzoną** i prosi o wymianę lub zwrot pieniędzy. Sprzedawca twierdzi, że paczka była w dobrym stanie przed wysyłką i odsyła klienta do przewoźnika. Tymczasem klient przypomina, że **sprzedawca** nadal ponosi odpowiedzialność, jeśli produkt przychodzi zniszczony. Zaleca się natychmiast wpisać **zastrzeżenia** i zgłosić problem na piśmie, na przykład za pomocą **listu poleconego**. *Życzę sobie, abyście szybko wysłali rozwiązanie.*

1. Pourquoi le vendeur refuse-t-il d'abord le remplacement ou le remboursement ?
 - a. Parce que le client a cassé le produit lui-même.
 - b. Parce que la garantie est expirée.
 - c. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
 - d. Parce que le client n'a pas payé la livraison.
2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
 - a. Jeter l'emballage et appeler la banque.
 - b. Écrire des réserves tout de suite.
 - c. Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
 - d. Demander au transporteur un remboursement en magasin.

1-c-2-b



2. Gramatyka: Subjonctif présent : Wola (espérer, vouloir, souhaiter)

Tryb łączący (subjonctif) jest używany po czasownikach wyrażających życzenia lub oczekiwania, takich jak vouloir que, souhaiter que.

1. On utilise le subjonctif après "vouloir que" et "souhaiter que".
2. On utilise l'indicatif après "espérer que".

Expression (Wyrażenie)	Mode (Tryb)	Exemples (Przykłady)
Souhaiter que (Życzyć sobie, żeby)	Subjonctif (Tryb łączący)	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée. (Życzę sobie, żeby wysłali Państwo paczkę w ciągu dnia.)
Vouloir que (Chcieć, żeby)	Subjonctif (Tryb łączący)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (Chcesz, żebym złożył(a) reklamację?)
Espérer que (Mieć nadzieję, że)	Indicatif (Tryb oznajmujący)	J'espère que la livraison est rapide. (Mam nadzieję, że dostawa jest szybka.)

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (Chciałbym, abyście wysłali mi formularz zwrotu e-mailem.)
 a. m'envoyiez b. m'envoyer c. m'envoyais d. m'envoyez
 2. Je veux que vous me _____ les frais de port, car l'article est arrivé endommagé. (Chcę, żebyście zwrócili mi koszty wysyłki, ponieważ artykuł dotarł uszkodzony.)
 a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursez
1. m'envoyiez 2. remboursez



Przepisz zwroty (QR: AI+)

1. (Souhaiter que) Je voudrais une livraison plus rapide.

(Życzę sobie, aby dostawa była szybsza.)

2. (Vouloir que) Tu peux m'envoyer la facture aujourd'hui ?

(Chcę, żebyś wysłał mi fakturę dzisiaj.)

3. (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.

(Mamy nadzieję, że zwrot pieniędzy dotrze w tym tygodniu.)

1. Je souhaite que la livraison soit plus rapide. 2. Je veux que tu m'envoies la facture aujourd'hui. 3. Nous espérons que le remboursement arrivera cette semaine.

Popraw błąd

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

Mam nadzieję, że zwrot pieniędzy szybko nadejdzie.

2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

Chcę, żebyście wysłali paczkę dzisiaj.

1. *J'espère que le remboursement arrivera vite.* **2.** *Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.*

3. Ćwiczenia

1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- | | |
|----------------------|---|
| a. une réclamation | 1. Informations en ligne permettant que je sache où se trouve mon colis. |
| b. le remboursement | 2. Action de rendre l'argent payé lorsqu'un produit est retourné. |
| c. le suivi du colis | 3. Message adressé au service client pour demander la résolution d'un problème. |



a-3 b-2 c-1

2. Zwrot i zwrot pieniędzy: procedura (sklep internetowy) (QR: Audio)

Wypełnij luki: endommagé, remboursement, numéro de commande, livraison, réclamation, suivi du colis, signaler le problème



Suite à votre commande en ligne, nous confirmons la (1) _____ au point de retrait choisi. Le délai habituel est de 2 à 4 jours ouvrés. Pour suivre l'acheminement, munissez-vous du (2) _____ et consultez le (3) _____ depuis votre espace client.

Si l'article est (4) _____ ou non conforme, vous pouvez déposer une (5) _____ dans les 14 jours après réception. Merci de (6) _____ avec des photos et la preuve d'achat. Après vérification par le service client, un bordereau de retour vous sera envoyé par e-mail. Le (7) _____ est effectué sur le moyen de paiement initial sous 7 à 10 jours ouvrés après réception du colis retourné.

Po złożeniu zamówienia online potwierdzamy dostawę do wybranego punktu odbioru. Standardowy czas realizacji wynosi od 2 do 4 dni roboczych. Aby śledzić przesyłkę, przygotuj numer zamówienia i sprawdź śledzenie paczki w swoim panelu klienta.

Jeśli artykuł jest uszkodzony lub niezgodny z zamówieniem, możesz złożyć reklamację w ciągu 14 dni od otrzymania. Prosimy zgłosić problem, dołączając zdjęcia oraz dowód zakupu. Po weryfikacji przez dział obsługi klienta formularz zwrotu zostanie wysłany e-mailem. Zwrot pieniędzy jest realizowany na pierwotną metodę płatności w ciągu 7-10 dni roboczych od otrzymania zwróconej paczki.

(1) livraison, (2) numéro de commande, (3) suivi du colis, (4) endommagé, (5) réclamation, (6) signaler le problème, (7) remboursement

1. Quelles sont les étapes à suivre si vous recevez un article endommagé, et quelles pièces justificatives devez-vous fournir ?

3. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

- | | Prawda | Fałsz |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Le colis a été déposé en point de retrait sans que la cliente reçoive le SMS de préavis. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Le casque est en parfait état et correspond à la description du site. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Elle veut recevoir le bordereau de retour et savoir qui paie les frais d'envoi avant d'accepter l'échange ou le remboursement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Wybierz poprawne rozwiązanie

- Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(Chcę, żebyście dostarczyli paczkę do punktu odbioru przed piątkiem.)*
 a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
- Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(Obsługa klienta chce, żeby przewoźnik wysłał nową paczkę już od dziś.)*
 a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
- Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(Chcę, żebyście dostarczyli moje zamówienie na adres podany na dowodzie zakupu.)*
 a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Odgrywanie ról - dialogi (QR: Audio)



Réclamation pour colis non conforme

Client (Thomas): *Bonjour, je vous appelle pour signaler un problème : j'ai reçu ma commande numéro 58421 ce matin, mais l'article n'est pas le bon modèle. (Dzień dobry, dzwonię, aby zgłosić problem: dziś rano otrzymałem zamówienie numer 58421, ale artykuł nie jest właściwym modelem.)*

Conseillère service client (Nadia): *Bonjour monsieur, je suis désolée. Avez-vous la preuve d'achat ou l'e-mail de confirmation ? Je peux ouvrir une réclamation et vérifier la garantie. (Dzień dobry, proszę pana, jest mi przykro. Czy ma pan dowód zakupu lub e-mail z potwierdzeniem? Mogę otworzyć reklamację i sprawdzić gwarancję.)*

Client (Thomas): *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé. (Tak, mam e-mail. Dostawa była przewidziana na wczoraj, a dodatkowo paczka jest trochę uszkodzona.)*

Conseillère service client (Nadia): *D'accord. Je vous propose soit un échange, soit un remboursement. Je vais vous envoyer un bordereau de retour : vous retournez l'article au point de retrait, port payé, et dès réception nous procéderons au remboursement. (Dobrze. Proponuję albo wymianę, albo zwrot pieniędzy. Wyślę panu etykietę zwrotną: zwraca pan artykuł do punktu odbioru, przesyłka opłacona, a po otrzymaniu dokonamy zwrotu pieniędzy.)*

Client
(Thomas):

Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?

(Bardzo dobrze, wolę zwrot pieniędzy. Czy może mi pani także wysłać numer śledzenia dla zwrotu, proszę?)

1. Quel est le problème exact avec l'article reçu, et quel document Thomas doit-il fournir pour ouvrir la réclamation ?
-

6. Mówienie (QR: AI+)

J'aimerais que vous me remboursiez ou que vous procédiez à un échange. / J'espère que vous pourrez vérifier le suivi et m'informer du délai de livraison. / Je souhaite que ma réclamation soit traitée rapidement ; voici ma preuve d'achat.



1. Vous avez commandé un article en ligne et il arrive endommagé ou non conforme - que faites-vous et que dites-vous au service client ?
-
2. Votre colis n'arrive pas dans le délai annoncé et le suivi n'a pas bougé depuis plusieurs jours - quelles informations demandez-vous au transporteur ou au point de retrait ?
-

7. Pisanie: E-mail (QR: AI+)

Bonjour Madame Dupont,

Nous vous contactons au sujet de votre **commande** n° **FR-58392** (casque audio). D'après le **suivi du colis**, la **livraison** a été effectuée hier au **point de retrait** Relais Tabac des Lilas.

Vous nous avez indiqué que l'article est arrivé **endommagé**. Pour ouvrir une **réclamation**, pouvez-vous nous envoyer une photo du produit et la **preuve d'achat** ? Nous vous dirons ensuite si un **échange** ou un **remboursement** est possible.

Cordialement,

Sofia Martin

Service client - HexaShop



Napisz odpowiednią odpowiedź: *Je vous contacte pour signaler un problème avec ma commande n°... / Je souhaite que vous m'envoyiez un échange ou que vous me remboursiez. / Pouvez-vous me confirmer le délai de livraison si vous expédiez un nouvel article ?*

Ważne czasowniki

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

Livrer (*dostarczyć*)

Subjonctif présent
livre
livres
livre
livrions
livriez
livrent

Expédier (*wysłać*)

Subjonctif présent
expédie
expédies
expédie
expédiions
expédiiez
expédient