

B1.4 Envoi et retour des colis

Wysyłanie i zwracanie przesyłek

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



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

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 rozpocząć 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 Poczte, 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

Client:	<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>
Client:	<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>
Client:	<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.)
Client:	<i>Ce n'est pas grave, tant que j'ai une preuve de livraison au bureau pour la comptabilité et pour la garantie, ça me va.</i>	(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 recevrez 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.
