

## B1.4 Envio 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

<b>La garantie</b>	(A garantia)	<b>L'avoir</b>	(Crédito (vale))
<b>La livraison</b>	(A entrega)	<b>Le numéro de commande</b>	(O número do pedido)
<b>Le point de retrait</b>	(Ponto de recolha)	<b>Endommagé</b>	(Danificado)
<b>Le suivi du colis</b>	(Rastreamento do pacote)	<b>Non conforme</b>	(Não conforme)
<b>Le transporteur</b>	(O transportador)	<b>Port payé</b>	(Portes pagos)
<b>Le bordereau de retour</b>	(O formulário de devolução)	<b>Port à payer</b>	(Portes a pagar)
<b>Le remboursement</b>	(O reembolso)	<b>Rembourser</b>	(Reembolsar)
<b>La réclamation</b>	(A reclamação)	<b>Signaler un problème</b>	(Reportar um problema)
<b>La preuve d'achat</b>	(Comprovante de compra)	<b>Retourner un article</b>	(Devolver um artigo)
<b>Le service client</b>	(O serviço de atendimento ao cliente)	<b>Annuler la commande</b>	(Cancelar o pedido)
<b>Le délai de livraison</b>	(O prazo de entrega)	<b>Expédier</b>	(Expedir)
<b>Les frais de port</b>	(As despesas de envio)	<b>Préavis de livraison</b>	(Aviso de entrega)
<b>L'échange</b>	(A troca)		

### 1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)



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.*

*Após uma **entrega**, um cliente recebe um **pacote danificado** e pede uma substituição ou um reembolso. O vendedor afirma que o pacote estava em bom estado antes do envio e direciona o cliente à transportadora. No entanto, o cliente lembra que o **vendedor** continua sendo responsável se o produto chegar quebrado. Recomenda-se escrever **ressalvas** imediatamente e comunicar o problema por escrito, por exemplo com uma **carta registrada**. Desejo que vocês enviem uma solução rapidamente.*

1. Pourquoi le vendeur refuse-t-il d'abord le remplacement ou le remboursement ?
  - a. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
  - b. Parce que la garantie est expirée.
  - c. Parce que le client n'a pas payé la livraison.
  - d. Parce que le client a cassé le produit lui-même.

2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
- Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
  - Demander au transporteur un remboursement en magasin.
  - Jeter l'emballage et appeler la banque.
  - Écrire des réserves tout de suite.

1-a 2-d

## 2. Gramática: Subjuntivo presente: Vontade (esperar, querer, desejar)



O subjuntivo é usado após verbos que exprimem desejos ou expectativas, como souhaitez que, vouloir que, souhaitez que.

- Usa-se o subjuntivo após "vouloir que" e "souhaitez que".
- Usa-se o indicativo após "espérer que".

Expression (Expressão)	Mode (Modo)	Exemples (Exemplos)
Souhaitez que (Desejar que)	Subjonctif (Subjuntivo)	Je souhaitez que vous <b>expédiiez</b> le colis dans la journée. (Desejo que vocês despachem a encomenda ainda hoje.)
Vouloir que (Querer que)	Subjonctif (Subjuntivo)	Tu veux que je <b>fasse</b> une réclamation ? (Você quer que eu faça uma reclamação?)
Espérer que (Esperar que)	Indicatif (Indicativo)	J'espère que la livraison <b>est</b> rapide. (Espero que a entrega seja rápida.)

- Je souhaitez que vous \_\_\_\_\_ le bordereau de retour par e-mail. (Desejo que você me envie o comprovante de devolução por e-mail.)  
a. m'envoyiez    b. m'envoyer    c. m'envoyais    d. m'envoyez
- Je veux que vous me \_\_\_\_\_ les frais de port, car l'article est arrivé endommagé. (Quero que você me reembolse os custos de envio, pois o artigo chegou danificado.)  
a. remboursez    b. rembourserez    c. remboursé    d. remboursiez

1. m'envoyiez 2. remboursez

## Rewrite the phrases (QR: IA+)



- (Souhaitez que) Je voudrais une livraison plus rapide.

\_\_\_\_\_

(Desejo que a entrega seja mais rápida.)

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

\_\_\_\_\_

(Eu quero que você me envie a fatura hoje.)

- (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.
- \_\_\_\_\_

*(Esperamos que o reembolso chegue esta semana.)*

**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.*

### **Corrija o erro**

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

---

Espero que o reembolso chegue rápido.

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

---

Desejo que vocês enviem o pacote hoje.

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

### 3.Exercícios

#### 1. Associe cada palavra à sua definição.

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 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. Devolução e reembolso: procedimento (site de e-commerce) (QR:

##### Áudio)



**Preencha as lacunas:** 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.

*Após a sua encomenda online, confirmamos a entrega no ponto de retirada escolhido. O prazo habitual é de 2 a 4 dias úteis. Para acompanhar o envio, tenha consigo o número da encomenda e consulte o rastreamento do pacote na sua área de cliente.*

*Se o artigo estiver danificado ou não estiver conforme, pode apresentar uma reclamação nos 14 dias após a receção. Por favor, comunique o problema com fotos e o comprovativo de compra. Após verificação pelo serviço de apoio ao cliente, será enviado por e-mail um formulário de devolução. O reembolso é efetuado no meio de pagamento inicial no prazo de 7 a 10 dias úteis após a receção do pacote devolvido.*

*(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

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

Verdadeiro Falso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1-V 2-X 3-V

### 4. Escolha a solução correta

1. Je souhaite que vous \_\_\_\_\_ le colis au point de retrait avant vendredi.

a. *livrez*      b. *livrer*      c. *livrons*      d. *livriez*

*(Desejo que vocês entreguem o pacote no ponto de retirada antes de sexta-feira.)*

2. Le service client veut que le transporteur \_\_\_\_\_ un nouveau colis dès aujourd'hui.

a. *expédier*      b. *expédiera*      c. *expédiez*      d. *expédie*

*(O serviço de atendimento ao cliente quer que a transportadora envie um novo pacote a partir de hoje.)*

3. Je veux que vous \_\_\_\_\_ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat.

a. *livreriez*      b. *livrez*      c. *livrer*      d. *livriez*

*(Quero que vocês entreguem meu pedido no endereço indicado no comprovante de compra.)*

1. *livriez* 2. *expédie* 3. *livriez*

### 5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

#### 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.*

*(Olá, estou ligando para relatar um problema: recebi meu pedido número 58421 esta manhã, mas o artigo não é o modelo correto.)*

**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.*

*(Olá, senhor, sinto muito. O senhor tem o comprovante de compra ou o e-mail de confirmação? Posso abrir uma reclamação e verificar a garantia.)*

**Client**

**(Thomas):**

*Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*

*(Sim, tenho o e-mail. A entrega estava prevista para ontem e, além disso, a encomenda está um pouco danificada.)*



**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. (Certo. Proponho ou uma troca, ou um reembolso. Vou lhe enviar uma etiqueta de devolução: o senhor devolve o artigo no ponto de retirada, com frete pago, e assim que o recebermos procederemos ao reembolso.)*

**Client  
(Thomas):**

*Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ? (Muito bem, prefiro o reembolso. Você também pode me enviar o número de rastreamento da devolução, por favor?)*

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

## 6. Falar: traduzir e responder (QR: IA+)

*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. Escrita: E-mail (QR: IA+)

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



**Escreva uma resposta apropriada:** *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 ?*

**Verbos importantes****Livrer** (*entregar*)

Subjonctif présent

je/j'

livre

tu

livres

il/elle/on

livre

nous

livrions

vous

livriez

ils/elles

livrent

**Expédier** (*expedir*)

Subjonctif présent

expédie

expédies

expédie

expédiions

expédiiez

expédient