

## CARTA COMERCIAL – CONTESTAR CARTAS DE RECLAMACIÓN

- **Recevoir une plainte**

Lamentamos mucho lo sucedido : *nous regrettons beaucoup ce qui s'est passé*

Aunque lo sentimos mucho, podemos asegurarle que no ha sido culpa nuestra : *bien que nous regrettions beaucoup, nous pouvons vous assurer que ce n'était pas de notre faute*

Pueden estar seguros de que, en lo sucesivo, no volverá a suceder: *vous pouvez être sûrs que cela ne se reproduira plus à l'avenir*

Lamentamos sinceramente lo ocurrido : *nous regrettons sincèrement ce qui est arrivé.*

- **Contester une plainte**

Puedo asegurarle que... : *je peux vous assurer que...*

Me extraña muchísimo su queja... : *je suis très étonné de votre plainte*

No entiendo que... : *je ne comprends pas que...*

Creo que se equivoca cuando... : *je crois que vous vous trompez lorsque...*

No tenemos ninguna culpa: *ce n'est aucunement notre faute.*

Estamos seguros de tener razón : *nous sommes certains d'avoir raison.*

Ustedes no tienen motivos para quejarse: *vous n'avez aucune raison de vous plaindre.*

- **Phrases types**

**1. Quisiéramos darle plena satisfacción pero nos resulta imposible.**

**3. A no ser que nos envíe una prueba fehaciente, no podremos tomar en consideración su reclamación.**

**4. Esperamos que queden desvanecidas sus dudas al respecto.**

**5. Ya le hemos participado que los géneros se envían por cuenta y riesgo del comprador.**

**6. No estamos dispuestos a perder el tiempo con reclamaciones estafalarias.**

**7. Le proponemos someter el litigio a arbitraje.**

**8. Sentimos no poder acoger favorablemente su demanda.**

**9. No se nos puede echar la culpa (hacer responsables) del extravío de las mercancías.**

**10. Rehusamos cualquier responsabilidad en este desacuerdo.**

1. Nous aimerions vous donner entière satisfaction mais cela nous est impossible.

2. Faute d'une preuve solide de votre part, nous ne pourrions prendre votre réclamation en considération.

3. Nous espérons avoir dissipé vos doutes à ce sujet.

5. Nous vous avons déjà informé que les articles sont expédiés aux risques et périls de l'acheteur.

6. Nous ne sommes pas disposés à perdre notre temps avec des réclamations saugrenues.

7. Nous vous proposons de soumettre le litige à un arbitrage.

8. Nous regrettons de ne pouvoir faire droit à votre requête.

9. Nous ne pouvons être tenus pour responsables d'avoir égaré les marchandises.

10. Nous déclinons toute responsabilité dans ce désaccord.

- **Accepter une plainte**

Les rogamos nos disculpen este lamentable olvido: *nous vous prions de nous excuser pour ce regrettable oubli.*

Confiamos haberle complacido en su demanda: *nous espérons avoir répondu de façon satisfaisante à votre demande.*

Confianto haberles complacido en su demanda, les saludamos muy atentamente: *en espérant avoir répondu de façon satisfaisante à votre demande, nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.*

Haremos cuanto sea posible para que reciban las mercancías a su debido tiempo : *nous ferons l'impossible pour que vous receviez les marchandises en temps voulu.*

- **Phrases types**

1. Nous regrettons que notre dernière livraison ne vous ait pas satisfaits.

2. J'accepte que vous retourniez les marchandises à mes frais.

3. Nous ne manquerons pas de réparer cette erreur.

4. Nous regrettons le préjudice que cela vous a causé.

5. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour remédier à cette lamentable situation

**1. Sentimos no hayan quedado satisfechos con nuestra última entrega.**

**2. Estoy dispuesto a aceptar la devolución de las mercancías a costa mía.**

**3. No dejaremos de subsanar este error.**

**4. Lamentamos el perjuicio que esto le ha ocasionado.**

**5. Haremos cuanto sea posible para poner remedio a esta lamentable situación.**

- **Vocabulaire**

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. à temps                      | 1. <i>a tiempo</i>                 |
| 2. accélérer, mettre en œuvre   | 2. <i>agilizar</i>                 |
| 3. panne                        | 3. <i>avería</i>                   |
| 4. formalité                    | 4. <i>trámite</i>                  |
| 5. bonne foi                    | 5. <i>buena fe</i>                 |
| 6. prendre en considération     | 6. <i>tomar en consideración</i>   |
| 7. en raison des circonstances  | 7. <i>dadas las circunstancias</i> |
| 8. donner un conseil            | 8. <i>dar un consejo</i>           |
| 9. excuser, pardonner           | 9. <i>disculpar</i>                |
| 10. saugrenu                    | 10. <i>estrafalario</i>            |
| 11. faisant foi                 | 11. <i>fehaciente</i>              |
| 12. payer, prendre en charge    | 12. <i>sufragar</i>                |
| 13. service (d'une entreprise)  | 13. <i>sección, departamento</i>   |
| 14. réparation                  | 14. <i>reparación</i>              |
| 15. retard                      | 15. <i>demora</i>                  |
| 16. dédouanement                | 16. <i>despacho de aduanas</i>     |
| 17. à l'avenir, par la suite    | 17. <i>en lo sucesivo</i>          |
| 18. abîmer                      | 18. <i>estropear</i>               |
| 19. se plaindre de              | 19. <i>quejarse de</i>             |
| 20. plainte                     | 20. <i>queja</i>                   |
| 21. indemniser                  | 21. <i>indemnizar</i>              |
| 22. instructions                | 22. <i>instrucciones</i>           |
| 23. entre-temps                 | 23. <i>mientras tanto</i>          |
| 24. lenteur                     | 24. <i>lentitud</i>                |
| 25. oubli                       | 25. <i>olvido</i>                  |
| 26. entraîner                   | 26. <i>originar, generar</i>       |
| 27. découler, tirer son origine | 27. <i>originarse</i>              |
| 28. unité de production, usine  | 28. <i>planta, fábrica</i>         |
| 29. aux risques et périls de    | 29. <i>por cuenta y riesgo de</i>  |