

CARTA COMERCIAL: QUEJAS / RECLAMACIONES

• Introduire une plainte

- ✓ Nos sorprende haber recibido unos artículos que no corresponden a nuestro pedido y pensamos que se trata de una equivocación de su departamento de entregas: *nous sommes surpris de recevoir des articles qui ne correspondent pas à notre commande et nous pensons qu'il s'agit d'une erreur de vos services d'expédition.*
- ✓ Queremos manifestarles nuestro malestar por haber recibido de ustedes una entrega equivocada: *nous tenons à vous manifester notre désagrément à la réception d'une commande erronée.*
- ✓ Lamentamos tener que comunicarles que su remesa no corresponde con el pedido que hemos cursado: *nous avons le regret de vous faire savoir que votre envoi ne correspond pas à la commande que nous avons passée.*
- ✓ Nos es particularmente molesto tener que decirles que la mercancía pedida hace un mes, todavía no nos ha sido entregada: *nous tenons à vous faire connaître notre mécontentement car la commande que nous vous avons passée il y a un mois ne nous a toujours pas été livrée.*
- ✓ He de manifestarle...: *je dois vous informer...*
- ✓ Tengo que comunicarle...: *je dois vous signaler...*
- ✓ Es preciso que sepa...: *il faut que vous sachiez...*

• Manifester de l'étonnement

- Me sorprende que.../Me extraña que... tales incidentes puedan suceder: *je m'étonne que de tels incidents puissent se produire/arriver.*

• Manifester son désaccord, son mécontentement

- ✓ Mi disconformidad / mi desacuerdo con...: *mon désaccord avec...*
- ✓ Con disgusto: *avec mécontentement*
- ✓ Estoy muy disgustado por...: *je suis très mécontent de...*
- ✓ Hemos quedado insatisfechos de...: *nous avons été mécontents de...*
- ✓ Estamos muy descontentos de...: *nous sommes très mécontents de...*
- ✓ Es evidente/es obvio que + indicatif: *il est évident que...*
- ✓ No puede ser que + subjonctif: *il est inacceptable que...*

• Dénoncer une carence

- ✓ No han cumplido (con) las condiciones de...: *vous n'avez pas respecté les conditions de...*
- ✓ Su local no cumple los requisitos de seguridad: *votre local ne remplit pas les conditions de sécurité*
- ✓ Han obrado con mucha informalidad: *vous avez fait preuve d'un manque total de sérieux*
- ✓ No han dedicado la menor atención a...: *vous n'avez pas prêté la moindre attention à...*

• Signaler un retard de livraison

- ✓ Lamentamos manifestarles que las mercancías han llegado con un enorme retraso, fuera del plazo previsto: *nous avons le regret de vous informer que les marchandises sont arrivées très en retard et hors des délais prévus*
- ✓ Tenemos que comunicarles que nuestro pedido de fecha... sigue sin llegar: *nous devons vous communiquer que notre commande en date du... ne nous est toujours pas parvenue*

• Signaler des erreurs d'envoi

- ✓ Los artículos no corresponden con nuestras indicaciones: *les articles ne sont pas conformes à nos indications*
- ✓ En lugar de 12 cajas nos han remitido 7: *au lieu de 12 caisses, vous nous en avez envoyé 7*
- ✓ Nos han mandado 7 piezas de referencia ZO/T en lugar de la referencia LO/T: *vous nous avez envoyé 7 pièces de référence ZO/T au lieu de la référence LO/T*
- ✓ Su envío dista mucho de corresponder a nuestro pedido : *votre envoi est loin de correspondre à notre commande*

• Exposer les motifs d'un refus

- ✓ Se los (los artículos) devolvemos por no ser de conformidad con nuestra orden: *nous vous les (les articles) retournons parce qu'ils ne sont pas conformes à notre commande*
- ✓ Debido al mal estado de las mercancías no podemos quedarnos con ellas y se las (las mercancías) devolvemos: *en raison du mauvais état des marchandises, nous ne pouvons les garder et nous vous les (les marchandises) renvoyons*
- ✓ Por no cumplir el plazo de entrega...: *comme les délais de livraison n'ont pas été respectés...*

- **Rappeler un accord**

- ✓ Tal como habíamos convenido,.../quedado,...: *comme nous en étions convenus,...*
- ✓ Habíamos acordado que la entrega sería inmediata: *nous étions convenu que la livraison serait immédiate*
- ✓ Según los términos de nuestro acuerdo: *selon les termes de notre accord*
- ✓ Les recordamos que habíamos quedado en que los gastos de transporte corrían a su cargo: *nous vous rappelons que nous étions convenus les frais de transport étaient à votre charge*

- **Imposer une condition restrictive**

- ✓ En su defecto, den el pedido por cancelado: *faute de quoi, considérez la commande comme annulée*
- ✓ Podremos quedarnos con las mercancías en su estado siempre que nos hagan un descuento del 5%: *nous pourrions garder les marchandises en leur état si toutefois vous nous faites une remise de 5%*
- ✓ No podremos continuar nuestras relaciones a no ser que la ejecución de nuestros pedidos se mejore: *nous ne pourrions pas continuer nos relations à moins que vous n'amélioriez l'exécution de nos commandes*
- ✓ De no recibirlo (el pedido) la semana próxima a más tardar, denlo por cancelado: *si nous ne la recevons pas (la commande) la semaine prochaine au plus tard, considérez-la comme annulée*
- ✓ Les rogamos dediquen mayor atención a la ejecución de nuestros pedidos, en caso contrario, nos dirigiremos a otro proveedor: *nous vous prions d'apporter davantage de soin à l'exécution de nos commandes, dans le cas contraire nous nous adresserons à un autre fournisseur*
- ✓ Sírvase cumplir (con) los requisitos del contrato de venta, si tal no fuera el caso, nos veríamos en la obligación de cambiar de proveedor: *veuillez respecter les conditions du contrat de vente, si tel n'était pas le cas, nous nous verrions dans l'obligation de changer de fournisseur*
- ✓ Si tales incidentes se repitieran (se repiten), daríamos (daremos) por terminadas nuestras relaciones comerciales: *si de tels incidents se reproduisaient (reproduisent), nos relations commerciales prendraient (prendront) fin.*

- **Réclamer des dédommagements**

- ✓ Exigimos una indemnización: *nous exigeons un dédommagement*
- ✓ Nos vemos obligados a reclamar daños y perjuicios por los trastornos sufridos : *nous nous trouvons dans l'obligation de réclamer des dommages et intérêts pour les dérangements subis*

- **Phrases types**

1. Las mercancías han sufrido daños por culpa de la pésima calidad de los embalajes.
2. Le ruego nos envíe un representante para que pueda comprobarlo.
3. Los géneros llegaron aquí con tantísimo retraso que resultan totalmente inservibles para nosotros.
4. Les hacemos responsables de las pérdidas de beneficio provocadas por su descuido en la entrega.
5. Desgraciadamente la mayor parte de las botellas aparecieron rotas al abrir las cajas.
6. No comprendemos como han podido Uds. entregarnos 17 piezas en vez de las 68 encargadas en nuestro pedido.
7. Tenemos que participarles que nuestra orden no se ejecutó en totalidad: faltaban tres cajas de peras y siete de manzanas.
8. ¿Por qué nos facturan los portes aunque sus condiciones de venta estipulan que corren a su cargo?

1. *Les marchandises étaient endommagées en raison de la qualité désastreuse des emballages.*
2. *Je vous prie de nous envoyer un représentant afin qu'il puisse le constater.*
3. *Nous avons reçu les articles avec un tel retard qu'ils ne nous sont plus d'aucune utilité.*
4. *Nous vous tenons pour responsables des pertes de bénéfices entraînées par votre négligence lors de la livraison.*
5. *Malheureusement, à l'ouverture des caisses la plupart des bouteilles étaient brisées.*
6. *Nous avons du mal à comprendre comment vous avez pu nous livrer 17 pièces au lieu des 68 commandées.*
7. *Nous devons vous faire remarquer que notre commande n'a pas été complètement exécutée : il manquait trois caisses de poires et sept de pommes.*
8. *Pourquoi nous facturez-vous les frais de transport alors que vos conditions de vente stipulent qu'ils sont à votre charge?*

- **Phrases complémentaires**

1. *Nous nous réservons le droit de réclamer des dommages et intérêts.*
2. *Nous vous prions de vous en tenir aux conditions stipulées.*
3. *Nous n'acceptons pas ce genre d'excuse.*
4. *Il nous est impossible de tolérer vos procédés.*
5. *Nous sommes en droit de vous réclamer un dédommagement.*
6. *Veillez à l'avenir exécuter plus rapidement nos commandes.*

7. Je me trouve dans l'obligation de vous rendre ces marchandises.
8. Nous sommes surpris que de telles choses puissent se produire.
9. Nous ne conserverons pas ces articles à moins que vous ne nous accordiez une remise de 20 %.
10. Les articles sont à votre disposition.
11. Nous n'hésiterons pas à avoir recours à tous les moyens légaux possibles.
12. Veuillez faire tout le nécessaire.
13. Cela constitue pour nous un sérieux contretemps.
14. Nous étions convenus que vous preniez à votre charge les risques de transport.
15. Faute de quoi nous nous adresserons à un autre fournisseur.

1. Nos reservamos el derecho de reclamar daños y perjuicios.
2. Le rogamos se ajuste a las condiciones estipuladas.
3. No aceptamos tal excusa.
4. Nos resulta imposible tolerar sus procedimientos.
5. Estamos en nuestro derecho de reclamarles una indemnización.
6. Le rogamos ejecute en adelante nuestros pedidos con mayor rapidez.
7. Me veo en la obligación de devolverle estas mercancías.
8. Nos extraña que puedan ocurrir cosas parecidas.
9. No nos quedaremos con estos artículos a no ser que nos conceda una rebaja del 20 %.
10. Los géneros quedan a disposición suya.
11. No dudaremos en recurrir a todos los medios legales pertinentes.
12. Sírvase hacer cuanto sea necesario.
13. Esto representa para nosotros un grave contratiempo.
14. Habíamos quedado en que usted cargaría en cuenta los riesgos del transporte.
15. En su defecto nos dirigiremos a otro proveedor

• **Vocabulaire**

1. <i>remplacer</i>	1. sustituir	21. <i>convenir que</i>	21. quedar en que
2. <i>augmentation de prix</i>	2. aumento de precio	22. <i>passer une commande</i>	22. cursar un pedido
3. <i>retarder</i>	3. demorar	23. <i>proposition</i>	23. propuesta
4. <i>échanger</i>	4. cambiar	24. <i>abîmé</i>	24. dañado
5. <i>quantité</i>	5. cantidad	25. <i>retourner, rendre</i>	25. devolver
6. <i>signaler</i>	6. señalar	26. <i>rendre responsable</i>	26. hacer responsable
7. <i>satisfait</i>	7. satisfecho	27. <i>au lieu de</i>	27. en vez de
8. <i>au minimum</i>	8. como mínimo	28. <i>erreur</i>	28. error
9. <i>vérifier</i>	9. comprobar	29. <i>nuire, porter préjudice</i>	29. perjudicar
10. <i>brisé</i>	10. roto	30. <i>perte</i>	30. pérdida
11. <i>retard</i>	11. retraso	31. <i>ne pas être d'accord</i>	31. estar inconforme
12. <i>dommage</i>	12. daño	32. <i>entraîner</i>	32. ocasionar, causar
13. <i>dommages et intérêts</i>	13. daños y perjuicios	33. <i>négligence</i>	33. descuido
14. <i>remise</i>	14. descuento	34. <i>s'engager à</i>	34. comprometerse a
15. <i>donner satisfaction</i>	15. dar satisfacción	35. <i>stipuler</i>	35. estipular
16. <i>résoudre</i>	16. resolver	36. <i>invendable</i>	36. invendible
17. <i>remboursement</i>	17. reembolso	37. <i>manquer</i>	37. faltar
18. <i>dorénavant</i>	18. en adelante	38. <i>inutilisable</i>	38. inservible
19. <i>livraison</i>	19. entrega, despacho	39. <i>exécuter une commande</i>	39. ejecutar una orden
20. <i>endommagé</i>	20. deteriorado	40. <i>article</i>	40. género