

**Activité 3.4, exercice 1**



**Écoutez et indiquez si on répond «OUI» ou «NON» au client .**

	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Activité 3.4, exercice 2



- Écoutez et a) identifiez le problème;  
b) encerclez la solution proposée

A) mauvais nettoyage	B) mauvaise qualité	C) cadeau pas apprécié
D) défaut de confection	E) tissu déteint	F) mauvaise taille

- 1 a)   
b) échange  
remboursement  
rien à faire  
autre: \_\_\_\_\_

- 2 a)   
b) échange  
remboursement  
rien à faire  
autre: \_\_\_\_\_

- 3 a)   
b) échange  
remboursement  
rien à faire  
autre: \_\_\_\_\_

- 4 a)   
b) échange  
remboursement  
rien à faire  
autre: \_\_\_\_\_

- 5 a)   
b) échange  
remboursement  
rien à faire  
autre: \_\_\_\_\_

- 6 a)   
b) échange  
remboursement  
rien à faire  
autre: \_\_\_\_\_

## Autrement dit

... s'informer des conditions d'échange et de remboursement

### Avant l'achat

S'il y a un problème, on peut

l'/les échanger?  
obtenir un remboursement?

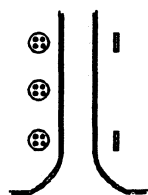
### Après l'achat



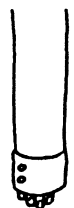
J'ai acheté ça ici

J'ai reçu ça en  
cadeau

le 17 août dernier  
hier  
ça fait une semaine



il y a un défaut



ça ne fait pas

je veux

l'/les échanger.

un remboursement.

je voudrais

être remboursé(e).



ça a déteint

### Activité 3.4, exercice 3

Lisez les reçus 1 à 8 et répondez aux questions de la page suivante.

1.

Date <u>18-4-2005</u>			
Nom _____			
Adresse _____			
VENDU PAR	C.R	REÇU A/C	MONT. REPORTE
1			
2	1 chandail	29,99	
3			
4			
5			
6	<b>Vente finale</b>		
7			
8			
9		Taxe	
02	Signature		

2.

**Pour des raisons  
d'hygiène et pour votre  
protection, cet article ne  
peut être ni remboursé ni  
échangé, à moins d'être  
défectueux.**

3.

<p><b>Retour avec le reçu</b> Il est possible de retourner, en tout temps, des marchandises non lavées, non portées ou défectueuses.</p>
<p><b>Retour sans le reçu</b> Il est possible de retourner, en tout temps, des marchandises non lavées, non portées ou défectueuses. Les remboursements sont calculés en fonction du prix de vente du moment</p>
<p><b>Ajustement de prix</b> Nous accordons un ajustement de prix sur présentation du reçu original au cours des 14 jours suivant la date d'achat.</p>

4.

CONSERVER CE REÇU COMME PREUVE D'ACHAT		
Magasin #5	16/08/05	
0120	558737	1,99
0080	4162293	0,79
0080		16,99
5258948066922822	CD#	
Taxe		1,78
	<b>TOTAL</b>	21,55
	<b>MASTER</b>	21,55
	<b>MONN.</b>	0,00
1281	30 3	11.40am



## Questions

### Reçu #1 :

Est-ce que le client peut être remboursé?

---

### Reçu #2

Avec quels vêtements peut-on voir cette note?

---

### Reçu #3

Est-ce qu'on va rembourser exactement le montant payé?

---

### Reçu #4

Si le client a perdu son reçu, est-ce qu'il peut échanger ses articles?

---

### Reçu #5

a) Est-ce que le client peut être remboursé s'il a son reçu?

---

b) Comment est-ce que le client a payé?

---

### Reçu #6

Est-ce que le client peut échanger l'article deux mois plus tard?

---

### Reçu #7

Est-ce que le client a besoin du reçu pour faire un échange?

---

### Reçu #8

Si le client a acheté un article en vente, est-ce qu'il peut se faire rembourser?

---

### Activité 3.4, exercice 4

Utilisez les mots dans l'encadré pour compléter le texte.

prendre – échange – modèle – oui –  
mesurer – bleu – rembourser – marque –  
bien sûr – non – ceux-là – répondu –  
course – essayer – genre – comptant

- Bonjour ! Est-ce que quelqu'un vous a \_\_\_\_\_ ?
- \_\_\_\_\_ . Je cherche des souliers de \_\_\_\_\_ .
- Quelle pointure vous portez ?
- Je ne sais pas.
- On va \_\_\_\_\_ votre pied... voilà... du 11 ! Est-ce qu'il y a une \_\_\_\_\_ que vous préférez ?
- Non. Je veux juste les moins chers.
- J'ai un très beau \_\_\_\_\_ ici.
- L'avez-vous dans le \_\_\_\_\_ ?
- \_\_\_\_\_ . Voilà, Monsieur.
- Merci. Je vais l'\_\_\_\_\_ .
- Est-ce que vous l'aimez ?
- Hum... ce n'est pas mon \_\_\_\_\_ , finalement.
- Voulez-vous en essayer d'autres ?
- Oui. J'aimerais essayer \_\_\_\_\_ . (*Il les essaye*). C'est beaucoup mieux.
- Est-ce que vous allez les \_\_\_\_\_ ?
- Oui.
- Comment vous allez payer ?
- Je voulais payer \_\_\_\_\_ , mais je n'ai pas assez d'argent. Acceptez-vous les cartes de crédit ?
- Mais \_\_\_\_\_ , Monsieur.



(*Quelques jours plus tard*)

- Finalement, je ne les aime pas. Je voudrais me faire \_\_\_\_\_ .
- Désolé, on ne fait pas de remboursement. Mais on peut faire un \_\_\_\_\_ .