

Kl.II Br.

Making complaints.

Składanie reklamacji po angielsku (making a complaint)

Na początku musimy ustalić, co z zakupionym przez nas produktem jest nie w porządku. Informacja taka okaże się niezbędna w sklepie, kiedy będziemy chcieli wymienić produkt na nowy lub zażądać zwrotu pieniędzy.

The item (produkt):

is broken – zepsuty

has been used before - był już wcześniej przez kogoś używany

does not have a label - nie ma metki

is missing ... - brakuje mu ...

keeps crashing - ciągle się zawiesza/psuje – w przypadku elektroniki

is scratched - jest porysowany

is past the sell-by date - jest przeterminowany

is too small/big - jest za mały/duży

does not look/function like the product you advertised - nie wygląda/działa jak ten, który był przez Państwa reklamowany

is of subpar quality - jest niskiej jakości

is a fake - jest podróbką

Możemy również reklamować produkt w przypadku, kiedy nie spełnia on naszych oczekiwań:

I am dissatisfied with this product.

W przypadku reklamacji, najczęściej mamy dwie możliwości – wymiana wadliwego towaru na nowy (*exchanging a faulty product*) lub zwrot pieniędzy (*refund*). Jak poprosić o wymianę, a jak o zwrot pieniędzy? Poniżej prezentujemy przykładowy dialog, w którym pokazujemy, jak tego dokonać. Literką **C** oznaczony jest *customer* (klient), a literką **S** – *seller* (sprzedawca).

Przykładowy dialog

C: Good afternoon! (Dzień dobry!)

S: Hi! How are you? (Witamy! Jak się Pan/Pani ma? (Zwrot "*how are you*" jest typowym zwrotem grzecznościowym w państwach anglojęzycznych, który następuje po powitaniu. W Polsce nie mamy jego odpowiednika, dlatego też może on zabrzmieć nieco dziwnie w takim dialogu, jednak warto zdać sobie sprawę, iż jest on bardzo często używany w krajach zachodu.)

C: I would like to exchange/get a refund for a product that I bought here recently. (Chciałbym wymienić/otrzymać zwrot pieniędzy za produkt, jaki u Państwa niedawno kupiłem/am.)

S: I see. What is the product and what is wrong with it? (Rozumiem. Co to za produkt i co nie spełnia Pana/Pani oczekiwań?)

C: It's a ... It has scratches and dings, therefore I assume it had been used before. (Ten produkt to ... Posiada on rysy i jest poobijany, dlatego zakładam, że był już przez kogoś używany.)

S: Was it like this when you took it out of the box? (Czy wyglądał tak, kiedy Pan/Pani wyjął/ęła go z pudełka?)

C: Absolutely. I haven't used it once. (Tak. Nie użyłem/am go ani razu.)

S: Okay. I will need to get a receipt that came along with this item. (W porządku. Będę potrzebował/a paragonu, który Pan/Pani otrzymała przy zakupie.)

C: Here you are. (Proszę bardzo.)

W przypadku zwrotu gotówki (*refund*):

S: *counts* Here you are – \$... - *liczy* Proszę bardzo – ... dolarów

C: Thank you. Goodbye! - Dziękuję. Do widzenia!

S: We are sorry for the inconvenience. Bye! - Przepraszamy za niedogodność. Do widzenia!

W przypadku zwrotu pieniędzy, często możemy zostać poproszeni o wypełnienie pewnych kwitów (paperwork), które potwierdzają zwrot produktu w zamian za gotówkę. Podobnie może wyglądać wymiana produktu na inny, jednak nie jest to regułą.

W przypadku wymiany produktu na inny (*exchanging a faulty product*):

S: What would you like to exchange it for? - Na co chciałby/aby Pan/Pani to wymienić?

C: I would like to get the same product, but new/working. - Chciałbym/abym dostać taki sam produkt, lecz nowy/działający.

S: *brings a new product* Here you are. Sorry for the inconvenience. - *przynosi nowy produkt* Proszę bardzo. Przepraszamy za niedogodność.

C: Thank you. Goodbye! - Dziękuję. Do widzenia!

S: Bye! - Do widzenia!

Pamiętajmy, że podobnie zwroty lub wymiany nie ograniczają się jedynie do dóbr typu ubrania, urządzenia, zabawki itp. Jeżeli kupiliśmy żywność, która jest zepsuta, przeterminowana, lub posiada inną wadę, również możemy ją zwrócić – pamiętajmy jednak, by zachować paragon (receipt)!

Przykładowy dialog.

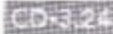
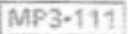


A Complaint

- Tim** : How can I help you sir?
- Customer** : It's about this watch.
- Tim** : What seems to be the problem?
- Customer** : The alarm doesn't work and the strap leaves a green mark on my wrist when I take it off.
- Tim** : Have you worn the watch in the shower perhaps sir?
- Customer** : No and I only bought it two weeks ago. It's still under guarantee but I must say, for the amount of money I paid for it, I'm very disappointed.
- Tim** : I'm so sorry you've been inconvenienced. Would you like a refund?
- Customer** : No, I'd rather have the watch replaced please.
- Tim** : Right, well, I'll just take down your purchasing details and we'll get this watch changed for you in no time at all.



↓↓↓↓ Uzupelnij luki.

- 4   Complete the SPEAKING FOCUS with the words in the box. Then listen again and check.

[changing fit help how
looking receipt refund size]

SPEAKING FOCUS

Shopping for clothes

Shop assistant

- Can I ¹ _____ you?
- Would you like to try it on?
- The ² _____ rooms are over there.
- ³ _____ would you like to pay?
- Make sure you keep your receipt.

Customer

- Excuse me, I'm ⁴ _____ for a top.
- I'm a ⁵ _____ 10.
- Do you have this in a size 12, please?
- I'll take it.
- Cash, please./By credit card.
- If it doesn't ⁶ _____, can we get a refund?

Making complaints

Shop assistant

- What's wrong with it?
- Do you have your ⁷ _____ ?
- We can exchange it for a new one.

Customer

- I bought this dress last week, but the zip doesn't work.
- I think it's faulty./It shrank./There's a hole in it./The colour ran.
- I'd like a ⁸ _____, please.

Send your answers 27.04.2020 r.

Proszę przesać prace do 27.04.2020 r.

POZDRAWIAM

