

## Complaints – Worksheet

### I Translate.

Vážený pane \_\_\_\_\_,

děkujeme Vám za zásilku, ale musíme Vám sdělit, že s ní vůbec nejsme spokojeni, protože došla v poškozeném stavu:

- tři ze čtyř CD disků měly rozbité obaly
- u dvou DVD disků chyběly informační letáčky s obsahem
- jeden obal neobsahoval žádný DVD disk.

Zkontrolovali jsme naši objednávku a zjistili jsme, že jste nám nedodali DVD New Zealand/Australia v 15 kusech, jak jsme požadovali, ale pouze v 5 kusech, a zbylých 10 ks bylo DVD India/Nepal, které jsme si vůbec neobjednali.

Vzhledem k těmto skutečnostem Vás žádáme o:

- náhradu poškozených 3 CD disků
- 2 ks informačního letáčku pro DVD England/Scotland
- 1 ks DVD disk Wales/Northern Ireland
- 10 ks DVD New Zealand/Australia

Deset kusů DVD India/Nepal Vám zašleme, jakmile obdržíme požadované zboží.

Zároveň Vás žádáme, abyste celou záležitost vyšetřili a sdělili nám své závěry. Jsme Vašimi pravidelnými zákazníky a taková událost se nám stala poprvé. Věříme, že našim požadavkům vyhovíte. V opačném případě bychom museli ukončit naši spolupráci a najít si jiného dodavatele.

S pozdravem

### II Translate.

Vážená paní \_\_\_\_\_,

odvoláváme se na naši objednávku ze dne 3. března 20\_\_\_, kterou jste nám zaslali 5. března 20\_\_\_. Bohužel Vám musíme sdělit, že s ní nejsme spokojeni. Místo 158 objednaných učebnic New Opportunities Pre-Intermediate jste nám zaslali pouze 150 ks. Dále místo 145 ks pracovních sešitů Powerbook k téže učebnici jste jich poslali o 8 ks více. Zároveň jste nám účtovali 158 ks anglicko-českých slovníčků, které jsme podle Vaší nabídky na internetu měli obdržet zdarma.

Žádáme Vás, abyste nám vystavili novou fakturu bez slovníčků a zaslali nám chybějících 8 ks učebnic New Opportunities Pre-Intermediate. Jakmile obdržíme opravenou fakturu se správnou částkou k zaplacení a 8 ks požadovaných učebnic, zašleme Vám přebytečných 8 ks pracovních sešitů.

Doufáme, že vyhovíte našim požadavkům.

S pozdravem

### III Write a letter.

You work for C.R. MÉNDEZ S.A., Avda 83, E-3298, Barcelona. Your company has received a consignment but the goods are partially badly damaged and there are 4 boxes less than you ordered. Write to the supplier SEYMORE FURNITURE LTD, Tib Street, Maidenhead, Berks SL6 5D4, the UK a letter of complaint.