

## Replies to complaints – Wordstock

### I Vocabulary:

<b>apology</b>	<i>omluva</i>	<b>grant a discount</b>	<i>poskytnout slevu</i>
<b>apologize for</b>	<i>omluvit se za</i>	<b>handle st. carelessly</b>	<i>nedbale s n. zacházet</i>
<b>appreciate</b>	<i>ocenit, vážit si</i>	<b>in full</b>	<i>plně</i>
<b>be prepared/ready</b>	<i>být připraven</i>	<b>in this case</b>	<i>v tomto případě</i>
<b>be sorry for</b>	<i>litovat</i>	<b>in transit</b>	<i>během dopravy</i>
<b>be willing</b>	<i>být ochotný</i>	<b>interfere with</b>	<i>narušit, zasáhnout</i>
<b>to cause</b>	<i>zapříčinit, způsobit</i>	<b>investigate matter</b>	<i>vyšetřit záležitost</i>
<b>claim</b>	<i>stížnost, požadavek</i>	<b>meet one's claim</b>	<i>vyhovět stížnosti</i>
<b>a complaint</b>	<i>reklamace, stížnost</i>	<b>packing department</b>	<i>expediční oddělení</i>
<b>to complain</b>	<i>reklamovat, stěžovat si</i>	<b>regret</b>	<i>litovat</i>
<b>compensate</b>	<i>uhradit</i>	<b>settle the matter</b>	<i>urovnat záležitost</i>
<b>deal with</b>	<i>jednat s, zabývat se</i>	<b>solve the trouble</b>	<i>vyřešit problém</i>
<b>due to</b>	<i>kvůli</i>	<b>sort out</b>	<i>vyřešit</i>
<b>give an explanation</b>	<i>poskytnout vysvětlení</i>	<b>trouble</b>	<i>potíž, nepříjemnost</i>

### II Opening phrases:

- |   |   |
|---|---|
| 1) Thank you for your letter of ____ informing us that...                 | <i>Děkujeme Vám za Váš dopis z ____, ve kterém nám oznamujete, že...</i>  |
| 2) We would like to thank you for letting us know that...                 | <i>Děkujeme Vám, že jste nám oznámili, že ...</i>                         |
| 3) We are replying to your letter of ____ in which you told us that ...   | <i>Odpovídáme na Váš dopis z ____, ve kterém jste nám sdělili, že ...</i> |
| 4) We thank you for your letter and are sorry for the trouble caused you. | <i>Děkujeme za Váš dopis a omlouváme se za způsobené potíže.</i>          |

### III Asking for time to investigate the complaint

- |   |  |
|---|--|
| 5) At present we cannot give you an explanation but we are dealing with the problem and will contact you shortly. | <i>V tuto chvíli Vám nemůžeme poskytnout vysvětlení. Vaším problémem se zabýváme a v dohledné době Vás budeme kontaktovat.</i> |
| 6) We are trying to find out the cause of the trouble, as soon as we solve the problem, we will let you know.     | <i>Zjišťujeme příčiny vzniklého problému. Jakmile problém vyřešíme, oznámíme Vám výsledek.</i>                                 |

### IV Explanation of the cause of the complaint:

- |   |  |
|---|--|
| 7) We have investigated the matter and found that a mistake was made in our packing department. | <i>Prošetřili jsme celou záležitost a zjistili jsme, že k chybě došlo v našem expedičním oddělení.</i> |
| 8) In our opinion the cases have been handled carelessly in transit.                            | <i>Podle našeho mínění se při dopravě s bednami nedbale zacházelo.</i>                                 |
| 9) The delay was caused by a fire in the manufacturing works.                                   | <i>Zpoždění bylo způsobeno požárem ve výrobním závodě.</i>   |
| 10) The mistake was due to a fault in one of our machines, which has now been corrected.        | <i>Chyba byla způsobena závadou na jednom z našich strojů, která byla nyní odstraněna.</i>             |
| 11) There has been some problem in our addressing system, but this has been sorted out.         | <i>Došlo k potížím v našem systému adresování, který jsme vyřešili.</i>                                |

V Suggesting settlement:

- 12) We are willing to compensate you in full.
- 13) We are ready/prepared to replace the damaged goods.
- 14) We have arranged for the right goods to be dispatched to you.
- 15) We appreciate your offer to keep the goods and are ready to grant you a discount of 5 per cent.

*Jsme ochotni ztrátu Vám plně uhradit.  
Jsme připraveni Vám nahradit poškozené zboží.*

*Zařídili jsme, aby Vám bylo odesláno správné zboží.*

*Rádi přijímáme Vaši nabídku ponechat si zboží a jsme ochotni poskytnout Vám pětiprocentní slevu.*

VI Rejecting a complaint

- 16) We regret very much that we cannot meet your claim.
- 17) We have closely compared the articles you returned with our samples and can see no difference between them.
- 18) In this case we are not willing to substitute the articles.
- 19) The trouble has not been caused by us but by the transport company.

*Vaši stížnosti nemůžeme bohužel vyhovět.*

*Porovnali jsme zboží, které jste nám vrátili, s našimi vzorky a neshledali jsme mezi nimi žádný rozdíl.*

*V tomto případě není možné zboží nahradit.*

*Potíže nebyly způsobeny námi, ale přepravní společností.*

VII Apology and closing phrases:

- 20) We hope that the delayed shipment has reached you by now.
- 21) We apologize for this trouble and hope it will not interfere with our good relations.
- 22) We apologize for the inconvenience.
- 23) Please accept our apologies for the inconvenience.
- 24) We thank you for your cooperation and hope that the matter is now settled to your full satisfaction.

*Doufáme, že zpožděnou zásilku jste už obdrželi.*

*Omlouváme se za tuto potíž a doufáme, že nenaruší naše dobré vztahy.*

*Omlouváme se za vzniklé nepříjemnosti.*

*Přijměte omluvu za vzniklé nepříjemnosti.*

*Děkujeme Vám za Vaši spolupráci a doufáme, že záležitost je nyní urovnána k Vaší plné spokojenosti.*