

Chciałbym złożyć reklamację

- Dzień dobry. W czym mogę panu pomóc?
- Dzień dobry, chciałbym **złożyć reklamację**. **Wieża**, którą kupiłem u państwa w zeszłym tygodniu, **nie działa**. Nie **odtwarza płyt CD**.
- Poproszę paragon.
- Proszę bardzo.
- Dziękuję. Proszę powiedzieć, kiedy **stwierdził pan wadę towaru**?
- Dwa dni po **zakupie**, czyli w zeszły czwartek.
- Dobrze. Proszę **uzupełnić ten formularz**. Musi pan podać swoje imię i nazwisko, numer telefonu oraz **opisać przyczynę** reklamacji. W tym miejscu proszę wybrać jedną z opcji: **nieodpłatna naprawa, wymiana** na nowy **sprzęt** lub **zwrot pieniędzy**. Na dole proszę o podpis i dzisiejszą datę.
- Przepraszam, który dzisiaj jest? Nie pamiętam.
- 28.04 (dwudziesty ósmy kwietnia).
- Dziękuję. Aha, kiedy dostanę informację o **rozpatrzeniu** reklamacji?
- W ciągu dwóch tygodni **odezwiemy się do** pana z informacją, czy **reklamacja została uznana**.
- Dziękuję, do widzenia.
- Do widzenia.



Słownictwo:

składać / złożyć reklamację – zareklamować produkt lub usługę, czyli stwierdzić wadę towaru i chcieć rekompensaty (naprawy, wymiany lub zwrotu pieniędzy)

wieża – sprzęt grający, urządzenie do słuchania muzyki

nie działa – nie funkcjonuje

odtwarzać płyty CD – grać muzykę z płyt CD

stwierdzać / stwierdzić wadę – znaleźć usterkę; coś, co nie działa

towar – produkt

zakup – kupienie czegoś

uzupełnić formularz – podać swoje dane, odpowiedzieć na konkretne pytania w formie pisemnej

opisywać / opisać – wyrazić słowami, w formie tekstu

przyczyna – powód

nieodpłatny – gratis, za darmo

naprawa – usunięcie awarii, usterki

wymiana – sytuacja, w której oddają coś i dostają za to coś innego

sprzęt – urządzenie, model

zwrot pieniędzy – sytuacja, w której dostają pieniądze z powrotem

rozpatrzenie – podjęcie decyzji

odzywać się / odezwać się do + D. – dać znać, poinformować, skontaktować się

uznawać / uznać reklamację – przyjąć, zaakceptować, zdecydować, że klient ma rację



Ćwiczenia

1 Proszę połączyć fragmenty zdań z kolumn A i B.

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Proszę wybrać... | a) ...nie została uznana. |
| 2. Proszę opisać... | b) ...jedną z opcji. |
| 3. Chciałabym złożyć... | c) ...reklamację. |
| 4. Pani reklamacja... | d) ...z informacją o rozpatrzeniu reklamacji. |
| 5. Odezwiemy się do pana... | e) ...przyczynę reklamacji. |

2 Proszę uzupełnić zdania właściwymi formami rzeczowników.

1. Mój laptop nie odtwarza (płyty) CD.
2. Proszę opisać (przyczyna) reklamacji.
3. Ten towar ma (wada)
4. W czym możemy (pan) pomóc?
5. Muszę oddać ten sprzęt do (naprawa)
6. Pana (reklamacja) nie została uznana.
7. Niestety nie mam przy sobie (paragon)
8. Kilka dni po (zakup) zmywarka zaczęła się psuć.
9. Woli pan wymianę towaru czy zwrot (pieniądze) ?
10. Odezwiemy się do (państwo) w ciągu dwóch tygodni.



Chciałbym złożyć reklamację

Odpowiedzi do ćwiczeń

- 1 1. b, 2. e, 3. c, 4. a, 5. d
- 2 1. płyt (dopełniacz), 2. przyczynę (biernik), 3. wadę (biernik), 4. panu (celownik), 5. naprawy (dopełniacz), 6. reklamacja (mianownik), 7. paragonu (dopełniacz), 8. zakupie (miejscownik), 9. pieniędzy (dopełniacz), 10. państwa (dopełniacz)