

A LETTER OF COMPLAINT

1. Вступление

Name of Contact Person

Полное имя адресата (если известно)

Title, if available

Company Name

Название компании

Consumer Complaint Division

Отдел по работе с клиентами

Street Address

City, State, Zip Code

Адрес компании

Dear (Contact Person):

Обращение

2. Введение, содержащее информацию приобретенном товаре либо услуге.

On (the 1st of July), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location and other important details of the transaction).

1 июля я (приобрел, сдал в наем, арендовал, отремонтировал) (полное название товара с серийным номером или вид услуги) по адресу ... (далее указывается другая важная информация о совершенной сделке).

I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section.

Я пишу, чтобы привлечь ваше внимание к проблеме в отделе по работе с клиентами.

I wish to complaint in the strongest possible terms about the treatment I received from a member of your staff.

Я бы хотел выразить претензии к обращению со мной вашего сотрудника.

I am writing to express my strong dissatisfaction with the goods I received this morning.

Я пишу, чтобы выразить недовольство продуктами, полученными сегодня утром.

I am writing to complain about the quality of the product I purchased on-line from your website.

Я пишу, чтобы выразить недовольство качеством продуктов, заказанных на вашем сайте.

I am writing in connection with the negative attitude of a member of your staff.

Я пишу в связи с негативным отношением члена вашей компании.

3. Описание возникшей проблемы

Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).

К сожалению, ваш товар (услуга) не отвечает необходимым требованиям, так как (указывается проблема). Я разочарован, поскольку (объясняется ситуация: например, прибор плохо работает некачественно, мне предъявили неправильную сумму к оплате, что-то не было объяснено).

The equipment I ordered has still not been delivered, despite my phone call to you last week to say that it was needed urgently.

Заказанное оборудование все еще не доставлено, несмотря на то, что я уже звонил вам на прошлой неделе и сообщил, что оно требуется немедленно.

To resolve the problem, I would appreciate it if you could (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.). Enclosed are copies of my records (include copies of receipts, guarantees, warranties, cancelled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).

Для решения проблемы я был бы благодарен варианту, если бы вы (указываются ваши требования: вернули деньги, кредит, провели ремонт, произвели обмен и т.д.). Копии документов прилагаются (приложите копии квитанции, гарантийный талон, аннулированные чеки, контракты и другие документы.)

I look forward to your reply and the resolution of my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).

Я жду вашего ответа с решением по моей проблеме и буду ждать до (указывается крайний срок), прежде чем обратиться за помощью в организацию по защите прав потребителей. Свяжитесь со мной по следующему адресу или телефону (указывается адрес и номер телефона).

Please deal with this matter urgently. I expect a reply from you by tomorrow morning at the latest.

Пожалуйста, решите эту проблему немедленно. Я жду вашего ответа не позднее завтрашнего утра.

I insist on a full refund otherwise I will be forced to take the matter further.

Я настаиваю на полном возмещении расходов, иначе я буду вынужден ...

Unless I receive the goods by the end of this week, I will have no choice but to cancel my order. Если я не получу данный товар до конца недели, у меня не будет другого выбора, кроме как аннулировать заказ.

I hope that you will deal with this matter promptly as it is causing me considerable inconvenience.

Я надеюсь, вы разберетесь с этим делом немедленно, поскольку это доставляет мне серьезные неудобства.

4. Окончание письма

Yours sincerely/Yours faithfully

Your name