

# Apology Letter

Письмо с извинениями (Apology Letter) отправляется в ответ на письмо-жалобу (Complaint Letter). Начать следует с выражения сожаления, личной обеспокоенности сложившейся ситуацией. Необходимо объяснить, какие шаги будут/были предприняты, чтобы устранить проблему и избежать ее повторения в будущем.

Фразы, которые можно использовать при написании Apology Letter:

## 1. Выражение признательности за сообщение о сложившейся ситуации

Thank you for bringing the matter/issue/problem to our attention.

Спасибо, что сообщили нам об этом деле/проблеме.

I appreciated your advising me of this incident...

Для меня очень важно ваше сообщение.

## 2. Выражение сожаления.

We are very sorry to hear that...

Нам тяжело слышать об этом...

I am very sorry for this situation...

Я очень сожалею о сложившейся ситуации.

## 3. Извинение

We apologise for...

Мы просим прощения за...

Please accept our apologies for...

Примите наши извинения...

## 4. Объяснение действий компании

Please be assured that we will...

Будьте уверены, что мы...

You have my assurance that ...

Я гарантирую вам...

To compensate for the inconvenience caused...

Для возмещения причиненных неудобств...

We are doing everything we can do to resolve the issue.

Мы делаем все возможное для решения проблемы.

I can assure you that this will not happen again.

Обещаю, что это впредь это не повторится.

I am trying to sort it out/sort the problem out as a matter of urgency.

Я пытаюсь разобраться с этим/ решить эту проблему немедленно.

Please return the faulty goods, and we will refund you/repair them/replace them.

Пожалуйста, верните некачественный товар и мы возместим ваши затраты/произведем ремонт/обменяем его.

#### **5. Напоминание о большой важности для совместного сотрудничества**

We value your custom highly

Для нас очень важно сотрудничество с вами.