

Orders and Complaints

Know your rights when shopping by phone, email or on the internet

You have ordered a phone on the internet and the following day you see a phone that you like better. Can you return the phone and ask for your money back? Well, it all depends.

The good news is that, in the EU, you have the right to cancel your online purchase within fourteen working days. This fourteen-day 'cooling-off' period begins on the day when you receive the article.

- 5 You can choose to cancel your order for any reason within this time frame – even if you simply change your mind because you don't like the article. The seller must refund your money within 14 days. This refund must include any delivery charges you paid when you made your purchase. However, you will have to pay the costs of shipping the phone back to the seller.

- 10 Now the bad news. You cannot cancel the deal if you purchased the phone from a private person. This transaction is not covered by the same law. You do not have the right to change your mind within fourteen days of your order. You cannot change your mind for some types of goods and services either, for example, the fourteen -day 'cooling-off' period does not apply to things like plane, train or concert tickets. In these cases, the seller does not have to refund your money if you cancel your order.

Task 1: a) Find words in the text which mean the opposite of the words in *italics*.

- | | | |
|--|-----------------------------------|------------------|
| 1 <i>confirm</i> an order | cancel | an order |
| 2 <i>send</i> an article | recieve | an article |
| 3 <i>exclude</i> delivery charges | include | delivery charges |
| 4 <i>sell</i> an article | buy | an article |
| 5 be covered by a <i>different</i> law | be covered by the same law | |

b) Now find words in the text which mean the same as the words in *italics*.

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1 <i>return</i> the delivery charges | give back the delivery charges |
| 2 <i>postage costs</i> | fees cost of shipping |
| 3 <i>buy</i> an article | purchase an article |
| 4 a <i>business deal</i> | a transaction |

c) Answer these questions.

- What does 'cooling-off period' mean?
- You receive the phone on Saturday. You return it ten on the follwing Monday (days later). On which day should it arrive with the seller at the latest?
- You have booked a holiday for two on the Bahamas with TUI. You want to cancel it because your friend can no longer come with you. What are your rights?

Task 2: Building skills - You are on the phone but can't remember all the English words you need. Form these sentences without using the direct translation of the words in bold.

- Der Preis enthält die **Mehrwertsteuer**
- Leider sind die Mäuse gerade **nicht auf Lager**.
- Wir können Ihnen heute einen **Rabatt** von 10% anbieten.
- Können Sie mir bitte die **Lieferanschrift** geben?
- Das kostet €2.000 **insgesamt**

Orders and Complaints

Task 3 a) Placing an order: Listen as Mary Crane calls Hardware Computer Supplies Ltd and write down the English equivalents of the German words and expressions below.

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| 1 Preisnachlass | 5 als Standard |
| 2 Mehrwertsteuer | 6 Vor-Ort-Garantie / Gewährleistung |
| 3 etwas auf Lager haben | 7 auf Wunsch |
| 4 die Bestellung bestätigen | 8 Lieferanschrift |

b) Listen again and choose the correct ending (a—p) for each sentence beginning (1—8).

1 Mary Crane met Niles Simpson at i	a in three days.
2 Mary wants to order j	b five scanners from Epson.
3 She's interested in ordering two o	c excludes VAT.
4 Niles offered a discount of p	d the CeBit fair in Germany.
5 Without the discount, the EPL N2 550DTs would cost h	e EBL N2 550DEs.
6 The C2500NS will be with Mary l	f mary_crane@cranephotography.co.uk.
7. The total price of £3,396 for the scanners k	g eleven per cent.
8. Mary's email address is f	h £1,990.
	i at the MediaTech fair in Cambridge.
	j two scanners from Epson.
	k includes VAT.
	l by next Thursday at the earliest.
	m £995.
	n Mary.Crane@cranephotography.co.uk.
	o EPL N2 550DTS.
	P 12 per cent.

Orders and Complaints

Ordering – Useful Language	
<p>I would like to order a ..., please. Which models are you interested in? How much would that cost? I can offer you a discount of ... % if you order ... The price includes VAT/delivery/...</p>	<p>I'm afraid we don't have those in stock at the moment. I'll order them in for you. The ... will be with you by/on ... I'll confirm the order by writing / in an email.</p>

Task 4: Role-play – Ordering: Work with a partner to carry out the role-play using phrases from today's lesson.

<u>Student A</u>	<u>Student B</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sie nehmen den Telefonanruf für <i>Hardware Computer Supplies</i> entgegen und nennen Ihren Namen. 2. Sie fragen, welche Art von Druckerkartusche der Kunde/die Kundin bestellen möchte. 3. Sie bejahen und bieten dem Kunden/der Kundin einen Preisnachlass von 3% an, weil er/sie eine große Anzahl Farbkartuschen bestellt. Sie sagen, dass der Gesamtpreis £151.25 beträgt. 4. Sie sagen, dass der Preis die Mehrwertsteuer und die Versandkosten beinhaltet. 5. Sie sagen Sie, dass Sie in der Datenbank überprüfen, ob die Kartuschen zurzeit auf Lager sind. Sagen Sie, dass die Kartuschen momentan nicht auf Lager sind, dass Sie diese aber umgehend bestellen werden. Sie werden am nächsten Freitag beim Kunden/bei der Kundin sein. 6. Sie bitten den Kunden/die Kundin um seine/ihre E-Mail Adresse, damit Sie die Bestellung per E-Mail bestätigen können. 7. Sie bedanken sich beim Kunden/bei der Kundin für die Bestellung. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sie stellen sich mit Ihrem Namen vor und nennen Sie den Namen Ihrer Firma. Sagen Sie, dass Sie daran interessiert sind, Druckerkartuschen zu bestellen. 2. Sie sagen, dass Sie 25 Kartuschen für den Epson C 4000 Drucker bestellen möchten. Sie fragen, wieviel diese insgesamt kosten werden, und ob Sie eventuell einen Rabatt erhalten können. 3. Sie fragen sie, ob die Mehrwertsteuer und die Versandkosten im Preis enthalten sind. 4. Sie fragen, wann die Kartuschen geliefert werden können. Sie sagen, dass sie diese bis spätestens nächste Woche haben müssen. 5. Sie sagen, dass es so in Ordnung ist. 6. Sie nennen Ihre E-Mail Adresse. 7. Sie verabschieden sich angemessen.