

Use of English B1: explicar um problema e pedir uma solução

Ficha 2 de 4 · Problems, returns and refunds

A REGRA

Para resolver um problema com uma compra, separa quatro partes: identifica a encomenda (order number), descreve apenas o que observaste (The box arrived wet), junta uma prova (I have attached a photo) e pede uma solução concreta (Could you send the correct size?). Return an item é devolver o produto; exchange X for Y pede outro; ask for a refund pede o dinheiro. Uma reclamação clara não atribui intenções sem provas.

Atenção! — o erro mais comum. Não confundas devolver o produto com receber o dinheiro: return the item descreve uma ação; get a refund, um resultado. Para trocar, diz exchange this coat for a smaller one, não exchange with a smaller one.

1 Escreve uma só palavra para completar a frase.

I ordered a medium, but the coat is the size.

2 Escreve uma só palavra para completar a frase.

The glass was broken when it arrived. It was

3

A loja enviou o tamanho L em vez do M. Queres o M, não o dinheiro. O que pedes?

- ☐ ask for a refund ☐ keep the item
☐ cancel the delivery date ☐ exchange the item

4 Escreve uma só palavra para completar a frase.

I need to the item to the shop before they send a different size.

5 Escreve uma só palavra para completar a frase.

Could I this shirt for a larger one?

6 Escreve uma só palavra para completar a frase.

The order never arrived, so I would like a rather than another item.

7 Liga cada ação ao resultado que o cliente procura.

get a different product · get the money back · send the product back · show that the product was bought

return an item	
exchange an item	
ask for a refund	
show proof of purchase	

8 Escreve uma só palavra para completar a frase.

The confirmation email can be proof purchase.

9 Escreve uma só palavra para completar a frase.

If the shop cannot help in person, contact customer

10 Escreve uma só palavra para completar a frase.

The shop the problem by sending the missing part.

11 Escreve uma só palavra para completar a frase.

I ordered the blue version, but I the red one.

Use of English B1: explicar um problema e pedir uma solução

Soluções · ficha 2 de 4

Recorta ou dobra esta página antes de entregar a ficha.

- 1 I ordered a medium, but the coat is the wrong size.
- 2 The glass was broken when it arrived. It was damaged.
- 3 A loja enviou o tamanho L em vez do M. Queres o M, não o dinheiro. O que pedes? → exchange the item
- 4 I need to return the item to the shop before they send a different size.
- 5 Could I exchange this shirt for a larger one?
- 6 The order never arrived, so I would like a refund rather than another item.
- 7 return an item → send the product back · exchange an item → get a different product · ask for a refund → get the money back · show proof of purchase → show that the product was bought
- 8 The confirmation email can be proof of purchase.
- 9 If the shop cannot help in person, contact customer service.
- 10 The shop resolved the problem by sending the missing part.
- 11 I ordered the blue version, but I received the red one.