**1.**

«Umow Lawnmowers Ltd» Г-ну Ричарду Майлзу

B16 7AJ «Greenfingers Garden Supplies Ltd»

графство Уэст-Мидлендс D04 7NB, графство Уилтшир

г. Типтон, ул. Ферн-Роад, д.54-58 г. Дросфорд, ул. Милл-Лэйн

10.06.2000

Наш исходящ.: HS/IEN/99

Уважаемый г-н Майлз!

Сегодня я получил Вашу посылку с четырьмя бракованными ножами для газонокосилки, о которых Вы сообщили нам ранее.

В Вашем письме было указано, что ножи были повреждены во время доставки, и Вы отправляете их нам обратно для возврата денежных средств. Однако тщательная экспертиза ножей показала, что они уже были использованы как минимум один раз, а повреждение возникло по причине их столкновения с бетоном или подобной поверхностью, остатки который можно обнаружить на режущем ребре.

В связи с этим, мы отказываемся от возврата Вам денежных средств, т.к. повреждение возникло уже после того, как товар покинул наш склад.

Если у Вас возникнут вопросы по этому делу или Вы захотите вернуть ножи, в течение 30 дней Вы можете написать в отдел продаж письмо с пометкой, указанной выше. По истечении этого срока товар будет утилизирован.

С уважением,

Гарри Трин

Отдел продаж

**2.**

Здравствуйте!

Благодарим вас за ваше письмо от 14 октября, к которому вы приложили два образца ткани для экспертизы.

Образцы были переданы на фабрику, и мы получили следующий ответ:

«Мы обнаружили, что в материал случайно было вплетено штапельное волокно, и ткань была отложена для сбыта на более подходящем рынке. К сожалению, по недосмотру часть этой ткани была упакована в отправляемую вам партию. Директор фабрики благодарит вас за отправку образцов, которые помогут выяснить, получил ли кто-то еще из покупателей данный материал, и сделать соответствующие запросы».

Мы сообщили производителям, как сильно мы обеспокоены вашим недовольством относительно качества товара, который вы отправили новым покупателям. Они выразили свои сожаления и совместно с нами организовали немедленную отправку замены на условиях франко – место назначения и оплаченной пошлины. Кроме того, они гарантируют высокое качество отправленной партии.

Если вы захотите продать бракованную ткань по лучшей цене, мы отправим вам возвратную накладную, как только вы сообщите нам о своем согласии. Мы приносим свои искренние извинения за причинённые неудобства и обещаем предпринять все необходимые меры для предотвращения повторения подобных ситуаций.

С уважением,