

4 Writing

Situation: After seeing the following advertisement, you decided to buy the product advertised:

- Over 2 hours of high-quality digital video.
- Support for widescreen movies on standard or widescreen TVs (16:9 aspect ratios).
- 8 tracks of digital audio (for multiple languages, commentaries, etc.), each with as many as 8 channels.
- 32 subtitle/karaoke tracks.
- Automatic seamless branching of video (for multiple story lines or ratings on one disc).
- 9 camera angles (different viewpoints can be selected during playback).
- On-screen menus and simple interactive features (for games, quizzes, etc.).
- Multilingual identifying text for title name, album name, song name, cast, crew, etc.
- Instant rewind and fast forward (no *Be kind, rewind* stickers and threats on rental discs)
- Instant search to title, chapter, music track, and timecode.
- Durable (no wear from playing, only from physical damage).
- Not susceptible to magnetic fields. Resistant to heat.
- Compact size (easy to handle, store, and ship; players can be portable; replication is cheaper than tapes or laserdiscs).

Russell DVD STAR CP14



£58

Russell Ltd.
57b Great Hawthorne Industrial Estate
Hull
East Yorkshire
HU19 5BV

However, you are not completely satisfied with it and write to the company to complain.

Write a letter of complaint to the manufacturer of the product. Your letter should contain at least two of the following points and one other aspect.

- Mention some details from the advertisement
- Give your reasons for buying the product
- Outline the problems you had
- Say what you want the company to do.

*Before starting the letter, decide on **the order** in which you think points should be included as well as an appropriate **introduction** and **close**. Include **your address** and **the address of the company**, also the **reference line**, **date**, **salutation** and **closing formula**.*

Please write 150–200 words.

Sample letter number 3.

14 Bebek u.
Budapest
H-1105
10 December, 2009

Russell Ltd.
57b Great Hawthorne Industrial Estate
Hull
East Yorkshire
HU 19 5BV

Ref.: complaint

Dear Sir/Madam,

After seeing your advertisement in the Sun, I bought your product. Unfortunately I am not completely satisfied with it, therefore I am writing this letter to complain.

Firstly, I would like to mention some details from the advertisement. This product can provide over 2 hours of high-quality digital video, has support for widescreen movies on standard or widescreen TVs. It is resistant to heat and has 9 camera angles. I was very happy to find this advertisement, as I had always wanted to buy something like that.

I am afraid I have to complain about the following points:

- it gave just 1 hour of high-quality digital video
- it had support only for widescreen TVs
- it was not resistant to heat, I left it beside the radiator and it went wrong.

I took it back to your department store, the assistant was very rude, said it cannot be repaired, it was my fault, as I had put it to extreme heat.

Therefore, I am sure I am entitled to refund of part if not all of the rental I paid and if your institution is not ready to deal with this case, I will be forced to consult my solicitor.

I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,

Petra Houston

A levél pontszáma: A B A vagyis 39/45

**Értékelés:
sample letter number 3.**

A levél pontszáma: A B A vagyis 39/45

Indoklás:

A feladat az volt, hogy egy reklamáló levelet kell írni egy cégnek egy náluk vásárolt DVD készülékkel kapcsolatban.

a) tartalom: A levélírója mind a négy szempontról ír. Ez azért szerencsés, mert amennyiben az egyik szempont nagyon rövidre sikerül, ott van a másik kifejtett szempont, amit el lehet fogadni. A levél tagolt.

b) A levél formailag jól szerkesztett, tartalmazza a levél tárgyát (hivatalos levélnél kötelezően ott kell lennie), a megszólítás, befejezés, búcsú formulák jók, azonban a mondatok közti kapcsolás, gondolatok átvezetése, bekezdések átvezetése az egyikből a másikba nem jó.

c) Nyelvhelyesség: a hibáinak száma nem haladja meg az alkalmoszerű, eltévesztést.

Megjegyzés: a levél írója kimásolt bizonyos információkat a feladatból, azonban azokat ügyesen mondatokba formálta és nem emelte át szóról szóra. Felkészülésnél kerülni kell ezt a módszert, azonban az itt látható megoldás még elfogadható.

Sample letter number 4.

14 Bebek u.
Budapest
H-1105

Dear Russell Ltd.

I read your advertisement and I would like to buy the Russell DVD Star CD14. But I am not completely sure that I have all the necessary information I need to decide with it.

The 9 camera angles is very good and I think this is a very positive reason for buying the product. Furthermore, the automatic seamless branching of video or the compact size seem to be very good too. It is very important that the product is easy to use.

I have wanted to buy a DVD player for about two months. I know the products of Russell Ltd are good quality. But in my opinion the DVD player is too expensive. If the company sells it for less than X50 I will buy it. That is the reason I am not completely satisfied with your advertisement and wish to complain about it.

I have some more questions about it: what about the warranty and what does the warranty cover? In your advertisement you mention the following: it is resistant to heat. Can I get back my money if the DVD is not resistant to heat?

So in case you give me a better condition I hope we can make the deal.

Waiting for your prompt answer,

Respectively Yours,

Petra Houston

A levél pontszáma: D D D vagyis 0/45

Értékelés:
sample letter number 4.

A levél pontszáma: D D D vagyis 0/45

Indoklás:

A feladat az volt, hogy egy reklamáló levelet kell írni egy cégnek egy náluk vásárolt DVD készülékkel kapcsolatban.

a) tartalom: A levélírója félreértette a feladatot: egy reklamáló levél helyett a levél írója érdeklődő levelet ír, amiben ugyan nehezményezi, hogy a kínált készülék nagyon drága, és amennyiben olcsóbban is odaadják neki, vesz egyet- azonban nem ez volt a feladat.

Hiába indokolja meg, hogy miért szeretne ilyen készüléket venni, meg idéz a hirdetésből. Abban az esetben, ha a levél írója teljesen félreértette a feladatot, a szempontokat nem lehet figyelembe venni (mindig is ilyet akart venni, de még a mai napig nem vette meg, így nem reklamálhat, illetve tetszik neki a DVD lejátszó, ismeri a céget is: tehát dicséri a cég termékét).

Ebben az esetben a 2., illetve a 3. szempont már nem kerül értékelésre, pontozásra: a levél írója nem teljesítette a levél tartalmi követelményét. Ez a levél nem érte célt, nem azt az üzenetet továbbítja, amiért meg kellett volna írni.