

Russisch	Deutsch
Извинения	Entschuldigung
Мы очень сожалеем, что ваши ожидания не оправдались.	Wir bedauern sehr, dass Ihre Erwartungen nicht erfüllt wurden.
Мы очень сожалеем, что вы остались недовольны доставленным товаром.	Wir bedauern sehr, dass Sie mit der gelieferten Ware nicht zufrieden waren.
Мы очень сожалеем, что у вас сложилось негативное впечатление о нашем продукте.	Wir bedauern sehr, dass Sie negative Erfahrungen mit unserem Produkt gemacht haben.
Мы очень сожалеем, что еще не смогли доставить заказанный вами товар, и понимаем, что вы расстроены.	Wir bedauern sehr, dass wir die von Ihnen bestellte Ware noch nicht liefern konnten und verstehen, dass Sie verärgert sind.
Мы очень сожалеем, что вы не остались довольны нашей услугой по чистке.	Es tut uns sehr leid, dass Sie mit unserem Reinigungsservice nicht zufrieden sind.
Мы очень сожалеем, что доставленное нами белье не было идеально чистым.	Es tut uns sehr leid, dass die von uns gelieferte Wäsche nicht einwandfrei sauber war.
Мы хотим извиниться перед вами за неудобства.	Wir möchten uns bei Ihnen für die Unannehmlichkeiten entschuldigen.
Предложение	Angebot
В связи с вашей вчерашней жалобой мы приносим свои извинения за неудобства.	Bezugnehmend auf Ihre Beschwerde von gestern entschuldigen wir uns für die Unannehmlichkeiten.
В качестве компенсации мы хотим сделать вам следующее предложение.	Wir möchten Ihnen folgendes Angebot als Wiedergutmachung machen.
В качестве извинения мы подготовили для вас небольшой подарок.	Als Entschuldigung haben wir Ihnen ein kleines Geschenk vorbereitet.
Пожалуйста, обратитесь на стойку регистрации нашего отеля во время вашего следующего визита.	Bitte wenden Sie sich bei Ihrem nächsten Besuch an die Rezeption unseres Hotels.
В качестве компенсации мы хотели бы предложить вам скидку 10 % на счет.	Als Ausgleich möchten wir Ihnen einen Rabatt von 10 % auf die Rechnung anbieten.
Кроме того, мы хотели бы отправить небольшой подарок на вашу свадьбу.	Außerdem möchten wir ein kleines Geschenk für Ihre Hochzeit senden.
Мы хотели бы предоставить вам скидку 10 % на покупку.	Wir möchten Ihnen einen Rabatt von 10% auf den Kaufpreis gewähren.
Мы хотим предоставить вам товарный ваучер на сумму 100 евро.	Wir möchten Ihnen einen Warengutschein in Höhe von 100€ zukommen lassen.
Мы предлагаем вам бесплатную доставку вашего следующего заказа.	Wir bieten Ihnen eine kostenfreie Lieferung Ihrer nächsten Bestellung an.
В качестве компенсации мы можем предложить вам бесплатный обмен заказанного товара.	Wir können Ihnen als Ausgleich einen kostenfreien Umtausch der bestellten Ware anbieten.
Мы предоставим вам скидку 10% на неоплаченную сумму счета.	Wir erlassen Ihnen 10% auf den noch offenen Rechnungsbetrag.
В знак нашего сожаления мы дарим вам этот ваучер на ужин.	Als Zeichen unseres Bedauerns schenken wir Ihnen diesen Gutschein für ein Abendessen.
Конечно, мы хотим сохранить вас в качестве клиента, поэтому предлагаем вам бесплатную повторную чистку грязного белья.	Natürlich möchten wir Sie gerne als Kundin behalten, deshalb bieten wir Ihnen an, die schmutzige Wäsche noch einmal kostenlos zu reinigen.
Мы хотим забрать белье у вас сегодня, тщательно его почистить и вернуть вам еще сегодня.	Wir möchten die Wäsche heute bei Ihnen abholen, gründlich reinigen und Ihnen noch heute zurückbringen.

Пример письма 1	Antwort auf eine Beschwerde Beispiel 1
Уважаемый господин Лауманн,	Sehr geehrter Herr Laumann,
Мы очень сожалеем, что еще не смогли доставить заказанный Вами товар, и понимаем, что Вы расстроены.	Wir bedauern sehr, dass wir die von Ihnen bestellte Ware noch nicht liefern konnten und verstehen, dass Sie verärgert sind.
К сожалению, произошло следующее: на производстве произошла авария, в результате которой произошел сбой в производстве.	Leider ist folgendes passiert: In der Fertigung gab es einen Wasserschaden, daher kam es zu einem Produktionsausfall in der Fertigung.
Мы уже устранили эту неисправность.	Den Fehler haben wir zwischenzeitlich behoben.
В будущем мы будем следить за тем, чтобы подобное не повторилось.	In Zukunft werden wir darauf achten, dass so etwas nicht wieder vorkommt.
Ваш товар уже готов к отправке, и мы немедленно вышлем его вам экспресс-почтой.	Ihre Ware ist mittlerweile lieferbar und wir werden sie Ihnen umgehend per Express zusenden.
<i>Кроме того, в качестве компенсации за причиненные неудобства мы хотели бы выслать вам товарный ваучер на сумму 50 евро.</i>	Außerdem möchten wir Ihnen als Entschädigung für den entstandenen Ärger einen Warengutschein in Höhe von 50 € zukommen lassen.
Согласны ли вы с таким решением?	Wären Sie mit dieser Lösung einverstanden?
С уважением.	Mit freundlichen Grüßen.
Пример письма 2	Antwort auf eine Beschwerde Beispiel 2
Уважаемая госпожа Леоне,	Sehr geehrte Frau Leone,
Мы очень сожалеем, что доставленное нами белье было не в идеальном состоянии.	Es tut uns sehr leid, dass die von uns gelieferte Wäsche nicht einwandfrei war.
Приносим свои извинения за доставленные Вам неудобства.	Wir bitten Sie, die Unannehmlichkeiten, die dadurch bei Ihnen entstanden sind, zu entschuldigen.
Проблема в нашей прачечной возникла из-за технической неисправности двух стиральных машин.	Zu dem Problem in unserer Wäscherei kam es dadurch, dass es ein technisches Problem mit zwei Waschmaschinen gab.
Я заверяю вас, что подобный инцидент больше не повторится.	So ein Vorfall wird sich nicht wiederholen, das versichere ich Ihnen.
Конечно, мы хотим сохранить вас в качестве клиента, поэтому предлагаем вам бесплатно перестирывать белье.	Natürlich möchten wir Sie gerne als Kundin behalten, deshalb bieten wir Ihnen an, dass wir die Wäsche nochmal kostenlos waschen.
Для этого мы сегодня же заберем белье у вас, тщательно его постираем и вернем вам еще сегодня.	Dafür holen wir die Wäsche heute noch bei Ihnen ab, reinigen sie gründlich und bringen sie Ihnen heute noch zurück.
Надеемся, что вы согласны с таким решением.	Wir hoffen, dass Sie mit dieser Lösung einverstanden sind.
С уважением.	Mit freundlichen Grüßen.