

Module VI

Unit 27

A: Can you describe the problem? Вы можете описать проблему?

Expressions of time: на прошлой неделе / на будущей неделе. Complex subordinate sentences with conjunctions что, чтобы, когда

B: Returning or replacing goods

Part A
For beginners
0 – A1

 27.1.

В чём проблема?
What is the problem?

Вы можете описать проблему?
Can you describe the problem?

- Здравствуйте! У меня не работает телефон.
- В чём проблема?
- Дисплей погас.

погас – turned black

- Здравствуйте! Я купила новый телефон, но он не работает.
- Вы можете описать проблему?
- Батарея не заряжается.

не заряжается – doesn't charge

У вас есть чек и гарантийные документы?
Do you have the receipt and the warranty?

1. Complete the dialogues.

1.

- Здравствуйте! У меня не работает планшет.
- ?
- Планшет не включается.
- У вас есть чек и гарантийные документы?
- Вот, пожалуйста.

2.

- Добрый день. У меня не работает ноутбук.
- ?
- Компьютер не включается.
- У вас есть ?
- Да. Вот они.
- Приходите через час. Мы проверим ноутбук.
- Спасибо.

Приходите через час –
Come in about an hour.

 27.2.


Вы согласны на замену?
Do you agree to a replacement?
согласен, -а, -ы на что? (ВП)

- К сожалению, телефон нельзя починить. Мы можем его заменить. Вы согласны на замену?
- Да, согласен /согласна/.
- Тогда я оформлю гарантийные документы.

нельзя починить –
cannot be repaired

2. Complete the dialogue.

- К сожалению, ноутбук нельзя починить. Мы можем его заменить.?
- Да согласна.
- Возьмите Ваш новый телефон.
- Спасибо.

 27.3.

на прошлой неделе / на будущей неделе
last week / next week

На прошлой неделе я купила у вас телефон.
Мы будем в Риме на будущей неделе.

Рим - Rome

3. Fill in the gaps with suitable words. Use the expressions на прошлой неделе, на будущей неделе

1. Мы приехали во Францию
2. мы были на экскурсии в Италии, Франции и Испании.
3. мы будем на экскурсии в Греции и Болгарии.
4. Туристы были в Ирландии
5. Туристы поедут в Россию



через пять дней
in five days' time

≠

пять дней назад
five days ago


через час	час назад
через день	один день назад
через два / три / четыре дня	два / три /четыре дня назад
через две / три / четыре минуты	две / три / четыре минуты назад
через 5 – 20 дней /минут/	5 – 20 дней /минут/ назад
через неделю	неделю назад
через месяц	месяц назад
через год	год назад

4. Fill in the gaps using the expressions above.

1. Я купил в вашем магазине телефон
2. мы были в ирландском пабе.
3. Я буду праздновать свой день рождения
4. Портъе поднимет ваши вещи
5. Ваш заказ будет готов
6. Такси будет ждать вас
7. Я получила визу
8. Анна и Томас познакомились в Греции.
9. мы отдыхали на море.
10. Горничная принесёт вам подушку

день рождения - birthday

In Russian the conjunction *когда* is used to express actions that occur simultaneously or in a sequence.

 27.5.

Когда я говорил по телефону, разговор вдруг прервался.
/simultaneous/

Мы сделаем заказ, когда придут наши друзья.
/in sequence/

5. Join the two sentences using the conjunction *когда*.

Model:

Туристы приехали в гостиницу. Администратор зарегистрировал их.
Когда туристы приехали в гостиницу, администратор зарегистрировал их.

1. Официант подошёл к столу. Гости заказали обед.
2. Гость позвонил в службу румсервис. Ему принесли завтрак в номер.
3. Гости ужинали в ресторане. Свет погас.

свет погас – lights went off

4. Свет в ресторане погас, официант принёс свечи.

свечи – candles

5. Клиент сделал рекламацию. Ему поменяли смартфон.

To announce or convey information, use the conjunction *что*.

 27.6.

Я думаю, что проблема в зарядном устройстве.
Друзья сказали, что летом будут отдыхать в Италии.

6. Fill in the gaps with the conjunction *что*.

1. Гид **сказал**, завтра будет экскурсия в
2. По телевизору **сообщили**, завтра будет солнечная погода.
3. Официант **думает**, клиенты освободят столик через 15 – 20 минут.
4. **Скажите** мне, включено в английский завтрак?
5. Мы **видели**, вы принимаете к оплате кредитные карточки.
6. Вы **прочитали**, ... гостиница предлагает СПА процедуры?

To express a necessity, a request, or a wish, use the conjunction *чтобы*.

Нам нужно время, чтобы проверить телефон.

7. Fill in the gaps with the conjunction *чтобы*.

1. Вы **хотите**, мы вас завтра разбудили?
2. вас не беспокоили, **повесьте** на внешнюю сторону двери табличку «Просьба не беспокоить».
3. К кому **нужно обратиться**, получить ещё одну подушку.
4. Гость **попросил**, его разбудили утром.
5. Туристы **попросили** администратора, он заказал такси.

8. Fill in the sentences with the correct conjunction, *что* or *чтобы*.

1. Гид сообщил туристам, завтра будет экскурсия в шато.
Гид попросил туристов, они собрались у входа в гостиницу в 9.00 часов.
2. Администратор попросил, гость предоставил свой паспорт.
Администратор сказал, портье поднимет багаж гостя.
3. Наши друзья рассказали нам, они посетили очень хороший ресторан.
Наши друзья посоветовали нам, мы тоже посетили этот ресторан.
4. Подруга сказала, она купила очень интересные сувениры.
Подруга напомнила мне, я купила сувениры перед отъездом.

9. Fill in the dialogue with the missing conjunctions.

- Клиент - Здравствуйте! Я купила телефон в вашем магазине, но он не работает.
 Продавец - А Вы можете описать проблему?
 Клиент - я говорила по телефону, разговор вдруг прервался.
 Продавец - Оставьте телефон у нас. Нам нужно время, проверить в чём проблема.
 Клиент - Хорошо. А когда я могу его забрать? **забрать – pick (it) up**
 Продавец - Я думаю, ... Вы можете прийти через час.

10. Read the dialogues.

1.
 Покупатель - Здравствуйте! На прошлой неделе я купила в вашем магазине мобильный телефон. Через пять дней он перестал работать.
перестал работать - has stopped working
- Менеджер - Покажите, пожалуйста, чек и гарантийные документы.
 Покупатель - Вот гарантия и чек.
 Менеджер - Вы можете описать проблему, которая возникла с телефоном?
 Турист - Когда я говорила по телефону, разговор вдруг прервался.
 Менеджер - Нам нужно время, чтобы проверить телефон.
 Турист - Сколько времени это займёт?
 Менеджер - Час.
 Турист - Хорошо. Я приду через час.
2.
 Продавец - К сожалению, телефон ремонту не подлежит. Могу вернуть Вам деньги или заменить телефон. Вы согласны на замену?
ремонту не подлежит – is beyond repair
- Покупатель - Да, я согласен.
 Продавец - Тогда я оформлю документы на новый телефон.
 Покупатель - Спасибо большое.
 Продавец - Возьмите новый телефон. Гарантия – два года.
 Турист - Спасибо.

Part B
For intermediate
learners A1 – A2

Most used expressions on the topic:

без примерки	didn't try them on
вдруг	suddenly
велик, велика, велико, велики <i>что? кому?</i>	big for me
вернуть	to return
вернуть деньги	to give the money back/to refund
взять	to take
возьмите	here you are
всё равно	but still/anyway
говорить по телефону	to talk on the phone
гулять / погулять	to go for a walk
дело в другом	something else is wrong/the matter
джинсы	jeans
дома	at home
думать	to think
ждать / подождать	to wait
заменить	to replace
именно этот / эта / это / эти	exactly this/these
кажется	it seems
когда	when
менеджер	manager
неделя	week
на прошлой неделе	last week
нельзя	cannot
но	but
оказалось	to turn out
описать	to describe
описать проблему	to describe the problem
оформить	to prepare
погаснуть (погас – прош. вр.)	It went black (turned black)
позвать	to call
пока	<i>In this lesson</i> in the meantime
поменять	to replace
посмотреть	to check
починить	to repair
предоставить ваучер	credit note
прерваться	to cut off
придётся <i>кому?</i>	have to

прийти	to come
примерно	about/around
проверить	to check
просить / попросить	to ask
просто	just
разговор	conversation
размер	size
на размер меньше / больше	one size bigger / smaller
сейчас	now
сказать	to tell
спешить	to be in a hurry
сразу	right away
технический отдел	technical department
товар	product, purchase
через	in/after
через пять дней	in five days' time

Polite phrases

Вы можете описать проблему?	Can you describe (in detail) the problem?
Вы согласны на замену?	Do you agree to a replacement?
Извините за неудобство!	Sorry for the inconvenience!
К сожалению, ...	Unfortunately...
Конечно.	Sure
Могу вернуть Вам деньги.	I can give you back the money
Могу заменить ...	I can replace/change/ it/them.
Мы приносим свои извинения.	We apologise.
Нам нужно время.	We need some time.
Подождите минутку.	Wait a minute, please.
Простите, я не могу так долго ждать.	I'm sorry, but I can't wait that long.
Сколько времени вам нужно?	How long will this take?
Что Вы предпочитаете?	Which would do you prefer?
Что случилось?	What happened?
Это возможно?	Is it possible?
Я могу предложить Вам	What can I offer you...
Я хотел(-а) бы /хочу/ получить деньги обратно.	I would like to get my money back.
Я хочу поменять товар.	I would like to change the product.

Get acquainted with the content of the dialogue. Watch video version F (with subtitles in your native language and listen to the audio recordings of all characters). Then read the dialogue in Russian.

Returning or replacing goods Возврат или замена покупки

1. Read part 1 of the dialogue.

Part 1

Турист	Здравствуйте! Я хочу поменять товар.
Продавец	Здравствуйте! Сейчас позову менеджера.
Менеджер	Добрый день! Чем я могу помочь вам?
Турист	Здравствуйте! На прошлой неделе я купил в вашем магазине мобильный телефон. Через пять дней телефон перестал работать.
Менеджер	Понимаю. Покажите, пожалуйста, чек и гарантийные документы.
Турист	Вот гарантия и чек.
Менеджер	Всё правильно. Вы можете описать проблему? Что случилось?
Турист	Когда я говорил по телефону, разговор вдруг прервался. Дисплей просто погас. Я думал, что проблема в зарядном устройстве, но, кажется, дело в другом.
Менеджер	Я понял. Нам нужно время, чтобы проверить телефон.
Турист	Сколько времени вам нужно? Я спешу.
Менеджер	Три – четыре часа.
Турист	Простите, я не могу так долго ждать.
Менеджер	Я попрошу посмотреть ваш телефон сразу, но всё равно придётся подождать, примерно, час. Вы можете пока погулять.
Турист	Хорошо. Я приду через час.
	<i>через час</i>
Продавец	В техническом отделе сказали, что проблема в самом телефоне. Мы приносим свои извинения. Могу вернуть Вам деньги или заменить телефон. Вы согласны на замену? Тогда я сейчас оформлю документы на новый телефон.
Турист	Спасибо большое.
Продавец	Возьмите Ваш новый телефон. Можете проверить его. Гарантия – 2 года.
Турист	Спасибо.
Продавец	Извините за неудобство! Всего доброго!
Турист	До свидания!

2. Choose the correct answer.

1. Телефон перестал работать	через неделю	через пять дней	через день.
2. Телефон	не включается	не звонит	просто погас.
3. В магазине телефон	отремонтировали	заменили	вернули деньги.

3. Fill in the spaces with: *что, чтобы когда*.

- я говорила по телефону, разговор вдруг прервался.
- В техническом отделе сказали, проблема в самом телефоне.
- Нам нужно время, проверить телефон.
- Я думала, проблема в зарядном устройстве.
- Вам звонят, Вы просто отвечаете. А Вы хотите, Вы должны набрать цифру один.

4. Read part 1 of the dialogue again. Fill in the missing phrases.

- Турист Здравствуйте! Я хочу поменять товар.

Менеджер Добрый день! ?

Турист Здравствуйте! На прошлой неделе я купил в вашем магазине мобильный телефон. Через пять дней телефон перестал работать.

Менеджер Понимаю., пожалуйста,

Турист Вот гарантия и чек.

Менеджер Всё правильно.?

Турист Когда я говорил по телефону, разговор вдруг прервался. Дисплей просто погас. Я думал, что проблема в зарядном устройстве, но, кажется, дело в другом.

Менеджер Я понял. Нам нужно время,

Турист Сколько времени вам нужно?

Менеджер Три – четыре часа.

Турист Простите, я не могу так долго ждать.

Менеджер Я попрошу посмотреть ваш телефон сразу, но придётся подождать час.

Турист Хорошо. Я приду через час.
- через час*

Продавец В техническом отделе сказали, Мы приносим свои извинения. или?

Турист Тогда я сейчас оформлю документы на новый телефон.

Продавец Спасибо большое.

Продавец Возьмите Ваш новый телефон. Можете проверить его.

.....

Турист Спасибо.
Продавец ! Всего доброго!
Турист До свидания!

5. Read part 2 of the dialogue.

Part 2

Туристка Здравствуйте! Я вчера купила в вашем магазине джинсы без примерки. Дома оказалось, что они мне велики.
Продавец Здравствуйте! У Вас есть чек?
Туристка Да есть. Пожалуйста. Я хочу заменить их на размер меньше. Это возможно? Мне нужен 30-й размер.
Продавец Да, конечно. Подождите минутку. К сожалению, у нас нет этого размера. Я могу предложить Вам другую модель.
Туристка Спасибо, но я хотела именно эту модель. В таком случае, я хотела бы /хочу/ получить свои деньги обратно.
Продавец Хорошо, мы можем вернуть Вам деньги или предоставить ваучер для следующей покупки. Что Вы предпочитаете?
Туристка Я возьму назад деньги.
Продавец Конечно. Пожалуйста.
Туристка Спасибо. До свидания.
Продавец До свидания.

Эти джинсы мне **велики**.
These jeans are too big for me.

Эта рубашка мне **мала**.
This shirt is too small for me.

6. Fill in the missing word.

мал, мала, мало, малы
велик, велика, велико, велики

1. Этот костюм мне, дайте мне на размер больше.
2. Дайте мне платье на размер меньше, это мне
3. Эти туфли мне У вас есть на размер меньше?
4. Я думаю, эта юбка вам будет Примерьте эту.
5. Эти шорты мне, а тебе

7. Read part 2 of the dialogue again. Fill in the missing phrases.

- Туристка Здравствуй! Я вчера купила в вашем магазине джинсы без примерки. Дома оказалось, что они мне велики.
- Продавец Здравствуй!
- Туристка Да есть. Я хочу заменить их на размер меньше. Мне нужен 30-й размер.
- Продавец Подождите минутку. К сожалению, Я могу
- Туристка Спасибо, но я хотела именно эту модель. В таком случае, я хотела бы /хочу/ получить свои деньги обратно.
- Продавец Хорошо, мы или для следующей покупки. ?
- Туристка Я возьму назад деньги.
- Продавец Конечно.
- Туристка Спасибо. До свидания.
- Продавец

Watch video version B (with subtitles in Russian and listen to the whole audio recording), in order to reinforce the given material.

Practice pronunciation. Watch video version G (with subtitles in your national language and listen to the audio recording of just one of the characters). Then record and listen to your own voice.