

## Spiel:



### Ein Spiel: **Ich will die Bestellung widerrufen**

e Bestellung - objednávka, wider/rufen - odvolat (**ne**přízvučná předpona = **ne**odlučitelná - ich widerrufe es, ich habe es widerrufen), der Widerruf - odvolání něčeho,

## Das Geschäft:

**aka - Antike Lampen Berlin** - Lüster aus dem 19. Jahrhundert gehören hier ebenso zum Standard wie feine Glaslampen, Petroleumlampen und natürlich leuchtende Stücke aus dem Jugendstil, Art Deco und der Bauhaus-Zeit. Das Fachgeschäft ist seit 1979 in der City West in Berlin zu finden.

## Situation:

Sie haben vor zwei Tagen im Berliner Lampenladen „**aka Antike Lampen**“ ein Lüster aus dem 19. Jahrhundert bestellt. Aus einem bestimmten Grund müssen Sie Ihre Bestellung widerrufen.

### **Spieler Nr. 1**

Sie telefonieren mit der Firma **aka Antike Lampen Berlin**.

- Nennen Sie den Artikel (druh zboží), den Sie bestellt haben (Marke, Modell ... usw.).

Hallo. Könnte ich mit Herrn Blaschke sprechen? ... Ich möchte ihn telefonisch darüber informieren, dass ich meine Bestellung stornieren muss. ... Es handelt sich um einen Lüster aus dem 19. Jahrhundert, in Tschechien hergestellt im Jahre 1879 in der Firma Kristallglas Trutnau. Die Bestellnummer war NX13980 und ich habe den Lüster am 3. 10. bestellt. Ich bitte Sie auch um Rückerstattung des Kaufpreises in Höhe von 2 000 Euro auf folgendes Konto: Commerzbank 14276408755.

- Entschuldigen Sie sich und erklären Sie den Grund Ihres Widerrufs.

Ich muss mich vielmals entschuldigen, aber bei uns hat sich die Situation völlig verändert. Meine Schwiegermutter ist leider verstorben und gerade sie sollte den Lüster bezahlen. Jetzt haben wir dazu noch viele Ausgaben mit dem Begräbnis. Wir befinden uns in einer schrecklichen Finanzlage. Ich hoffe, dass Sie es verstehen können.

- Bedanken Sie sich für das Entgegenkommen (vstřícnost) der Firma aka Antike Lampen Berlin.

Vielen Dank im Voraus für ihr Verständnis.(porozumění) Ich bin so glücklich, dass Sie unsere Probleme verstanden haben. Wenn Ihre Chefin zurückkommt, bitte bestätigen Sie mir (potvrďte mi) den Eingang des Widerrufs (doručení odvolání) umgehend.(obratem) Ich hoffe, dass Sie den Betrag in der Höhe von 2000€ so bald wie möglich überweisen. (převedete, poukážete)

## Spieler Nr. 2

•Sie sind Angestellte(r) in der Firma aka Antike Lampen Berlin. Sie erhalten den Anruf (tel. hovor) eines Kunden (zákazníka), der seine Bestellung widerrufen möchte.

Hallo, Blaschke hier. Ja, ich weiß alles von Ihrer Bestellung. Ich habe sie doch selbst erledigt. Moment mal, ich gucke (kouknu) hier, ja, hier ist die Bestellung. Sie haben sogar schon das Geld überwiesen. (poukázal, poslal jste peníze)

•Sie können nicht entscheiden, ob der Widerruf angenommen werden kann. Sie müssen zuerst mit Ihrer Vorgesetzten sprechen, (mluvit s nadřízenou) doch sie ist für drei Tage im Ausland (v zahraničí) auf einer Lampenmesse.

.....

•Sie bitten den Kunden, den Widerruf schriftlich (písemně) an Sie zu schicken und in drei Tagen wieder anzurufen. (zatelefonovat)

.....

