저희 측의 계속되는 세탁기교체 요청에도 불구하고 귀사는 오늘까지 어떠한 조치도 취하지 않았으며 심지어 저희 서신에 답변조차 하지 않았습니다. 전적으로 귀사의 책임 때문에 생긴 불편함과 시간 소비에 대해 2000달러 가량의 환불을 보상해주시기를 강력하게 요구하는 바입니다. 귀사께서 이 일에 대해 어떻게 대처하는지는 앞으로의 저희 관계에 지속적으로 영향을 미칠 것입니다.

귀하께서 보내신 택배를 반송 받았으며, 저희가 귀하의 요구를 충족시키지 못하였다는 점 충분히 이해합니다. 저희 제품에 관련하여 귀하께서 실망하신 부분에 대해 깊이 사과 드리오니 부디 받아주시기 바랍니다. 귀하께서 이전에 발송비로 지불하신 금액 USD 9.876을 귀하의 계좌로 금일 송금 해드렸습니다. 앞으로도 계속해서 귀사를 모실 수 있기를 기대하겠습니다.

좀 더 일찍 답변 드리지 못한 점에 대해 진심으로 사과 드립니다. 귀사의 공장 자동화 시스템의 문제 원인을 검토하는데 시간이 꽤 오래 걸렸습니다. 현재 모든 시스템이 정상적으로 복구되었으며 추후 완벽한 상태로 작동할 것입니다. 오랜 시간 동안 기다려주셔서 진심으로 감사 드리오며 또 다른 도움이 필요하시면 언제든지 연락 주시길 바랍니다.

We fully understand your disappointment with our service that you received. As meeting the needs of our customers is our top priority, it is unacceptable that our staff seemed less attentive in helping you. We would like to apology for any inconvenience caused by our reservation system. We appreciate your pointing out the problem with our delivery system. I will bring this issue to our managers in the next management meeting and also discuss the solution to ensure that such an issue will never occur in the future. Thank you for your feedback once again. Please accept our deep apology for the inconvenience you suffered.

We apologize for our recent mistakes, and we would like to assure you that we will put our every effort to avoid any other mistakes in the future. Please feel free to call or fax us at any time if you encounter with any other problems. As evidenced by our recent and long-term relationship, which will be continued for many years to come, doing business with you is very important to us. Nothing is perfect and the most cutting-edge technology is only close to perfection. Nevertheless, we pledge to work harder to eliminate the smallest possibility of failure.

Thank you for your response. The terminal harbour staff has acknowledged their responsibility for the damage and they look forward for a good settlement. Could you kindly ask terminal harbour staff whether they are willing to pay the compensation directly to the freight receiver? Once we have received the response from them, we will forward you the bank account. We look forward to receiving your prompt response.