

## B1.15 Reclami

### Tappa 15:

- Problemi in vacanza
- Scambio di opinioni pro - contro
- Discutere, litigare, ragionare, argomentare

1



Viaggiando per il mondo ci sono tantissime cose belle da vedere e da sperimentare – ma talvolta capitano anche delle cose impreviste e sgradevoli ... elencateli!



1

Pablo Scapinachis/Shutterstock

- Può capitare di ...
- Nel peggiore dei casi ...

## B1.15 Reclami

2



Raccontate al vostro amico la vacanza andata storta!  
Volete lamentarvi - lui invece è un vero e proprio ottimista ...  
Interpretate la conversazione tra loro due!

*Non esagerare ...*

Non era così male poi

...

Mi dispiace, ma  
dall'altra parte ...

Invece avresti potuto ...

Al contrario ...

*Peccato, ma*

*quindi ...*

**CIOÈ ...**

Infatti era una buona

possibilità per ...

Insomma niente di  
grave ...

Secondo me ...



*Che rabbia, non  
potevo ...*

Era una vera  
seccatura che ...

Non era possibile ...

Ho perso ...

*Era già chiuso ...*

Imbarazzante!

Roba da matti, pure  
questo ...

Una tempesta

terribile ...

Infatti che disastro ...

In più il servizio ...

La posizione di ...

Che fastidioso ...

Faccio reclamo ...

3



Immaginate di fare una telefonata all'albergo dove avete  
trascorso le vacanze più terribili della vostra vita!  
All'altro capo del filo c'è il manager responsabile per i reclami!

*non sono d'accordo*

richiedo un rimborso    *non posso accettare*

*vorrei reclamare*

*indicazioni false*

*promesse non mantenute*

*illusione*

*negare il vero*

*i fatti nudi e crudi*

*sta di fatto che*

*non accontentarsi di ...*

2

## B1.15 Reclami

4

Leggete questo articolo e trovate i pro e i contro!



### La sigaretta elettronica aiuta davvero a smettere di fumare? ...]

A fine dicembre 2012, il Ministero della Salute ha diffuso una nota ...] che ha creato non poca allerta e preoccupazione. Il comunicato riporta lo studio redatto dall'Istituto Superiore di Sanità, secondo il quale **fumare la sigaretta elettronica comporterebbe rischi per la salute**, soprattutto in soggetti di giovane età. Negli ultimi tempi, inoltre, si sono verificati casi pericolosi di sigarette elettroniche esplose perché non conformi alle norme CE.

...] La sigaretta elettronica, anche chiamata eco-sigaretta, aiuterebbe a eliminare il vizio del fumo. A questo proposito studi e ricerche sono numerosi e presentano risultati contrastanti. Così, ad esempio, una ricerca dell'Università di Catania ha attestato che la sigaretta elettronica permette di liberarsi dalla dipendenza nel 55% dei casi. Invece, un altro studio condotto dall'Università di Atene bocchia le eco-cigarettes, affermando che creano un aumento della broncocostrizione.

Le sigarette elettroniche contengono una percentuale inferiore di nicotina rispetto a quelle tradizionali. E' considerata ecologica perché, tra le altre cose, **non produce catrame** e fumo passivo ...]. Il fumatore usando questo tipo di sigaretta avrebbe anche un vantaggio psicologico. Quest'ultimo sta nel fatto di non smettere di colpo l'atteggiamento consueto di portarsi la sigaretta alla bocca. C'è però il rovescio della medaglia perché **il fumatore può trovare difficile separarsi da un aggeggio che lo conforta dalla privazione di una sigaretta vera**. Ciascuno prova comunque metodi differenti per cessare la dipendenza dal fumo, il parere di un esperto psicologo può aiutare a trovare quello più adatto.

La pericolosità della sigaretta elettronica è anche legata alla fabbricazione che può non essere a norma. I carabinieri del Nas sequestrano di frequente grandi quantitativi di eco-sigarette che contengono alte percentuali di nicotina liquida. Il Ministero della Salute, riportando il parere dell'Organizzazione mondiale di sanità (Oms), consiglia di tenere la sigaretta elettronica lontana dai bambini che potrebbero ingerire, con effetti letali, le dosi contenute nei flaconi per ricaricarle. Inoltre, è vietata la vendita ai minori di 16 anni. I Nas avvertono i consumatori di fare attenzione all'etichettatura, per la quale il Ministero ha emanato prescrizioni nel 2010, dove sono riportate **informazioni sulla ditta che fabbrica il prodotto** e indicazioni sul corretto utilizzo e conservazione. Se il fumatore osserva qualcosa di sospetto, lo può quindi segnalare ai Nas o alle stazioni dei carabinieri.

...] tratto da: <http://www.psicologi-italia.it/psicologia/varie/1175/sigaretta-elettronica.html>

3

**B1.15 Reclami**

5



Il manager dell'hotel vi prega di presentare il vostro reclamo in forma scritta per potervi rimborsare. Ripetete quello che avete detto già telefonicamente, ma in maniera più cortese – ciò nonostante rimanete inflessibili e determinanti!

4

**B1.15 Reclami**



*Appunti:*

A large rounded rectangular area containing 20 horizontal dashed lines for writing notes.

Capire è difficilissimo; farsi capire è una smisurata ambizione.

Henri Frédéric Amiel