Hyvä *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**Vastaus: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] -* VALITUKSESI**

Viittaamme valitustasi koskevaan *[insert date in format DD Month YYYY]* päivättyyn vastaanottoilmoitukseemme.

Olemme ymmärtäneet, että valituksesi aihe on *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Valituksen tutkinnassa olemme tarkastelleet asiaan liittyviä tietoja, saatavilla olevia todisteita sekä sitä, onko sinua kohdeltu oikeudenmukaisesti. Olemme tutustuneet valitukseesi liittyviin seikkoihin ja tulleet seuraavaan tulokseen:

*[Enter details of the outcome of the investigation, providing reasons for the result]*

*[Insert the appropriate section from the appendix below]*

Jos olet tyytymätön vastaukseemme, voit siirtää valituksesi sopivan ulkopuolisen riitojenratkaisupalvelun tarkasteltavaksi.

Tässä ovat maasi ulkoisten riidanratkaisuelinten yhteystiedot:

*[Insert the full EDR details as per the Complaints notice for specific EEA country]*

Edellä mainitut valituksen käsittelytavat eivät rajoita laillisia oikeuksiasi aloittaa oikeustoimet.

Ystävällisin terveisin,

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

**Liite** *[Select appropriate section from below]*

*Section 1 - Complaint upheld (Teksti 1 - valitus hyväksytty)*

Siksi hyväksymme valituksesi ja ehdotamme, että *[enter details of proposed redress/remedy].*

Luotamme siihen, että olet tyytyväinen tähän ehdotukseen; olisimme kuitenkin kiitollisia vahvistuksestasi, jonka voit lähettää käyttäen yhteystietoja *[above/below]*.

*Section 2 - Complaint not upheld and no ex-gratia (Teksti 2 - valitusta ei hyväksytä eikä tarjota vapaaehtoista korvausta)*

Siksi emme valitettavasti voi hyväksyä valitustasi. Vaikka tämä ei varmaankaan ole toivomasi tulos, uskomme tehneemme päätöksemme perustelut selviksi.

*Section 3 - Complaint not upheld, but ex-gratia offered (Teksti 3 - valitusta ei hyväksytä mutta tarjotaan vapaaehtoista korvausta)*

Siksi emme valitettavasti voi hyväksyä valitustasi. Hyvän tahdon eleenä haluamme kuitenkin *[enter details of ex-gratia offer].*

Toivomme, että olet tyytyväinen edellä mainittuun ehdotukseen; olisimme kuitenkin kiitollisia vahvistuksestasi, jonka voit lähettää käyttäen yhteystietoja *[above/below]*.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |