Caro/a *[inserir nome completo do/a queixoso/a] [inserir data da carta]*

**RE: *[INSERIR NÚMERO DE APÓLICE/UMR/RECLAMAÇÃO] -* A SUA RECLAMAÇÃO**

Serve a presente para dar seguimento à nossa carta de confirmação de *[inserir data no formato DD Mês AAAA]* relativa à sua reclamação.

Compreendemos que a sua reclamação se refere a *[inserir descrição da reclamação e dos pontos apresentados]*.

No âmbito da nossa investigação, tivemos em conta a informação relevante, as evidências disponíveis e se o/a queixoso/a foi tratado/a de forma justa. Analisámos as circunstâncias da sua reclamação e chegámos à seguinte conclusão:

*[Introduzir detalhes do resultado da investigação, indicando motivos para o resultado]*

*[Inserir a secção adequada do apêndice abaixo]*

Caso continue insatisfeito/a com a nossa resposta, poderá encaminhar a sua reclamação para o serviço de resolução de disputas externo adequado, para uma análise independente.

Os dados de contacto da organização de resolução de disputas externa local são os seguintes:

*[Inserir os dados completos da organização de resolução de disputas externa, de acordo com a notificação de reclamação para o país específico do EEE]*

Caso tenha adquirido o seu contrato online, poderá também apresentar uma reclamação através da resolução de disputas online da UE (em [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Os mecanismos de tratamento de reclamações acima não prejudicam os seus direitos legais para iniciar uma ação legal.

Com os melhores cumprimentos,

O seu nome

Cargo

Departamento

**Telefone**

**Email**

**Apêndice***[Das secções apresentadas abaixo, selecione a mais adequada]*

*Secção 1 - Reclamação aceite*

Como tal, aceitamos a sua reclamação e propomos que *[introduzir detalhes da compensação/resolução proposta].*

Acreditamos que esta proposta será do seu agrado; contudo, agradecemos que confirme a aceitação da mesma através dos dados de contacto *[acima/abaixo]*.

*Secção 2 - Reclamação rejeitada e sem ex-gratia*

Como tal, lamentamos informar que não nos é possível aceitar a sua reclamação. Embora este possa não ser o resultado que esperava, acreditamos ter sido claros na apresentação dos motivos que sustentam a nossa decisão.

*Secção 3 - Reclamação rejeitada, mas oferta ex-gratia*

Como tal, lamentamos informar que não nos é possível aceitar a sua reclamação. Contudo, num gesto de boa vontade, iremos *[introduzir detalhes da oferta ex-gratia].*

Acreditamos que esta proposta será do seu agrado; contudo, agradecemos que confirme a aceitação da mesma através dos dados de contacto *[acima/abaixo]*.

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