Gerb. *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**DĖL: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* JŪSŲ SKUNDAS**

Išsiuntę savo patvirtinimo laišką, mes ir vėl rašome *[insert date in format DD Month YYYY]* dėl jūsų skundo.

Suprantame, kad jūsų skundas yra dėl *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Atlikdami tyrimą atsižvelgėme į svarbią informaciją, turimus įrodymus ir į tai, ar su jumis buvo elgiamasi sąžiningai. Peržiūrėjome jūsų skundo aplinkybes ir priėjome tokią išvadą:

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

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

Jei jūsų netenkintų mūsų atsakymas, galite perduoti skundą atitinkamai išorės ginčų sprendimo tarnybai, kad ji atliktų nepriklausomą peržiūrą.

Jūsų vietinės išorės ginčų sprendimo tarnybos kontaktinė informacija:

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

Jei pirkote sutartį internetu, taip pat galite pateikti skundą naudodamiesi ES elektroninio ginčų sprendimo procedūra ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Pirmiau išdėstyti skundų nagrinėjimo susitarimai nepažeidžia jūsų teisių pradėti teisinius veiksmus

Pagarbiai,

Jūsų vardas, pavardė

Pareigos

Skyrius

**Telefonas**

**El. paštas**

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

*1 dalis – Skundas patenkintas*

Mes priimame jūsų skundą ir siūlome *[enter details of proposed redress/remedy].*

Mes manome, kad priimsite šį pasiūlymą; būtume dėkingi už jūsų patvirtinimą ir prašome pranešti mums kontaktinius duomenis *[above/below]*.

*2 dalis – Skundas nepatenkintas ir nėra ex-gratia*

Apgailestaujame, kad negalime priimti jūsų skundo. Gal jūs nesitikėjote tokio sprendimo, tačiau mes manome, kad aiškiai nurodėme savo sprendimo priežastis.

*3 dalis – Skundas nepatenkintas, bet siūloma ex-gratia*

Apgailestaujame, kad negalime priimti jūsų skundo. Tačiau, išreikšdami gerą valią, *[enter details of ex-gratia offer].*

Mes manome, kad jus tenkina minėtas pasiūlymas; mes būtume dėkingi už jūsų patvirtinimą ir prašome pranešti mums kontaktinius duomenis *[above/below]*.

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