Vážená paní/Vážený pane *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**VĚC: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* VAŠE STÍŽNOST**

Píšeme Vám v návaznosti na náš potvrzující dopis ze dne *[insert date in format DD Month YYYY]*, který se týká Vaší stížnosti.

Dle našich informací se Vaše stížnost týká *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

V rámci našeho prošetřování jsme zvážili relevantní informace, dostupné důkazy i to, zda se Vám dostalo spravedlivého zacházení. Posoudili jsme okolnosti Vaší stížnosti a dospěli jsme k následujícímu závěru:

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

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

Budete-li případně i nadále nespokojen(a) s naší odpovědí, můžete se se svou stížností obrátit na externí službu pro řešení stížností, kde se Vám dostane nezávislého posouzení.

Vaše kontaktní externí místo pro řešení stížností má následující kontaktní údaje:

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

Pokud jste koupil(a) Vaši smlouvu online, můžete také podat stížnost prostřednictvím online místa pro řešení sporů v EU (na adrese [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Opatření k vyřízení stížnosti uvedená výše nemají vliv na Vaše zákonná práva zahájit právní řízení.

S pozdravem

Vaše jméno

Pracovní funkce

Oddělení

**Telefon**

**E-mail**

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

*Část 1. – Stížnosti se vyhovuje*

Proto vyhovujeme Vaši stížnost a navrhujeme, aby *[enter details of proposed redress/remedy].*

Věříme, že s tímto návrhem budete spokojen(a); byli bychom však vděčni za Vaše potvrzení, o němž nám můžete dát vědět na uvedených kontaktech *[above/below]*.

*Část 2. – Stížnost nepřijata a to bez mimořádného plnění*

Proto s lítostí oznamujeme, že nemůžeme Vaši stížnost přijmout. I když to není výsledek, který jste očekával(a), věříme, že jsme jasně uvedli důvody našeho rozhodnutí.

*Část 3. - Stížnost nepřijata, avšak s nabídkou mimořádného plnění*

Proto s lítostí oznamujeme, že nemůžeme Vaši stížnost přijmout. Jako gesto dobré vůle však budeme *[enter details of ex-gratia offer].*

Věříme, že s výše uvedeným návrhem budete spokojen(a); byli bychom však vděčni za Vaše potvrzení, o němž nám můžete dát vědět na uvedených kontaktech *[above/below]*.

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