Tisztelt *[panaszos fél teljes neve] [levél dátuma]*

**RE: *[Megfelelő UMR/ SZABÁLYZAT SZÁMA/PANASZ referenciaszám beillesztendő] -* AZ ÖN PANASZA**

Hivatkozva az Ön panaszát visszaigazoló *[ÉÉÉÉ. hónap NN.]*-án/-én kelt levelünkre.

Ön a következő panasszal fordult hozzánk: *[panasz leírásának, panaszos pontok beillesztése]*.

Vizsgálatunk során megfontoltuk a vonatkozó információkat, a rendelkezésünkre álló bizonyítékokat, és megvizsgáltuk, hogy Önnel igazságosan és megfelelően bántak-e. Figyelembe vettük az Ön panaszának körülményeit, és a következő döntést hoztuk:

*[Beillesztendő a részletes vizsgálati eredmény, amely a döntést hivatott alátámasztani]*

*[Az alábbi melléklet megfelelő szakasza beillesztendő]*

Amennyiben nem elégedett döntésünkkel, lehetősége van panaszával külső vitarendezést szolgáló helyi szervhez fordulni, hogy az független vizsgálatot indítson.

Az Ön közelében lévő külső vitarendezést szolgáló szervezet elérhetősége:

*[EDR adatok beillesztése az adott EGT-országra vonatkozó Panaszkezelési tájékoztató szerint]*

Amennyiben szerződését az interneten kötötte, panaszát az EU online vitarendezési fórumán is benyújthatja a [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr) weboldalon.

A fenti panaszkezelési intézkedések nem sértik az Ön jogorvoslathoz való jogát.

Tisztelettel:

Név

Beosztás

Osztály

**Telefon**

**E-mail**

**Melléklet** *[Válassza ki a megfelelő szakaszt]*

*1. Szakasz - A panasznak helyt adunk*

Az Ön panaszát elfogadjuk, és javasoljuk, hogy *[javasolt jogorvoslat részleteinek beillesztése]*.

Bízunk benne, hogy a javasolt megoldással elégedett lesz, ezzel kapcsolatos visszajelzését várjuk a *[fenti/lenti]* elérhetőségeken.

*2. Szakasz - A panasznak nem adunk helyt, és felelősségvállalás nélküli (ex-gratia) kártalanításra sem kerül sor*

Sajnálattal közöljük, hogy panaszát nem áll módunkban elfogadni. Tudjuk, hogy ez nem az a végkifejlet, amelyre számított, de bízunk benne, hogy döntésünk okait sikerült a fentiekben világosan kifejtenünk.

*3. Szakasz - A panasznak nem adunk helyt, de felelősségvállalás nélküli (ex-gratia) kártalanítást ajánlunk*

Sajnálattal közöljük, hogy panaszát nem áll módunkban elfogadni. Jó szándékunk jeleként azonban a következőket ajánljuk fel Önnek: *[ex-gratia ajánlat részletei].*

Bízunk benne, hogy a javasolt megoldással elégedett lesz, ezzel kapcsolatos visszajelzését várjuk a *[fenti/lenti]* elérhetőségeken.