Chère/Cher *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**Objet : *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] -* VOTRE RÉCLAMATION**

Ce courrier fait suite à la lettre d’accusé de réception du *[insert date in format DD Month YYYY]* concernant votre réclamation.

Cette réclamation porte sur *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Lors de l’examen de votre réclamation, nous avons analysé les informations pertinentes ainsi que les éléments de preuve disponibles afin de déterminer si vous avez été traité(e) de manière équitable. Nous avons examiné le contexte dans lequel votre réclamation s’inscrit et sommes arrivés à la conclusion suivante :

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

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

Si vous n’êtes pas satisfait(e) de cette décision, vous pouvez soumettre votre réclamation au service externe de résolution des différends compétent afin d’obtenir un avis indépendant.

Les coordonnées de votre service externe de résolution des litiges local sont les suivantes :

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

Si vous avez souscrit votre contrat en ligne, vous pouvez également introduire une réclamation par le biais de l’outil de résolution des litiges de l’Union européenne (sur la page [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Les modalités de traitement des réclamations exposées ci-dessus ne portent en rien préjudice à votre droit d’intenter une action en justice.

Meilleures salutations,

Votre nom

Titre de la fonction

Département

**Téléphone**

**E-mail**

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

*Section 1 - Réclamation fondée*

Nous acceptons par conséquent votre réclamation et proposons que *[enter details of proposed redress/remedy].*

Nous sommes convaincus que cette proposition vous satisfera. Nous vous saurions néanmoins gré de nous le confirmer en nous contactant aux coordonnées *[above/below]*.

*Section 2 - Réclamation non fondée et pas de faveur*

Nous sommes dès lors au regret de vous communiquer que nous ne pouvons pas accepter votre réclamation. Si cette décision n’est probablement pas celle que vous attendiez, nous espérons néanmoins vous avoir exposé clairement les raisons qui l’ont motivée.

*Section 3 - Réclamation non fondée, mais faveur*

Nous sommes dès lors au regret de vous communiquer que nous ne pouvons pas accepter votre réclamation. Nous sommes toutefois disposés à faire un geste commercial et à *[enter details of ex-gratia offer].*

Nous sommes convaincus que cette proposition vous satisfera. Nous vous saurions néanmoins gré de nous le confirmer en nous contactant aux coordonnées *[above/below]*.

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