Stimate *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**RE: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] -* RECLAMAȚIA DVS.**

Vă scriem în urma scrisorii noastre de confirmare din *[insert date in format DD Month YYYY]* cu privire la reclamația dvs.

Înțelegem că reclamația dvs. se referă la *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Ca parte a investigației noastre, am luat în considerare informațiile relevante, dovezile disponibile și dacă ați fost tratat în mod echitabil. Am analizat circumstanțele reclamației dvs. şi am ajuns la următoarea concluzie:

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

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

În cazul în care nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru, puteți trimite reclamația la serviciul extern adecvat de soluționare a litigiilor pentru o examinare independentă.

Datele dvs. de contact pentru soluționarea externă a litigiilor sunt următoarele:

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

Dacă ați achiziționat contractul online, puteți, de asemenea, depune o plângere prin intermediul platformei UE de soluționare online a litigiilor (la adresa [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Modalitățile de tratare a reclamațiilor de mai sus nu aduc atingere drepturilor dumneavoastră legale de a iniția o acțiune în justiție.

Cu stimă,

Numele dvs.

Denumirea postului

Departament

**Telefon**

**Email**

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

*Secțiunea 1 - Reclamație admisă*

Prin urmare, acceptăm reclamația dvs. și vă propunem *[enter details of proposed redress/remedy].*

Avem încredere că sunteți mulțumit de această propunere; cu toate acestea, v-am fi recunoscători pentru confirmarea dvs., informându-ne cu privire la datele de contact *[above/below]*.

*Secțiunea 2 - Reclamație respinsă și ex gratia neacordată*

Prin urmare, ne pare rău să vă informăm că nu putem accepta reclamația dvs. Deși este posibil ca acesta să nu fie rezultatul pe care îl așteptați, avem încredere că am fost clari în stabilirea motivelor deciziei noastre.

*Secțiunea 3 - Reclamație respinsă, dar ex gratia acordată*

Prin urmare, ne pare rău să vă informăm că nu putem accepta reclamația dvs. Cu toate acestea, ca un gest binevoitor, vom *[enter details of ex-gratia offer].*

Avem încredere că sunteți mulțumit de propunerea de mai sus; cu toate acestea, v-am fi recunoscători pentru confirmarea dvs., informându-ne cu privire la datele de contact *[above/below]*.

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