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

**RE: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* JŪSU SŪDZĪBA**

Ar šo turpinām atbildēt uz mūsu apstiprinājuma vēstuli par jūsu sūdzību, kuru sūtījām *[insert date in format DD Month YYYY].*

Mēs saprotam, ka jūsu sūdzība ir par *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Veicot izmeklēšanu, mēs esam apsvēruši attiecīgo informāciju, pieejamos pierādījumus un to, vai pret jums izturējās godīgi. Mēs izskatījām jūsu sūdzības apstākļus un secinājām:

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

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

Ja jūs joprojām neapmierina mūsu atbilde, varat pārsūtīt sūdzību attiecīgajam ārēju strīdu izšķiršanas dienestam neatkarīgai izskatīšanai.

Jūsu vietējā ārēju strīdu risināšanas kontaktinformācija ir šāda:

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

Ja esat iegādājies līgumu tiešsaistē, varat arī iesniegt sūdzību, izmantojot ES tiešsaistes strīdu izšķiršanas risinājumu (vietnē [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Iepriekš minētie sūdzību izskatīšanas pasākumi neskar jūsu likumīgās tiesības sākt tiesvedību.

Ar cieņu,

Jūsu vārds

Amats

Nodaļa

**Tālruņa numurs**

**E-pasts**

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

*1. sadaļa - Sūdzība tiek atbalstīta*

Tādā gadījumā mēs apstiprinām jūsu sūdzību un stādām priekšā šādu piedāvājumu: *[enter details of proposed redress/remedy].*

Mēs ticam, ka šāds priekšlikums jūs apmierina; tomēr mēs būtu pateicīgi par jūsu apstiprinājumu, paziņojot mums, izmantojot šo kontaktinformāciju: *[above/below]*.

*2. sadaļa - sūdzība netiek atbalstīta un nav ex-gratia*

Ar nožēlu paziņojam, ka mēs nevaram atbalstīt jūsu sūdzību. Lai gan tas, iespējams, nav rezultāts, uz kuru jūs cerējāt, mēs ticam, ka esam skaidri norādījuši sava lēmuma iemeslus.

*3. sadaļa - sūdzība netiek atbalstīta, bet piedāvāta ex-gratia*

Ar nožēlu paziņojam, ka mēs nevaram atbalstīt jūsu sūdzību. Tomēr kā labas gribas žestu mēs piedāvājam *[enter details of ex-gratia offer].*

Mēs ticam, ka šāds priekšlikums jūs apmierina; tomēr mēs būtu pateicīgi par jūsu apstiprinājumu, paziņojot mums, izmantojot šo kontaktinformāciju: *[above/below]*.