Vážená pani/vážený pán *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**RE: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* VAŠA SŤAŽNOSŤ**

Kontaktujeme Vás v nadväznosti na naše potvrdenie prijatia Vašej sťažnosti zo dňa *[insert date in format DD Month YYYY]*.

Skonštatovali sme, že Vaša sťažnosť sa týka *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Pri jej preskúmaní sme zohľadnili relevantné informácie, dostupné dôkazy a to, či bola daná záležitosť vybavovaná korektne. Po posúdení okolností súvisiacich s Vašou sťažnosťou sme dospeli k nasledujúcemu záveru:

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

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

Ak je naša odpoveď pre Vás neuspokojivá, môžete postúpiť sťažnosť príslušnej externej organizácii zaoberajúcej sa riešením sporov a požiadať ju o nezávislé posúdenie.

Pripájame kontaktné údaje Vašej externej organizácie zaoberajúcej sa riešením sporov:

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

Ak ste zmluvu uzavreli online, môžete tiež podať sťažnosť prostredníctvom platformy EÚ na riešenie sporov online (na adrese [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Vyššie uvedené postupy týkajúce sa riešenia sťažností nemajú vplyv na Vaše právo podniknúť právne kroky.

S pozdravom

Vaše meno

Názov pracovnej pozície

Oddelenie

**Telefónne číslo**

**E-mail**

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

*Časť 1 – Sťažnosti sa vyhovuje*

Z toho dôvodu prijímame Vašu sťažnosť a navrhujeme nasledovné: [enter details of proposed redress/remedy].

Veríme, že tento návrh je pre Vás uspokojivý; budeme však vďační, ak nám zašlete svoje potvrdenie na kontaktné údaje *[above/below]*.

*Časť 2 – Sťažnosti sa nevyhovuje a neponúkame dobrovoľné odškodné*

Z toho dôvodu Vám, žiaľ, oznamujeme, že Vašej sťažnosti nemôžeme vyhovieť. Hoci ste pravdepodobne očakávali iný výsledok, veríme, že sme jasne vysvetlili dôvody nášho rozhodnutia.

*Časť 3 – Sťažnosti sa nevyhovuje, ale ponúkame dobrovoľné odškodné*

Z toho dôvodu Vám, žiaľ, oznamujeme, že Vašej sťažnosti nemôžeme vyhovieť. Ako prejav dobrej vôle však navrhujeme *[enter details of ex-gratia offer].*

Veríme, že tento návrh je pre Vás uspokojivý; budeme však vďační, ak nám zašlete svoje potvrdenie na kontaktné údaje *[above/below]*.

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