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

**Odg.: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* VAŠA PRITOŽBA**

Pišemo vam v zvezi s potrdilom o vaši pritožbi z dne *[insert date in format DD Month YYYY]*.

Razumemo, da se vaša pritožba nanaša na *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

V okviru preiskave smo upoštevali ustrezne informacije, razpoložljive dokaze in ali ste bili obravnavani pošteno. Pregledali smo okoliščine vaše pritožbe in prišli do naslednjega zaključka:

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

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

Če z našim odgovorom niste zadovoljni, lahko svojo pritožbo vložite v neodvisen pregled pri ustreznem zunanjem organu za reševanje sporov.

Kontaktni podatki vašega lokalnega zunanjega organa za reševanje sporov so:

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

Če ste pogodbo sklenili na spletu, se lahko pritožite tudi prek možnosti spletnega reševanja sporov v EU (na strani [www.ec.europa.eu/srs](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Zgoraj navedeni ukrepi za obravnavanje pritožb ne posegajo v vaše zakonske pravice do sprožitve pravnega postopka.

Lep pozdrav,

Vaše ime

Funkcija

Oddelek

**Telefon**

**Email**

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

*1. – Pritožba je odobrena*

Zato smo odobrili vašo pritožbo in predlagamo, da *[enter details of proposed redress/remedy].*

Prepričani smo, da boste zadovoljni s tem predlogom; vendar bi vam bili hvaležni, da to potrdite na naše kontaktne podatke *[above/below]*.

*2. – Pritožba ni odobrena, brez kulance*

Zato vas obveščamo, da žal nismo mogli odobriti vaše pritožbe. Čeprav to morda ni odgovor, na katerega ste upali, smo prepričani, da smo jasno obrazložili svojo odločitev.

*3. – Pritožba ni odobrena, kulančna ponudba*

Zato vas obveščamo, da žal nismo mogli odobriti vaše pritožbe. Vendar pa vam v znak dobre volje *[enter details of ex-gratia offer].*

Prepričani smo, da boste zadovoljni z zgornjim predlogom; vendar bi vam bili hvaležni, da to potrdite na naše kontaktne podatke *[above/below]*.

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