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

**ODG: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] –* VAŠA PRITUŽBA**

Pišemo Vam nastavno na potvrdno pismo poslano *[insert date in format DD Month YYYY]* u vezi s Vašom pritužbom.

Razumijemo da ste podnijeli pritužbu zbog *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

U sklopu naše istrage uzeli smo u obzir relevantne informacije i dostupne dokaze te je li se s Vama pošteno postupalo. Razmotrili smo Vašu pritužbu i donijeli sljedeći zaključak:

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

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

Ako ste nezadovoljni našim odgovorom, možete uputiti svoju pritužbu odgovarajućoj vanjskoj organizaciji za rješavanje sporova na neovisni pregled.

Kontaktni podatci lokalne vanjske organizacije za rješavanje sporova navedeni su u nastavku:

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

Ako ste ugovor sklopili putem interneta, pritužbu možete podnijeti i na platformi za internetsko rješavanja sporova EU-a (na [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Navedeni načini rješavanja pritužbi ne dovode u pitanje vaše zakonsko pravo na poduzimanje pravnih radnji.

S poštovanjem

Vaše ime

Naziv radnog mjesta

Odjel

**Telefon**

**E-pošta**

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

*Odjeljak 1 – Pritužba prihvaćena*

Stoga prihvaćamo Vašu pritužbu i predlažemo da *[enter details of proposed redress/remedy].*

Vjerujemo da ste zadovoljni tim prijedlogom, međutim cijenili bismo ako biste nam to potvrdili tako da kontaktirate s nama služeći se podatcima *[above/below]*.

*Odjeljak 2 – Pritužba nije prihvaćena i nema dobrovoljne isplate štete*

Stoga nam je žao što Vas morao obavijestiti da ne možemo prihvatiti Vašu pritužbu. Iako ovo možda nije rezultat kojem ste se nadali, vjerujemo da smo jasno iznijeli razloge svoje odluke.

*Odjeljak 3 – Pritužba nije prihvaćena, ali je ponuđena dobrovoljna isplata štete*

Stoga nam je žao što Vas morao obavijestiti da ne možemo prihvatiti Vašu pritužbu. Međutim, u znak dobre volje mi ćemo *[enter details of ex-gratia offer].*

Vjerujemo da ste zadovoljni navedenim prijedlogom, međutim cijenili bismo ako biste nam to potvrdili tako da kontaktirate s nama služeći se podatcima *[above/below]*.

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