Уважаеми *[трите имена на жалбоподателя] [дата на писмото]*

**Отн.: *НОМЕР НА ПОЛИЦА/ UMR / НОМЕР НА ЖАЛБАТА] –* ВАШАТА ЖАЛБА**

Пишем ви в допълнение към нашето писмото за потвърждение *[дата във формат ДД Месец ГГГГ]* относно вашата жалба.

Разбираме, че вашата жалба е по повод *[описание на жалбата и повдигнатите в нея въпроси]*.

Като част от нашето разследване ние разгледахме съответната информация и наличните доказателства и проверихме дали сте били третирани справедливо. Проверихме обстоятелствата, свързани с вашата жалба, и достигнахме до следното заключение:

*[Данни за резултата от разследването с основанията за нашите заключения]*

*[Посочва се съответния раздел от приложението по-долу]*

Ако не сте удовлетворени от нашия отговор, можете да отнесете жалбата за независимо разследване от съответната местна външна организация за разрешаване на спорове.

Данните за контакт за разрешаване на спорове на местно ниво са както следва:

*[посочват се пълни данни за електронната система за разглеждане на документи (EDR) съгласно процедурата за уведомяване за приемане на жалби за конкретната страна от ЕИЗ]*

Ако сте закупили вашия договор онлайн, можете да подадете жалба чрез уебсайта на ЕС за разрешаване на спорове онлайн ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Горните процедури за разглеждане на жалби не засягат законното ви право да завеждате съдебни дела.

С уважение,

Вашето име

Длъжност

Отдел

**Телефон**

**Имейл**

**Приложение** *[посочва се съответния раздел от Приложението по-долу]*

*Раздел 1 – Жалбата одобрена*

Поради това приемаме вашата жалба и предлагаме *[данни за предлаганото обезщетение/удовлетворение].*

Надяваме се, че предложението ни ви удовлетворява и ще ви бъдем благодарни ако потвърдите това чрез данните за контакти *[по-горе/по-долу]*.

*Раздел 2 – Жалбата неодобрена, без доброволно изплащане на застрахователно обезщетение*

Поради това със съжаление ви уведомяваме, че не сме в състояние да приемем вашата жалба. Въпреки, че това не е резултата, който сте очаквали, се надяваме, че ясно сме посочили причините за нашето решение.

*Раздел 3 – Жалбата неодобрена, но с предложение за доброволно изплащане на застрахователно обезщетение*

Поради това със съжаление ви уведомяваме, че не сме в състояние да приемем вашата жалба. Независимо от това, като жест на добра воля, ние *[посочват се данни за предложението за доброволно изплащане на застрахователно обезщетение].*

Надяваме се, че предложението ни ви удовлетворява и ще ви бъдем благодарни ако потвърдите това чрез данните за контакти *[по-горе/по-долу].*

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