Αγαπητέ/ή *[insert full name of the complainant] [insert date of letter]*

**ΘΕΜΑ: *[INSERT POLICY/UMR/COMPLAINT NUMBER] -* ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ**

Επικοινωνούμε μαζί σας σε συνέχεια της επιστολής μας σχετικά με την επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου σας, με ημερομηνία *[insert date in format DD Month YYYY]*.

Αντιλαμβανόμαστε ότι το παράπονό σας αφορά *[insert description of complaint and the complaint points raised]*.

Στο πλαίσιο της έρευνάς μας, εξετάσαμε όλες τις σχετικές πληροφορίες, τα διαθέσιμα αποδεικτικά στοιχεία καθώς επίσης και εάν τύχατε δίκαιης μεταχείρισης. Μελετήσαμε τις περιστάσεις του παραπόνου σας και καταλήξαμε στο ακόλουθο συμπέρασμα:

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

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

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντησή μας, μπορείτε να απευθυνθείτε στον αρμόδιο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών για την ανεξάρτητη εξέταση του παραπόνου σας.

Τα στοιχεία επικοινωνίας με τον τοπικό φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών είναι τα εξής:

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

Αν έχετε αγοράσει το συμβόλαιό σας online, μπορείτε επίσης να υποβάλετε το παράπονό σας μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας επίλυσης διαφορών της ΕΕ (στη διεύθυνση [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Οι παραπάνω ρυθμίσεις διαχείρισης παραπόνων δεν θίγουν τα δικαιώματα που σας δίνει ο νόμος για προσφυγή στη δικαιοσύνη.

Με εκτίμηση,

Ονοματεπώνυμο

Τίτλος θέσης

Τμήμα

**Τηλέφωνο**

**Email**

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

*Ενότητα 1 - Το παράπονο κρίθηκε βάσιμο*

Επομένως, αποδεχόμαστε το παράπονό σας και προτείνουμε *[enter details of proposed redress/remedy].*

Ελπίζουμε να μείνετε ικανοποιημένοι με αυτήν την πρόταση. Ωστόσο, θα θέλαμε να μας κοινοποιήσετε την επιβεβαίωσή σας στα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας *[above/below]*.

*Ενότητα 2 - Το παράπονο κρίθηκε αβάσιμο, χωρίς ex-gratia αποζημίωση*

Επομένως, είμαστε στη δυσάρεστη θέση να σας ενημερώσουμε ότι δεν μπορούμε να αποδεχτούμε το παράπονό σας. Καταλαβαίνουμε ότι αυτό δεν είναι το αποτέλεσμα που θα θέλατε, ελπίζουμε όμως ότι εξηγήσαμε με σαφήνεια τους λόγους που μας οδήγησαν σε αυτή την απόφαση.

*Ενότητα 3 - Το παράπονο κρίθηκε αβάσιμο, με ex-gratia αποζημίωση*

Επομένως, είμαστε στη δυσάρεστη θέση να σας ενημερώσουμε ότι δεν μπορούμε να αποδεχτούμε το παράπονό σας. Ωστόσο, σε ένδειξη καλής θέλησης, σας προσφέρουμε *[enter details of ex-gratia offer].*

Ελπίζουμε να μείνετε ικανοποιημένοι με αυτήν την πρόταση. Ωστόσο, θα θέλαμε να μας κοινοποιήσετε την επιβεβαίωσή σας στα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας *[above/below]*.

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