Estimado/a *[insertar nombre completo del reclamante] [insertar fecha de la carta]*

**En respuesta a: *[INSERTAR NÚMERO DE PÓLIZA/UMR/RECLAMACIÓN] -* SU RECLAMACIÓN**

Le escribimos en relación con nuestra carta de acuse de recibo del *[insertar la fecha en formato DD Mes AAAA]* relativa a su reclamación.

Entendemos que su reclamación se refiere a *[insertar la descripción de la reclamación y las cuestiones planteadas en la reclamación]*.

Como parte de nuestra investigación, hemos considerado la información relevante, la evidencia disponible y el trato que usted ha recibido. Hemos revisado las circunstancias de su reclamación y hemos llegado a la siguiente conclusión:

*[Introducir los datos del resultado de la investigación, aduciendo las razones del resultado].*

*[Insertar la sección correspondiente del apéndice inferior]*

Si no está conforme con nuestra respuesta, puede remitir su reclamación al correspondiente servicio de resolución externa de disputas para una revisión independiente.

Los datos de contacto del servicio local de resolución externa de disputas son los siguientes:

*[Insertar los detalles completos del EDR según el aviso de quejas para el país específico del EEE]*

Si usted suscribió su contrato en línea, también puede presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Las disposiciones anteriores sobre la gestión de reclamaciones se entienden sin perjuicio de sus derechos legales de iniciar una acción judicial.

Atentamente,

Su nombre

Cargo

Departamento

**Teléfono**

**Correo electrónico**

**Anexo** *[Seleccionar la sección correspondiente de abajo]*

*Sección 1 - Reclamación confirmada*

Por lo tanto, aceptamos su reclamación y proponemos que *[introducir los detalles de la reparación/solución propuesta].*

Confiamos en que esta propuesta le resulte satisfactoria; le agradeceremos que nos lo confirme haciéndonoslo saber en los datos de contacto *[arriba indicados/abajo indicados]*.

*Sección 2 - Reclamación no confirmada y no ex-gratia*

Por lo tanto, lamentamos notificarle que no podemos aceptar su reclamación. Aunque puede que no sea el resultado que esperaba, confiamos en haber sido claros al exponer las razones de nuestra decisión.

*Sección 3 - Reclamación no confirmada, pero ofrecida ex-gratia*

Por lo tanto, lamentamos notificarle que no podemos aceptar su reclamación. Sin embargo, como gesto de buena voluntad, vamos a *[introducir los detalles del ofrecimiento ex-gratia].*

Confiamos en que la propuesta anterior le resulte satisfactoria; le agradeceremos que nos lo confirme haciéndonoslo saber en los datos de contacto *[arriba indicados/abajo indicados]*.

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