

Politica di reclami Just British IT991

In caso di reclamo riguardante gli esami o il nostro servizio, ci impegniamo a gestirlo in modo efficace, sensibile e rapido. Miriamo ad imparare da tutti i reclami, in modo da poter migliorare i nostri prodotti e servizi in futuro.

Ci occupiamo di reclami su quanto segue:

1. la gestione dell'esame;
2. la condotta degli Speaking Examiners;
3. il comportamento del personale del centro;
4. la gestione dell'esame;
5. un risultato (qualora un candidato ritenesse di essere stato danneggiato da circostanze al di fuori del proprio controllo o che una sua richiesta di Special Considerations non sia stata gestita in modo appropriato);
6. le nostre procedure nella gestione della documentazione d'esame.

Cosa fare in caso di reclamo

Se sei un candidato o un genitore

In prima istanza, dovresti rivolgerti al CEM o al supervisor della sessione d'esame il giorno dell'esame o massimo entro due giorni lavorativi dalla data d'esame quando la lamentela riguarda i punti 2, 3 o 4.

Se invece il reclamo riguarda i punti 1, 5 o 6 il reclamo va presentato al CEM o al Supervisor in persona o con una mail all'indirizzo: exams@justbritish.it

In entrambi i casi, miriamo a fornire una prima risposta al reclamo entro due giorni lavorativi. Il nostro obiettivo è di indagare a fondo su tutti i reclami entro dieci giorni lavorativi. A volte potrebbe essere necessario più tempo per investigare. In questi casi ti terremo informato circa i progressi e ti informeremo quando abbiamo una risposta.

Se rimani insoddisfatto del risultato, puoi rivolgerti direttamente a Cambridge Assessment compilando un modulo sul sito:

<https://support.cambridgeenglish.org/hc/it>

o mezzo lettera a:

Helpdesk
Cambridge Assessment English
The Triangle Building
Shaftesbury Road
Cambridge
CB2 8EA
United Kingdom

Per aiutare Cambridge ad esaminare prontamente le tue preoccupazioni, ti preghiamo di esporre il tuo reclamo nel modo più dettagliato possibile. Oltre ai dettagli del tuo reclamo, assicurati di includere:

- il tuo nome completo;
- dati di contatto (indirizzo e-mail, indirizzo postale e numero di telefono)
- dettagli dell'esame da voi effettuato compresa la data in cui è stato effettuato e il numero/nome del centro;
- copie di tutte le precedenti comunicazioni con il proprio centro, nonché i risultati della procedura interna relativa ai reclami.