

Procedura per i reclami e feedback

Lavoriamo costantemente per realizzare le vostre attese ed apprezziamo tutti i feedback (anche quelli positivi) che riceviamo per migliorare continuamente i nostri servizi.

Se volete inviarci il vostro riscontro sull'esperienza d'esame, riportare qualche dubbio o presentare un reclamo, potete farlo scrivendo a esami@italobritannica.com

I feedback e i reclami devono essere presentati il prima possibile, il giorno stesso dell'esame ed in caso di reclamo entro il giorno successivo (specificare nell'oggetto "Reclamo")

Si prega di fornire le seguenti informazioni:

- il vostro nominativo e i dati per contattarvi (email ed eventuale recapito telefonico)
- il numero del candidato e l'esame sostenuto
- la data dell'esame
- la sede in cui è stato effettuato
- una descrizione del problema o del feedback che vorrete dare

I reclami vengono generalmente presi in carico e risolti dal team del settore esami. Se necessario, la questione verrà sottoposta al Centre Exams Manager.

Se il problema riguarda invece il vostro risultato, potete richiedere una "Results Enquiry" (verifica dei risultati) o fare appello, tramite il nostro centro, a Cambridge Assessment English. Per ulteriori informazioni, visitate il sito web della [Cambridge Assessment English](https://www.cambridgeenglish.org/help/enquiries-and-appeals/).

Il nostro impegno per voi:

- Tutti i reclami saranno presi in carico entro due giorni lavorativi dal ricevimento.
- Miriamo a fornire una risposta completa entro cinque giorni lavorativi.
- Cercheremo di risolvere il problema il prima possibile. Qualora la questione dovesse richiedere un approfondimento ulteriore, vi comunicheremo i tempi previsti di risoluzione non appena li conosceremo.

Se la nostra risposta non dovesse soddisfarvi, potrete successivamente contattare anche [Cambridge Assessment English](https://www.cambridgeenglish.org/it/).

<https://www.cambridgeenglish.org/it/>