

## Procedura di reclamo

### Perché il tuo feedback è importante per noi

Teniamo particolarmente al feedback dei nostri clienti per offrire un servizio migliore ed efficace.

### Che cos'è un reclamo?

Un reclamo è un'espressione di insoddisfazione che richiede una risposta formale. Se credete di aver ricevuto un'esperienza meno che soddisfacente prima, durante o dopo il vostro esame, prenderemo in carico la vostra segnalazione. I reclami devono essere presentati il prima possibile, il giorno dell'esame o subito dopo. I reclami sono solitamente risolti dal Centre Exam Manager. Se è necessario, la questione sarà sottoposta al Direttore o al CEO.

### I dettagli del tuo reclamo

Per rispondere al tuo reclamo nel più breve tempo possibile, ti preghiamo di farci pervenire le seguenti informazioni:

- Il tuo nome e i tuoi dati di contatto
- Il tuo numero di candidato e il numero del centro dove hai sostenuto l'esame
- La data d'esame
- La sede d'esame
- Breve descrizione del reclamo

### Lamentele? Reclamo? riguardo i risultati del tuo esame

Se il vostro reclamo riguarda i tuoi risultati o un sospetto caso di Malpractice, puoi richiedere una results enquiry o ricorso tramite il nostro centro a Cambridge English. Per maggiori informazioni, visita il sito [Cambridge English website](#).

### Come contattarci

Puoi contattarci via e-mail all'indirizzo [esami@linguapoint.it](mailto:esami@linguapoint.it) o puoi chiamarci allo 0522453116. Il nostro ufficio è aperto dal Lunedì al Venerdì (9.00 - 18.30).

### Il nostro impegno

- Tutti i reclami saranno presi in carico entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento
- Miriamo a fornire una risposta completa entro 3 giorni lavorativi
- Cercheremo di risolvere il tuo reclamo il più presto possibile, ma nei casi in dovessimo avere bisogno di fare ulteriori verifiche, ti faremo sapere quando potrai aspettarti una nostra risposta risolutiva.

## Se non sei soddisfatto

Se ritieni che la nostra risposta non sia stata soddisfacente, puoi contattare direttamente [Cambridge English](#) Language Assessment.