

Pracownicy sieci Centrów Egzaminacyjnych British Council są przeszkoleni, aby dostarczać klientom usługi na najwyższym możliwym poziomie i zagwarantować im, że administrowanie egzaminami odbywa się według najwyższych standardów. Istnieje jednak możliwość wystąpienia określonych nieprawidłowości, niemożliwych do rozwiązania w trakcie trwania egzaminu. Jeżeli chcieliby Państwo zgłosić taki incydent, należy:

1. Skontaktować się ze swoim Centrum Egzaminacyjnym w najbliższym możliwym terminie i złożyć w nim na piśmie możliwie pełny opis zaistniałej sytuacji, wraz ze swoim nazwiskiem, numerem kandydata, adresem i numerem telefonu.
2. Centrum prześle Państwu odpowiedź na piśmie w przeciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania Państwa zażalenia lub prośby.
3. Jeżeli nie są Państwo usatysfakcjonowani odpowiedzią otrzymaną z Centrum, mogą Państwo przesłać swoje pismo pocztą na następujący adres:

**Sekcja Egzaminacyjna  
British Council  
Al. Jerozolimskie 59  
00-697 Warszawa**

4. Państwa zażalenie lub prośba zostaną ponownie rozpatrzone przez Zastępcę Dyrektora Egzaminów ds. Marketingu i Relacji z Klientami oraz przez co najmniej jeszcze jednego pracownika Sekcji Egzaminacyjnej.
5. Sprawa zostanie rozpatrzona w przeciągu 5 dni roboczych. Jeżeli istnieje potrzeba skontaktowania się z pracownikami któregoś z Centrów Egzaminacyjnych lub inną organizacją (np. University of Cambridge ESOL), rozpatrzenie Państwa zażalenia / prośby może zająć do 14 dni roboczych.

**Dziękujemy.**