



Beschwerde und Begutachtungsverfahren

Wir freuen uns über Feedback von unseren Kunden. Wenn eine Beschwerde erhalten, verpflichten wir uns, diese effektiv, vernünftig und schnell zu bearbeiten. Wir sind bestrebt, aus allen Beschwerden zu lernen, um unseren Kundenservice zu verbessern.

Was tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?

Um uns zu helfen, Ihr Anliegen zu untersuchen, erläutern Sie bitte Ihre Beschwerde so detailliert wie möglich. Neben den Details zu Ihrer Beschwerde, sollten Sie folgendes angeben:

- Ihr vollständiger Name
- Kontaktdaten (wie E-Mail-Adresse, Postanschrift und Telefonnummer),
- Angaben zu der von Ihnen abgelegten Prüfung (falls zutreffend) - einschließlich Prüfungsniveau, Datum und Ort der Prüfung.

Sie können Ihre Beschwerde auf eine von 3 Arten an uns richten:

Online

Bitte besuchen Sie: <https://cambridgeenglish-bern.ch/en/contact-us>, wo Sie uns über das Kontaktformular erreichen können. Bitte ergänzen Sie Ihre Beschwerde mit weiteren Details (wie oben beschrieben).

Per Email:

Für AARGAU Centre exams: aargau@cambridgeenglish-bern.ch

Für BERN Centre exams: bern@cambridgeenglish-bern.ch

Für LUZERN Centre exams: luzern@cambridgeenglish-bern.ch

Per Briefpost:

Bitte schicken Sie Ihre Beschwerde an folgende Adresse:

Helpdesk
Cambridge Examinations Centre, Bern
Effingerstrasse 15
3008 Bern



In jedem Fall sind wir bestrebt, Ihnen innerhalb von zwei Werktagen eine erste Antwort auf Ihre Beschwerde zu geben. Um Ihre Beschwerde gründlich zu untersuchen, werden wir versuchen, mit allen Beteiligten zu sprechen. Das können auch Personen sein, die relevante Informationen zu dem Fall besitzen. Wir versuchen, alle Beschwerden innerhalb von zehn Werktagen vollständig zu untersuchen.

Sollte es doch mal länger dauern, bis wir Ihre Beschwerde gründlich untersucht haben, werden wir Sie über den Fortschritt auf dem Laufenden halten und Sie darüber informieren, wann wir voraussichtlich antworten werden.