



CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment
Part of the University of Cambridge

Centros Platino

Carta Estatutaria de Servicio al Cliente

NOMBRE DEL CENTRO: ES020 The Basque Country Cambridge Examinations Platinum Centre - Lacunza-ih

DIRECCIÓN: Urbietta 16 - 1
20006 Donostia - San Sebastián

PÁGINA WEB: www.lacunza.es

CORREO ELECTRÓNICO: cambridge@lacunza.es

TELÉFONO: 943 46 47 00



The Basque Country

Cambridge English Exam Centre - **ES020**



Lacunza-ih

Nuestro Director del Centro de Exámenes le da la bienvenida

Queremos que todos nuestros clientes tengan la mejor experiencia posible en su relación con nosotros. Nuestro personal está comprometido con el éxito de los candidatos y se esfuerza por garantizar que alcancen todo su potencial. Esta Carta Estatutaria establece los altos estándares y los niveles de servicio esperables.





Objetivo del servicio de atención al cliente

Nuestro objetivo es prestar a nuestros clientes un servicio profesional y de alta calidad que supere sus expectativas. Para lograrlo, prestaremos atención a sus necesidades y les proporcionaremos con diligencia información práctica, clara y precisa.

Pondremos todo nuestro empeño en garantizar que todos nuestros clientes queden satisfechos, valoraremos periódicamente los niveles de satisfacción y publicaremos los resultados. Actuaremos con presteza para resolver cualquier problema o preocupación en cuanto surjan.

Nuestro compromiso

Nuestros clientes interactúan con nosotros de múltiples maneras. Nuestro objetivo es asegurarnos de que todos ellos se sienten apreciados y valorados cada vez que contacten con nosotros.

Nos comprometemos a ofrecer los servicios siguientes:

- Cuando nuestros clientes se **pongan en contacto con nosotros** los haremos sentirse acogidos, valorados y respetados.
- Cuando nos **llamen por teléfono**, las consultas se atenderán con cortesía y eficiencia.
- **Nuestros servicios de apoyo** estarán a su disposición vía telefónica y presencialmente dentro del horario comercial habitual.
- **Nuestra página web** se actualizará con frecuencia para informar sobre fechas y tasas de examen, así como de los lugares donde podrá examinarse.
- **Las comunicaciones por escrito y en línea** serán profesionales, claras, precisas y estarán actualizadas.
- **Nuestro personal** será profesional, proactivo y atento. Irá debidamente identificado, idealmente mediante tarjeta o distintivo de identidad.
- Prestaremos en todo momento **asesoramiento sobre los exámenes**. Nuestros centros reparadores dispondrán de todo el apoyo necesario sobre los exámenes de Cambridge English.
- **La opinión** de nuestros clientes nos ayudará a mejorar constantemente nuestros servicios.
- **Las reclamaciones** se tramitarán con rapidez, se tratarán con discreción, y se resolverán en un plazo acordado. No trataremos a los candidatos de forma diferenciada por haber presentado una reclamación.
- **Las instalaciones y los lugares de examen** estarán limpios y serán accesibles, seguros y acogedores para todos los candidatos.
- **El proceso de inscripción** será simple y eficaz. El plazo de inscripción permanecerá abierto durante el mayor tiempo posible para ofrecer un mejor servicio.
- **La información, los materiales de examen y los datos personales** se tratarán de forma segura y confidencial.
- **Las tasas** de examen vendrán publicadas y serán de fácil acceso. Informaremos a los candidatos lo antes posible sobre cualquier coste sobrevenido, como las sobretasas por inscripción fuera de plazo.



Nuestros estándares

Cuando nos llame por teléfono:

- Procuraremos atender su llamada con prontitud. Nos identificaremos siempre por nuestro nombre y, si es posible, trataremos de dar respuesta a su consulta de inmediato.
- Si no pudiéramos resolver su consulta, tomaremos cumplida nota y le daremos contestación en el plazo de dos días hábiles. Si la persona con la que desea contactar no estuviera disponible durante dicho plazo, nos cercioraremos de que otra persona adecuada le responda en el mismo plazo.
- Si deja un mensaje en nuestro contestador automático durante nuestro horario comercial, le devolveremos la llamada en un plazo de tres horas dentro de la jornada laboral.

Cuando nos escriba o nos envíe un correo electrónico:

- Procuraremos darle una respuesta lo antes posible y, en todo caso, en un plazo máximo de dos días hábiles.
- Si desea presentar una reclamación, puede enviar un correo electrónico a cambridge@lacunza.es o dirigirse a nuestro personal. Se acusará recibo de su reclamación en un plazo de dos días. Una vez hayamos recibido toda la información sobre su reclamación, nos comprometemos a hacer todo lo posible para dar una respuesta exhaustiva a la misma en un plazo de treinta días. Le mantendremos al tanto de cualquier incidencia que pueda producirse.
- Comprobaremos periódicamente nuestro buzón de correo electrónico a lo largo de la jornada laboral.

Cuando visite nuestras instalaciones:

- Siempre habrá alguien de nuestro personal en recepción dispuesto a atenderle sin demora.

Tramitación de inscripciones y resultados de Cambridge English Language Assessment

- Los candidatos recibirán la confirmación de su inscripción con una antelación mínima de cinco días hábiles respecto a la fecha del examen (salvo en los casos de inscripciones fuera de plazo).
- Una vez hayamos recibido los certificados de Cambridge, estos se remitirán a los candidatos o se les informará de que ya se encuentran disponibles para su recogida en un plazo máximo de cinco días hábiles.