

PROCEDURĂ DE RECLAMAȚII	COMPLAINT PROCEDURE
<p>Reclamațiile pot fi prin e-mail sau în scris.</p> <p>ETAPA 1: REZOLVARE LA PRIMUL NIVEL</p> <p>Rezolvarea la primul nivel</p> <p>Contestatia va fi depusa in termen de cel mult 2 zile de la anuntarea rezultatelor.</p> <p>Contestatia este gestionată direct de către formatorii și mediatori care au susținut cursul.</p> <p>Se depun eforturi pentru a rezolva Contestatia într-un mod rapid și astfel încât cursantul să fie mulțumit, în măsura posibilului.</p> <p>O decizie referitoare la contestație va fi comunicată în termen de cinci (5) zile lucrătoare, cu excepția circumstanțelor excepționale.</p> <p>Dacă Cursantul este mulțumit cu decizia, procedura de contestare se consideră încheiată.</p> <p>Dacă reclamantul nu este de acord cu decizia, se trece la Etapa 2.</p> <p>ETAPA 2: RECLAMAȚIE/INVESTIGAȚIE</p> <p>În această fază, Directorul Centrului de Mediere și doi formatori care nu au fost implicați în instruirea participanților vor gestiona contestația.</p> <p>Directorul și formatorii desemnați vor efectua o examinare amănunțită a lucrării scrise și a materialelor audio/video.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examinarea va fi efectuată în cazul în care este evident că reclamația este deosebit de complexă sau necesită o examinare detaliată. - Se va trimite o confirmare a primirii spre examinarea a reclamației Cursantul în termen de trei (3) zile lucrătoare. - O decizie va fi furnizată cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de 20 de zile lucrătoare, cu excepția cazurilor în care există motive întemeiate pentru prelungirea acestui termen. - Dacă Cursantul este de acord cu decizia, procedura de contestare se consideră încheiată, iar rezultatul este înregistrat. Decizia va fi comunicată în scris. - Dacă reclamația rămâne nerezolvată, părțile implicate vor căuta să ajungă la un acord. <p>Notă: Toate comunicările și deciziile referitoare la procedura de reclamații vor fi tratate cu cea mai mare confidențialitate și profesionalism.</p>	<p>Complaints can be by email or in writing.</p> <p>STAGE 1: SOLUTION AT THE FIRST LEVEL</p> <p>Solving at the first level</p> <p>The appeal will be submitted within no more than 2 days from the announcement of the results.</p> <p>The appeal is handled directly by the trainers and mediators who supported the course.</p> <p>Efforts are made to resolve the Complaint expeditiously and to the satisfaction of the learner, to the extent possible.</p> <p>A decision regarding the appeal will be communicated within five (5) business days, except in exceptional circumstances.</p> <p>If the Learner is satisfied with the decision, the appeal procedure is considered closed.</p> <p>If the applicant does not agree with the decision, proceed to Stage 2.</p> <p>STAGE 2: COMPLAINT/INVESTIGATION</p> <p>In this phase, the Director of the Mediation Center and two trainers who were not involved in training the participants will handle the appeal.</p> <p>The director and designated trainers will conduct a thorough review of the written work and audio/video materials.</p> <ul style="list-style-type: none"> - The examination will be carried out if it is obvious that the complaint is particularly complex or requires a detailed examination. - A confirmation of receipt will be sent for examination of the Student's complaint within three (3) working days. - A decision will be provided as soon as possible, but no later than 20 working days, except in cases where there are valid reasons for extending this term. - If the Learner agrees with the decision, the appeal procedure is considered closed, and the result is recorded. The decision will be communicated in writing. - If the complaint remains unresolved, the parties involved will seek to reach an agreement. <p>Note: All communications and decisions regarding the complaints procedure will be treated with the utmost confidentiality and professionalism.</p>



Customer Complaint Form

Date of course:

Site location:

What happened to cause you to be dissatisfied?

How can we rectify the issue?

Name:

Address:

City, Country:

Phone:

Email: