BG015 ECET – Europe Schools

COMPLAINTS POLICY

Document reference: BG015-CP-01, V1.0
Approved by: Centre Exams Manager (CEM), Effective date: 10.11.2026

1. Purpose and Scope

BG015 ECET – Europe Schools is committed to providing fair, professional and appropriate services to all Cambridge English examination candidates. This policy covers complaints relating to examination registration, administration, communication, fees, examination arrangements and conditions, technical difficulties, examination procedures, and the conduct of centre staff or examiners.

2. Submitting a Complaint

Complaints may be submitted in English or Bulgarian. For candidates under 18, a parent or legal guardian may submit a complaint on their behalf. Complaints should be submitted in writing using the BG015 Complaints Form, available from the centre. Complaints received by email will also be accepted.

Contact person: Centre Exams Manager (CEM)
Email: bg015@ecet.bg
Telephone: +359 882 886 313

3. Reporting Deadlines

Exam-day incidents: Any problem affecting examination conditions must be reported immediately to the invigilator or supervisor. A written complaint should be submitted by 12:00 noon (Bulgarian local time) on the following calendar day.

Other complaints: Complaints should be submitted as soon as possible after the issue arises.

Late complaints will be reviewed where practicable. However, delays may limit the remedies available, particularly where Cambridge English deadlines apply.

4. Handling Complaints

Complaints will be handled fairly, promptly and confidentially, subject to applicable reporting and information-sharing requirements. Receipt of a written complaint will be acknowledged within one working day. Minor operational issues may be resolved directly by the Supervisor. Complaints involving serious concerns, examination irregularities or potential disadvantage to candidates will be referred to the CEM. The CEM retains overall responsibility for the complaints procedure and the final handling of formal written complaints.

A written response will normally be provided within five working days of receipt of the written complaint. Where further investigation is required, the complainant will be informed of the delay. Where appropriate, the CEM will assess whether an application for Special Consideration should be submitted to Cambridge English within the applicable deadline. Submitting a complaint does not automatically result in Special Consideration, a refund or a change to examination results.

5. Further Action

Complainants dissatisfied with the centre's response may contact Cambridge English through its official complaints procedure:

https://www.cambridgeenglish.org/help/complaints/

Enquiries about Results and formal Appeals are subject to the separate Cambridge English procedures and deadlines.

6. Availability

This policy is available to candidates, parents/legal guardians and Preparation Centres before examinations and upon request.

7. Compliance with Cambridge English Regulations

This policy operates in accordance with the applicable Cambridge English regulations, including the Handbook for Centres, the Exam Day Booklet, and other relevant official Cambridge English instructions and procedures.

In the event of any inconsistency or conflict between this policy and the applicable Cambridge English regulations, the relevant Cambridge English requirements shall take precedence.

Nothing in this policy overrides Cambridge English regulations, procedures or deadlines.

BG015 ECET – Europe Schools
Centre Exams Manager (CEM)

BG015 ECET – Europe Schools

ПОЛИТИКА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Код на документа: BG015-CP-01, Версия 1.0
Утвърдил: Ръководител на изпитния център (CEM),
Дата на влизане в сила: 10.11.2026 г.

1. Цел и обхват

BG015 ECET – Europe Schools се ангажира да предоставя справедливо, професионално и качествено обслужване на всички кандидати за изпитите на Cambridge English. Настоящата политика обхваща жалби, свързани с регистрацията за изпити, административното обслужване, комуникацията, изпитните такси, организацията и условията за провеждане на изпитите, технически затруднения, изпитните процедури, както и поведението на служителите на изпитния център или изпитващите.

2. Подаване на жалба

Жалби могат да се подават на български или английски език. За кандидати под 18-годишна възраст жалба може да бъде подадена и от родител или законен представител. Жалбите следва да се подават писмено чрез формуляра за жалби на BG015, който може да бъде получен от изпитния център. Приемат се и жалби, изпратени по електронна поща.

Лице за контакт: Ръководител на изпитния център (CEM)
Електронна поща: bg015@ecet.bg, Телефон: +359 882 886 313

3. Срокове за подаване на жалби

Инциденти в деня на изпита: Всеки проблем, който засяга условията за провеждане на изпита, трябва да бъде съобщен незабавно на квестора или супервайзора. Писмена жалба следва да бъде подадена до 12:00 ч. (българско местно време) на следващия календарен ден. Други жалби: Жалбите следва да се подават възможно най-скоро след възникването на проблема. Жалби, подадени след посочения срок, ще бъдат разглеждани, когато това е практически възможно. Забавянето обаче може да ограничи възможните мерки за разрешаване на проблема, особено когато са приложими сроковете на Cambridge English.

4. Разглеждане на жалби

Жалбите се разглеждат справедливо, своевременно и поверително, при спазване на приложимите изисквания за докладване и обмен на информация. Получаването на писмена жалба се потвърждава в рамките на един работен ден. Незначителни организационни проблеми могат да бъдат разрешавани непосредствено от супервайзора. Жалби, свързани със сериозни проблеми, нарушения на изпитните процедури или възможно неблагоприятно въздействие върху кандидатите, се отнасят до ръководителя на изпитния център (CEM). CEM носи цялостната отговорност за процедурата по разглеждане на жалби и за окончателното разглеждане на официално подадените писмени жалби.

Писмен отговор обикновено се предоставя в рамките на пет работни дни от получаването на писмената жалба. Когато е необходимо допълнително проучване, подателят на жалбата се уведомява за забавянето. При необходимост CEM преценява дали следва да бъде подадено заявление за специално разглеждане на обстоятелствата (Special Consideration) до Cambridge English в рамките на приложимия срок. Подаването на жалба не води автоматично до прилагане на Special Consideration, възстановяване на изпитна такса или промяна на изпитните резултати.

5. Последващи действия

Подателите на жалби, които не са удовлетворени от отговора на изпитния център, могат да се обърнат към Cambridge English чрез официалната процедура за разглеждане на жалби: https://www.cambridgeenglish.org/help/complaints/

Запитванията относно изпитните резултати (Enquiries about Results) и официалните обжалвания (Appeals) се разглеждат съгласно отделните процедури и срокове на Cambridge English.

6. Достъпност

Настоящата политика е достъпна за кандидатите, техните родители/законни представители и подготвителните центрове (Preparation Centres) преди провеждането на изпитите, както и при поискване.

7. Съответствие с правилата на Cambridge English

Настоящата политика се прилага в съответствие с действащите правила на Cambridge English, включително Handbook for Centres, Exam Day Booklet и други приложими официални инструкции и процедури на Cambridge English. При несъответствие или противоречие между настоящата политика и приложимите правила на Cambridge English, предимство имат съответните изисквания на Cambridge English.

Нито една разпоредба на настоящата политика не отменя и не изменя правилата, процедурите или сроковете на Cambridge English.

BG015 ECET – Europe Schools
Ръководител на изпитния център (CEM)