

Σκοπός μας είναι να παρέχουμε εξυπηρέτηση υψηλού επιπέδου στους πελάτες μας και είμαστε σε θέση να δεχτούμε όλα τα είδη παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα μας. Αν πιστεύετε ότι έχουμε κάνει λάθος, ή υπήρξε πρόβλημα με τον τρόπο που σας εξυπηρετήσαμε, παρακαλούμε ενημερώστε μας. Όσο πιο σύντομα μας ενημερώσετε, τόσο πιο σύντομα θα μπορέσουμε να κάνουμε κάτι για αυτό.

Αν κάνετε παράπονο εμείς θα:

- το χειριστούμε με ευγένεια και επαγγελματισμό
- το χειριστούμε με σοβαρότητα
- το αντιμετωπίσουμε άμεσα. Θα βεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου εντός τριών εργάσιμων ημερών. Θα το διεκπεραιώσουμε μέσα σε δέκα εργάσιμες μέρες. Αν δεν είμαστε σε θέση να το διεκπεραιώσουμε σε αυτό το χρονικό διάστημα, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να σας ενημερώσουμε.

Δεν θα:

- σας αντιμετωπίσουμε με διαφορετικό τρόπο από τους άλλους πελάτες λόγω του ότι κάνατε ένα παράπονο
- κάνουμε διάκριση εναντίον σας για οποιοδήποτε λόγο (συμπεριλαμβανομένων των χρώματος, φυλής, εθνικότητας, θρησκευματος, ηλικίας, φύλου, σεξουαλικών προτιμήσεων ή αναπηριών).

Όταν κάνουμε λάθος, θα βάλουμε τα δυνατά μας για να το διευθετήσουμε σύντομα και δίκαια. Έτσι εμείς θα:

- δώσουμε εξηγήσεις για το λάθος μας και γιατί έγινε.
- ζητήσουμε συγγνώμη εφόσον απαιτείται
- διορθώσουμε το λάθος εφόσον είναι εφικτό.

Αρχικά, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Θα κάνουμε ότι είναι δυνατό για να απαντήσουμε στο παράπονό σας άμεσα. Παρακαλούμε ενημερώστε ένα μέλος του προσωπικού, το οποίο θα βρίσκεται στη διάθεσή σας για να σας βοηθήσει. Επίσης, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω αλληλογραφίας: Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, British Council, Πλατεία Κολωνακίου 17, Αθήνα 106 73, μέσω τηλεφώνου: 210 369 2333 ή 801 500 3692 (αστική χρέωση πανελλαδικά), μέσω fax: 210 363 0481 ή μέσω email: customerservices@britishcouncil.gr.

Για να μπορέσουμε να σας εξυπηρετήσουμε, θα πρέπει να γνωρίζουμε το όνομα και το επίθετό σας, τη διεύθυνση σας και ένα τηλέφωνο επικοινωνίας. Παρακαλούμε πείτε μας ποιο ήταν το λάθος και πώς πιστεύετε ότι θα μπορούσε να διορθωθεί.

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι με την ανταπόκρισή μας ή αν το παράπονό σας είναι σοβαρό, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Πελατών, Στέλλα Ανεστιάδου, στο τηλέφωνο 210 369 2359 ή μέσω email στο stella.anestiadou@britishcouncil.gr.

Αν δεν είστε διατεθειμένοι να κάνετε το παράπονό σας σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία, μπορείτε εναλλακτικά να επικοινωνήσετε με το **British Council Contact Centre**:

Τηλέφωνο +44 (0) 161 957 7755

Φαξ +44 (0) 161 957 7762

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο Συμπληρώστε την αντίστοιχη φόρμα [web form](#)

Ταχυδρομείο Bridgewater House, 58 Whitworth Street, Manchester M1 6BB, UK

Αν παρόλα αυτά δεν μείνετε ικανοποιημένοι με την απάντηση που λάβετε από εμάς, μπορείτε να απευθύνετε το παράπονό σας σε κάποιο φορέα εκτός του British Council. Σε αυτή την περίπτωση, παρακαλούμε να έρθετε σε επικοινωνία με την Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Πελατών, Στέλλα Ανεστιάδου, προκειμένου να σας ενημερώσει για τις επιλογές τις οποίες μπορεί να έχετε.