

# Complaints & Suggestions Procedure

## Procedimiento para Quejas y Sugerencias

**International House** is committed to providing the best possible experience for its students, candidates and clients within the high quality standards established by IHW, IELTS and CELTA. Therefore, IH Mexico will do everything in its power to help them to resolve any reasonable complaint.

*International House* tiene el compromiso de ofrecer la mejor experiencia en servicio para sus candidatos, alumnos y clientes conforme a los altos estándares de calidad establecidos por IHW, IELTS y CELTA hará todo lo posible para ayudarlos a resolver cualquier queja de manera razonable.

### Procedure

The queries/complaints process comprises two stages:

#### Procedimiento

El procedimiento para presentar una recomendación o queja consta de dos etapas:

### Informal Stage

If you have a query, suggestion or recommendation, please write it on the forms provided for this purpose and drop it off at reception. You will get a reply within 7 days from the date of your query.

#### Etapa Informal

Si tienes alguna duda, sugerencia o recomendación, por favor escríbela en las formas que están disponibles en recepción. Recibirás una respuesta dentro de los siguientes 7 días a la fecha de tu recomendación.

### Formal Stage

If you are not satisfied with the response to your query, you should complain formally, in writing. Please write an email to [complaints@ihmexico.com](mailto:complaints@ihmexico.com). The complaint will then be analyzed by our Customer Service Department who will contact you to discuss the issue and will offer a final resolution. The resolution will be recorded in a complaint form and signed by the Manager.

#### Etapa Formal

Si no estás satisfecho con la respuesta a tu recomendación, deberás enviar un correo electrónico a [complaints@ihmexico.com](mailto:complaints@ihmexico.com). Tu queja será analizada por el Departamento de Servicio al Cliente quién se pondrá en contacto contigo para discutir el asunto y llegar a una solución final. La solución deberá ser registrada en la forma para quejas y firmada por el Gerente.