

## سياسة الاستئناف (Appeals policy)

قبل تقديم الاستئناف، يجب أن تكون قد خضعت لعملية إعادة تسجيل أو مراجعة فنية أو تلقيت قرارًا بسوء التصرف (على سبيل المثال، تم إلغاء درجاتك و/أو تم حظر حسابك).

يمكنك تقديم استئناف إذا:

- قمنا بمشاركة نتائج إعادة التقييم أو المراجعة الفنية، وأنت تعتقد أننا لم نلتزم بإجراءاتنا الداخلية
- اتخذنا قرارًا يتعلّق بسوء الممارسة - بما في ذلك قرار بإلغاء درجاتك - وأنت تعتقد أننا لم نلتزم بإجراءاتنا الداخلية

ستراجع إجراءات الاستئناف ما إذا:

- التزمنا بالإجراءات الداخلية
  - تم تطبيق إجراءاتنا الداخلية بشكل صحيح وعادل للتوصل إلى الأحكام
  - كانت أنشطتنا متوافقة مع المتطلبات التنظيمية
- ملحوظة مهمة: يرجى ملاحظة أن عملية الاستئناف تركز على مراجعة ما إذا تم اتباع إجراءاتنا بشكل صحيح. لا تتضمن العملية أي إعادة تقييم لاختبارك.

### الاستئناف – المرحلة الأولى

إذا قررت استئناف أحد قراراتنا، فيجب عليك القيام بذلك عن طريق ملء النموذج ذي الصلة بناءً على نوع الاستئناف الذي تريد طلبه:

- نموذج استئناف إعادة التقييم أو المراجعة الفنية
- نموذج الاستئناف على سوء التصرف

يجب أن نتلقى النموذج الكامل في غضون 15 يوم عمل من تاريخ استلامك لقرار إعادة النتيجة أو المراجعة الفنية أو سوء التصرف من شركة بيرسون.

سيُطلب منك بعد ذلك الاتصال بخدمة العملاء لتسديد مبلغ 120 دولارًا أمريكيًا خلال 48 ساعة من تقديم طلبك. وإلا فإن طلبك سيكون مُلغى. سيتم استرداد هذه الرسوم إذا تم قبول استئنافك.

الاستئنافات – تتم مراجعة قضايا المرحلة الأولى من جانب خبير تقييم بيرسون الذي لم يشارك في أي تحقيقات سابقة تتعلق بالقضية. وبناءً على نتيجة هذه المراجعة، سيتم بعد ذلك إما تأييد الاستئناف أو رفضه. سنشارك نتائج الطعون معك خلال 30 يوم عمل من تاريخ قيامك بالدفع.

### الاستئناف – المرحلة الثانية

إذا كنت ترغب في الطعن في نتيجة استئنافك في المرحلة الأولى، فيمكنك التقدم بطلب استئناف في المرحلة الثانية باستخدام النموذج ذي الصلة:

- نموذج استئناف إعادة التقييم أو المراجعة الفنية
- نموذج الاستئناف على سوء التصرف

يجب أن نتلقى النموذج المكتمل خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامك لنتيجة المرحلة الأولى من الاستئناف.

سُيطلب منك بعد ذلك الاتصال بخدمة العملاء لتسديد مبلغ 150 دولارًا أمريكيًا خلال 48 ساعة من تقديم طلبك. وإلا فإن طلبك سيكون مُلغى. سيتم استرداد هذه الرسوم إذا تم قبول استئنافك. يرجى ملاحظة أنه لن يتم النظر في الاستئناف في المرحلة الثانية إذا لم يتم إكمال الاستئناف في المرحلة الأولى أولاً.

تتم مراجعة جميع قضايا الاستئناف - المرحلة الثانية من جانب خبير تقييم من خارج بيرسون والذي لم يشارك في أي تحقيقات سابقة تتعلق بالقضية. سيقوم الخبير بمراجعة الخطوات التي تم اتخاذها لإكمال تحقيق الاستئناف في المرحلة الأولى كما هو مفصل في قسم الاستئناف - الاستئناف في المرحلة الأولى من هذه الوثيقة.

سنشارك نتائج الطعون معك خلال 30 يوم عمل من تاريخ قيامك بالدفع.

قرار الاستئناف في المرحلة الثانية نهائي. لا توجد مراحل استئناف أخرى.

تعتمد جميع المواعيد النهائية على تقويم الأعمال في المملكة المتحدة.