



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Los términos y condiciones que se especifican a continuación se refieren a los servicios que presta el Centro de Examen Autorizado de Cambridge English Language Assessment (en adelante, Cambridge English) número ES705, y denominado Plaza España Exam Centre, (en adelante, el Centro de Examen) a los aspirantes a los certificados y diplomas, (en adelante Candidatos) que deberán someterse a las correspondientes pruebas de competencia lingüística que administra el Centro de Examen con arreglo a las directrices que establece Cambridge English.

Se ruega una atenta lectura de este documento antes de proceder a la inscripción para cualquiera de los exámenes ofertados. No se admitirán a trámite inscripciones de aquellos candidatos – o de sus padres o tutores legales – que no hayan expresado por escrito su conformidad con estas condiciones.

ELIGIBILIDAD

1. Puede acceder a las pruebas conducentes a la obtención de títulos y certificados de Cambridge English cualquier persona, independientemente de su edad, género, origen étnico, nacionalidad o religión. Aunque los exámenes están diseñados para hablantes de lenguas distintas al inglés, no existen restricciones respecto a la lengua nativa de los Candidatos. Tampoco existen restricciones de edad; no obstante, los exámenes de la serie “*Young Learners*” y las modalidades escolares (“*For Schools*”) han sido diseñados para candidatos que cursan estudios de primaria o de secundaria.

2. Todas las inscripciones para las pruebas deberán ser tramitadas a través de un Centro de Examen Autorizado de Cambridge English dentro de los plazos especificados con antelación a la fecha de administración del examen.

SERVICIOS DE EXAMEN

3. Los Centros de Examen de Cambridge English gestionan las inscripciones para las pruebas y están autorizados para aplicar a los Candidatos las tasas que correspondan para la provisión de los siguientes servicios:

- Tramitación de la inscripción para el examen ante Cambridge English.
- Emisión del Justificante de Inscripción (“*Confirmation of Entry*”), que debe incluir:
 - Datos personales del examinando y examen al que se presenta.
 - Fechas, lugares y horarios de administración de las pruebas.
 - Códigos personales: Número de identificación (“*ID Number*”) y Número secreto (“*Secret Number*”), que podrá utilizar posteriormente el Candidato para consultar sus resultados en línea.
 - Fecha estimada de emisión de los resultados.
- Provisión y explicación, si fuera necesaria, de los siguientes documentos:
 - Términos y Condiciones del Servicio (el presente documento), cuya aceptación será preceptiva.
 - Resumen de la Normativa de Examen (“*Summary Regulations for Candidates*”) y Aviso para los Candidatos (“*Notice to Candidates*”).
- Administración de todas las pruebas de que conste el examen, con arreglo a la normativa de Cambridge English.
- Remisión / Transmisión electrónica de la documentación de examen / hojas de respuesta /archivos a Cambridge English para su procesamiento.



- Entrega de certificados / diplomas emitidos por Cambridge English en mano.
- Tramitación de solicitudes de Revisión de Calificaciones ("*Results Enquiries*") y apelaciones ("*Appeals*").
- Todas las comunicaciones personales que sean necesarias para la provisión de los servicios descritos arriba.

CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN

4. Los Candidatos podrán realizar su inscripción a través del Centro de Examen dentro del plazo establecido. Las inscripciones realizadas fuera de plazo pueden estar sujetas a cargos adicionales ("*Late entry fees*"), pero los Centros de Examen no están obligados a aceptarlas si no existe disponibilidad de espacios o de materiales para la prestación de los correspondientes servicios de examen.

5. El centro examinador facilitará en la medida de lo posible el acceso a los exámenes a todos los candidatos interesados, independientemente de su capacidad física o estado. Aquellos candidatos que precisen la adaptación de las pruebas por necesidades especiales ("*Special Requirements*") deben notificarlo entre 8 y 12 semanas antes de la fecha del examen para poder tramitar la inscripción en tiempo y forma. Será necesario aportar los justificantes médicos en cada caso.

6. No está permitido el traslado de matrículas de inscripción de una convocatoria a otra o de un examen a otro. Asimismo, las inscripciones tramitadas a través de un Centro de Examen concreto no podrán trasladarse a otro Centro de Examen.

7. Igualmente le informamos que no se puede presentar a un mismo examen si no ha pasado al menos 1 mes entre una convocatoria y otra.

8. Es responsabilidad del Candidato cerciorarse de que los datos personales que figuran en el Justificante de Inscripción ("*Confirmation of Entry*") son correctos. Si es preciso rectificarlos, el Candidato deberá informar al Centro de Examen inmediatamente. No se aceptará responsabilidad por los errores en los datos personales que puedan figurar en títulos o certificados ya emitidos, y será de aplicación una tasa administrativa adicional para su posterior rectificación. Los Candidatos deberán asimismo mantener actualizados sus datos de contacto con el Centro de Examen para asegurarse de la recepción de todas las comunicaciones y documentos que sean pertinentes.

POLÍTICA DE CANCELACIONES

9. El Candidato podrá solicitar al Centro de Examen la devolución de las tasas abonadas únicamente por razones médicas, para lo que será necesario aportar el correspondiente justificante o certificado. El Centro de Examen presentará esta documentación ante Cambridge English, que a su vez determinará su aplicabilidad. En todos los casos tiene un gasto administrativo de 45€

10. Las solicitudes de devolución de las tasas de examen por razones distintas de las expuestas no se aprueban salvo en circunstancias excepcionales, en cuyos casos se le traslada el importe abonado a la nueva convocatoria que solicite el candidato.

11. La no comparecencia al acto de examen para la realización de las pruebas generará una Notificación de Resultados ("*Statement of Results*") en la que constará la notación No Presentado ("*Absent*"). No se emitirá ningún otro document y las tasas abonadas se pierden.

12. En el caso en que haya tenido lugar la cancelación de la inscripción, incluso cuando no se haya producido una devolución de las tasas abonadas, se borrará el registro de datos personales y no se emitirá Notificación de Resultados.



13. El Centro de Examen se reserva el derecho a cancelar una convocatoria porque el número de candidatos inscritos sea insuficiente. En este caso esta información solo la podremos ofrecer una vez concluido el período de matrícula de esa convocatoria y se llevará a cabo la devolución de las tasas al candidato.

ADMINISTRACIÓN DE LAS PRUEBAS

14. Los Candidatos deberán presentarse en el lugar y a la hora indicados en la convocatoria de examen, que figuran en el documento de Justificante de Inscripción ("*Confirmation of Entry*"), con la antelación que se indique, y en todo caso al menos 30 minutos antes del comienzo de las pruebas.

15. Por razones de seguridad, es obligatorio fotografiar individualmente a todos los Candidatos que se presenten a los exámenes de Cambridge English, con la excepción de "*Young Learners*", "*Cambridge English Preliminary*" y las modalidades escolares ("*For Schools*"). La fotografía pasará a formar parte del expediente electrónico de cada Candidato y será visible para quienes accedan a comprobar los resultados a través del Servicio de Verificación de Calificaciones ("*Results Verification Service*").

El Candidato tiene que rellenar el permiso para ser fotografiado el día del examen y enviarlo al centro examinador por correo electrónico dentro del tiempo que se indique, así como cualquier otra documentación que se requiera.

Cambridge English se reserva el derecho de no permitir que aquellos candidatos que rehúsen ser fotografiados el día del examen se presenten al mismo.

16. Los Candidatos deberán ir provistos de DNI o Pasaporte en vigor cuando se presenten a realizar las pruebas. Solo se admitirán fotocopias si estas van acompañadas de una carta oficial en la que se haga constar que el original se encuentra retenido por las autoridades. Los menores de 14 años que no cuenten aún con su propio DNI deberán comunicar esta circunstancia al Centro de Examen en el momento de la inscripción; el Centro de Examen les facilitará un formulario de identificación personal que deberán cumplimentar y traer consigo el día del examen. Los Candidatos que no vengan al acto del examen provistos de su documento de identidad o del formulario de identificación personal validado no podrán realizar las pruebas y no tendrán derecho al reembolso de las tasas.

17. Los Candidatos deberán cumplimentar asimismo un formulario ("*Candidate Information Sheet*") que se les facilitará el día del examen. Cambridge English empleará posteriormente la información que se recoge en este formulario en sus propios programas de investigación y validación. El formulario es de carácter anónimo y la información proporcionada será tratada de forma estrictamente confidencial.

18. Los Candidatos deberán realizar todas las pruebas de que conste un examen en las fechas indicadas en el Justificante de Inscripción ("*Confirmation of Entry*"). No podrán realizarse pruebas sueltas en distintas convocatorias de examen.

19. Los Candidatos están obligados a la observancia de la Normativa de Examen ("*Summary Regulations for Candidates*") y Aviso para los Candidatos ("*Notice to Candidates*"). La contravención de la Normativa de Examen podría conllevar descalificación o la aplicación de los procedimientos previstos en casos de mala praxis. Los Candidatos que resulten descalificados por estas causas serán privados de sus calificaciones.

20. Está terminantemente prohibido emplear lenguaje ofensivo, vejatorio o de índole racista en las respuestas que los Candidatos proporcionen en las pruebas. Cambridge English se reserva el derecho de no calificar este tipo de respuestas y de privar a su autor del resultado de la evaluación.



21. Los Candidatos deberán dar parte al Responsable del Centro de Examen de cualquier incidencia que pueda afectar negativamente a su rendimiento durante la administración de las pruebas el mismo día de su celebración. El Responsable del Centro de Examen valorará la situación y, si procede, informará de la incidencia a Cambridge English por medio de un parte de Consideraciones Especiales (*"Special Considerations"*). En estos casos, se ajustarán al alza las calificaciones de los Candidatos afectados como medida paliativa de las circunstancias adversas de administración de las pruebas. En los casos en que se hayan aplicado estas medidas y aun así los Candidatos no hayan superado las pruebas, Cambridge English informará debidamente al Centro de Examen. No se aceptarán partes de Consideraciones Especiales que no se hayan realizado el mismo día del examen.

22. Las pruebas que evalúan destrezas orales, que forman parte de la mayoría de los exámenes de Cambridge English, pueden ser objeto de grabación por medios audiovisuales, ya sea de forma sistemática o aleatoria, con el objeto de monitorizar examinadores y de implantar procedimientos de control de la calidad. Por el presente documento, los Candidatos – o sus padres o tutores legales, en el caso de ser menores de edad – otorgan autorización a Cambridge English para efectuar grabaciones de las pruebas en las que pudieran estar participando, y asimismo ceden todos los derechos sobre los materiales grabados así obtenidos, incluidos los de propiedad intelectual o creativa y los derechos de imagen, que podrán ser utilizados en cualquier parte del mundo por el período más amplio que permita la legislación correspondiente.

CALIFICACIÓN DE EXÁMENES Y EMISIÓN DE RESULTADOS

23. Los resultados de la evaluación se emiten a la mayor brevedad posible después de la administración de las pruebas. La fecha de emisión que figura en el Justificante de Inscripción (*"Confirmation of Entry"*) es estimativa, y en ningún caso supone una obligación contractual por parte de Cambridge English. Aunque en la mayoría de las convocatorias los resultados se emiten con anterioridad a tal fecha, en algunos casos, y por circunstancias imprevistas, puede producirse cierta demora.

24. En algunos exámenes, el rendimiento del Candidato en cada una de las pruebas de que constan se representa gráficamente en la Notificación de Resultados (*"Statement of Results"*), donde también se incluye la calificación global. No se emitirán resultados a aquellos candidatos a quienes se les asignen los códigos X (No Presentado en alguna de las pruebas, Z (No Presentado en ninguna de las pruebas) o PENDIENTE (*"PENDING"*).

25. Si el Candidato está en desacuerdo con el resultado obtenido, puede solicitar en primera instancia una Revisión de Calificaciones (*"Results Enquiry"*) [descargue aquí el formulario de solicitud de revisión de examen](#). Los servicios de Revisión de Calificaciones están estructurados del siguiente modo y están sujetos a las tasas administrativas que se indican:

Fase 1: Solicitud de revisión general de las calificaciones. En este proceso, se verifica que las calificaciones otorgadas en cada una de las tareas que componen las distintas pruebas de que consta el examen hayan sido asignadas y sumadas correctamente, y que no se hayan producido errores en el cómputo del resultado final. Este proceso se realiza en el plazo de 5 días laborables, a contar desde la recepción de la solicitud. Tasa administrativa: 30€

La solicitud de la Fase 1 es requisito indispensable para poder solicitar la Fase 2.

Fase 2: Solicitud de recalificación del examen. Este proceso supone reiniciar el proceso de calificación de todas las pruebas del examen, con la excepción de la prueba oral (*"Speaking"*), y se realiza en el plazo de 15 días laborables desde la recepción de la solicitud. Tasa administrativa: KET – 95€ y FCE – CAE – CPE 140€.



IMPORTANTE: Quedan excluidas de esta Fase 2 las pruebas de Cambridge English: Preliminary, tanto en su versión estándar como para escolares.

Todas las solicitudes de Revisión de Calificaciones deben remitirse en el término de los 14 días naturales siguientes a la fecha de emisión de los resultados.

Los servicios de Revisión de Calificaciones están sujetos a las tasas administrativas indicadas, que el Candidato deberá abonar directamente al Centro de Examen. En aquellos casos en que la revisión suponga una modificación de la calificación inicialmente otorgada, el Candidato tendrá derecho al reembolso de las tasas administrativas abonadas.

IMPORTANTE:

- Es muy poco probable que las solicitudes de revisión y de recalificación de exámenes resulten en modificaciones de los resultados inicialmente otorgados, debido a que el margen de error de los sistemas informáticos empleados para la calificación automática es insignificante y que los controles y monitorización de los sistemas de calificación manual son exhaustivos.
- Los servicios de Revisión de Calificaciones están únicamente encaminados a detectar posibles errores de cómputo o de asignación de calificaciones, y en ningún caso se facilitará información sobre el rendimiento del Candidato, que estará limitada a la que figura en su Notificación de Resultados ("*Statement of Results*").
- Cambridge English Language Assessment no facilitará en ningún caso la documentación de examen a los Candidatos.

26. En el caso de que el Candidato no esté conforme con el resultado de su solicitud de Revisión de Calificaciones ("*Results Enquiry*"), puede dirigirse en segunda instancia a su Centro de Examen para solicitar que inicie un proceso de Apelación a su favor ante Cambridge English Language Assessment (1 Hills Road, Cambridge CB1 2EU, Reino Unido), en su calidad de tribunal central de los exámenes, dentro de los 21 días naturales siguientes a la recepción de la resolución sobre la Revisión de Calificaciones. El Centro de Examen puede proporcionar información sobre las tasas administrativas aplicables para la remisión de Apelaciones. El proceso de Apelaciones no está encaminado a la revisión de los juicios de valor realizados sobre el rendimiento en las pruebas, sino a verificar que se han seguido de forma consistente los procedimientos establecidos por las autoridades reguladoras británicas en materia de certificación, y por consiguiente no supondrá ordinariamente la recalificación o la reevaluación de los documentos de examen, sin perjuicio de que pueda solicitarse una nueva calificación si se considera que no se han aplicado correctamente los procedimientos. El procedimiento de Apelación está estructurado del siguiente modo:

Fase 1: Todas las pruebas documentales son sometidas a la consideración de una comisión independiente, que decidirá, en su caso, la conveniencia de llevar a cabo nuevas indagaciones, tales como la recalificación de la documentación de examen o la recogida de pruebas suplementarias. Se informará a la parte recurrente de las actuaciones realizadas y de su resultado en el plazo de 70 días naturales, a contar desde la recepción de la solicitud.

Fase 2: En el caso de que la parte recurrente se considere perjudicada por la resolución de la Fase 1, podrá solicitar la revisión de su caso por parte del Comité de Apelaciones de Cambridge English Language Assessment, del que forma parte el director general de Cambridge English Language Assessment y al menos otro miembro independiente que no haya guardado relación profesional alguna con Cambridge English Language Assessment en los últimos siete años. Este proceso debe iniciarse en el plazo de 21 días naturales desde la recepción de la resolución de la Fase 1.



Si la parte recurrente se considerara agraviada por la resolución emitida por Cambridge English, podrá cursar solicitud de arbitraje independiente en un plazo no superior a 21 días naturales desde la recepción de la resolución correspondiente. La parte recurrente podrá realizar las alegaciones que estime oportunas en persona ante el comité de arbitraje, que resolverá por escrito en el plazo de 70 días naturales, a contar desde la recepción de la solicitud. El acto de arbitraje pone fin al procedimiento de apelación de Cambridge English Language Assessment, sin perjuicio de otros derechos que puedan amparar al recurrente según el ordenamiento jurídico de Inglaterra y Gales.

La resolución de los casos de Revisión de Calificaciones o de Apelaciones puede concluir que se modifique la calificación, al alza o a la baja, o que esta permanezca inalterada; también puede resultar en la emisión de calificaciones, en los casos en que éstas hayan sido retenidas. En aquellos casos en que la apelación resulte en una modificación de la calificación inicialmente otorgada, el Candidato tendrá derecho al reembolso de las tasas administrativas que hubiera abonado.

27. Cambridge English se reserva el derecho de modificar los resultados ya emitidos en circunstancias excepcionales, y a consecuencia de revisiones y controles de calidad efectuados a posteriori.

TÍTULOS Y CERTIFICADOS

28. Cambridge English expedirá títulos a nombre de aquellos Candidatos que hayan superado las pruebas y los remitirá a los Centros de Examen para su distribución en el plazo establecidos desde la fecha de emisión de los resultados.

29. El Centro de Examen dispondrá lo necesario para hacer entrega de los títulos a los Candidatos en persona, en el lugar que indique el Centro de Examen y siempre presentando el documento de identidad. En caso de no poder recogerlo, el candidato deberá autorizar por escrito, adjuntando la fotocopia de su documento de identidad, a la persona que se hará responsable de la recogida del mismo. En ningún caso se hará entrega de los títulos sin dicha autorización.

30. Cambridge English solamente reexpedirá títulos en el caso de que estos hayan sufrido daños accidentales y que los originales dañados hayan sido devueltos. Las solicitudes de reexpedición de títulos por este motivo deben tramitarse a través del Centro de Examen, que podrá aplicar las correspondientes tasas administrativas.

31. En caso de pérdida del título original, los Candidatos podrán solicitar una Notificación de Resultados Certificada ("*Certifying Statement of Results*"), que estará sujeta a una tasa administrativa.

DERECHOS DE AUTOR (COPYRIGHT)

32. Cambridge English es propietario de los derechos de autor (copyright) de todos los cuadernos de examen y de los materiales de evaluación empleados. Está prohibido sacar estos materiales de las salas de examen así como reproducirlos total o parcialmente sin el permiso expreso y por escrito de Cambridge English.

33. Cambridge English no permite el acceso de candidatos, centros o profesores a la documentación de examen, incluidas hojas de respuesta y cualquier otro trabajo escrito que forme parte del examen.

34. Cambridge English no remitirá a candidatos, profesores o centros copias ni originales de ningún tipo de material que se genere durante el examen.



35. Los candidatos renuncian mediante la aceptación de estas Condiciones a todos los derechos de autor de los trabajos que hayan producido durante la administración de los exámenes, que pasarán a ser propiedad de Cambridge English.

PROTECCIÓN DE DATOS

36. Cambridge English cumple los requisitos que establece la Ley de Protección de Datos del Reino Unido (Data Protection Act, 1998), y los Centros de Examen Autorizados para operar en España se encuentran sujetos a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (15/1999). Los Candidatos en España se encuentran también amparados por la legislación europea en materia de protección de datos personales (Directiva 95/46/EC y Legislación General sobre Protección de Datos). Los datos que los Candidatos faciliten al Centro de Examen para la realización de las pruebas serán recogidos en un fichero cuyo responsable será Plaza España Exam Centre - ISEEC, con CIF NºA53866299, y con domicilio a estos efectos en Plaza de España 6, local. 28008. Madrid. Los Candidatos podrán ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, en los términos y condiciones previstos en la propia LOPD, a través de la dirección postal que figura arriba, [mediante correo electrónico a la dirección examcentre@cambridgeinstitute.net].

37. Tanto Cambridge English como el Centro de Examen Autorizado se comprometen a no utilizar sin su consentimiento los datos personales de los Candidatos para ningún otro fin que no esté directamente relacionado con la administración de las pruebas, excepto en aquellos casos en que sea necesario emplearlos para la investigación, para la realización de controles de calidad o para informar a los Candidatos sobre materiales de preparación para los exámenes. En el caso de que dichos datos se emplearan para el envío de publicidad, se facilitaría la opción de darse de baja de forma inmediata de la lista de destinatarios.

38. Los datos de rendimiento de los Candidatos serán remitidos al Centro de Examen donde se inscribieron, y pueden ser a su vez reenviados a su colegio / Centro Preparador o a terceros, con la finalidad de verificarlos. Puede encontrarse información sobre el Servicio de Verificación de Resultados en www.cambridgeenglish.org/verifiers.

39. Los datos de aquellos candidatos que estén siendo investigados por sospechas de malas prácticas podrían facilitarse a terceros. Por ejemplo, en el caso de que sean utilizados para la obtención de visados, Cambridge English podría facilitar estos datos a las autoridades de inmigración competentes.

Estos Términos y Condiciones del Servicio son válidas durante un año, o hasta que el Candidato reciba su Título y/o Notificación de Resultados ("*Statement of Results*") y todos los procedimientos administrativos descritos en las cláusulas 25 a 31, ambas inclusive, se hayan completado, si esto ocurre con antelación.