

**TÉRMINOS DEL SERVICIO**

La Academia de Idiomas Smart provee el servicio de aplicación de exámenes internacionales, elaborados por Cambridge English, bajo las siguientes condiciones:

1. La presentación de este examen es para candidatos mayores de 12 años
2. Una vez realizada la compra, el candidato tendrá un máximo de dos (2) meses para presentar la prueba. Pasado este tiempo, no se podrá programar la prueba y no se tendrá derecho a devolución.
3. El formato de la prueba es en computador y está integrada a un aplicativo de vigilancia remota para facilitar la presentación desde casa. En este caso, el candidato presenta el examen desde casa, cumpliendo los requerimientos técnicos mínimos y las instrucciones descritas en las presentes condiciones.
4. Si no cumple con los requerimientos técnicos mínimos al adquirir el producto, ni Smart ni Cambridge English serán responsables de fallas técnicas que puedan afectar la presentación del examen o los resultados de este.
5. La inscripción se podrá realizar de manera virtual o presencial en alguna de las sedes. En caso de ser presencial, se realiza únicamente por el mismo candidato. Sin embargo, si el candidato desea que una tercera persona realice estos trámites, deberá generar y entregar en Smart un poder especial con nota de presentación personal (poder autenticado por notaría) correspondiente junto a las fotocopias de cédula, **sin excepciones.**
6. La inscripción al examen será únicamente válida si cumple completamente con los siguientes requisitos: lectura y aceptación de los presentes términos y condiciones del examen, pago en cualquiera de nuestros canales, registro en el formulario correspondiente, y envío del documento de identidad a color y soporte de pago o comprobante de venta totalmente legibles únicamente a través del formulario. Se le enviará la notificación al candidato si el registro fue exitoso o no.
7. El candidato podrá elegir la fecha y la hora de presentación del examen. **La fecha límite de inscripción será de 2 días hábiles antes de la fecha escogida (Horario hábil: lunes a viernes de 8:00am – 5:00pm).** En caso de recibirse inscripciones fuera de este horario, quedarán registradas para el siguiente día hábil.
8. En caso de que la fecha y hora elegida para presentar el examen coincida con el mantenimiento de las plataformas, se le informará inmediatamente por correo electrónico para efectuar el cambio de fecha.
9. En caso de presentarse alguna irregularidad en el proceso de inscripción, se deberá realizar nuevamente el registro. **No se programará el examen en la fecha y hora elegida si la inscripción no queda radicada completamente con 2 días hábiles antes de la fecha de presentación.**
10. Los documentos de identidad válidos para la inscripción al examen son: **cédula de ciudadanía, cédula digital colombiana, tarjeta de identidad azul biométrica, permiso especial de permanencia (PEP), cédula de extranjería o pasaporte vigente.** En caso de tener contraseña, se deberá presentar un fotodocumento adicional: tarjeta de identidad azul biométrica (en caso de ser por primera vez) o cualquier otro fotodocumento junto con el certificado de estado del documento de la Registraduría.
11. No se reciben solicitudes de condiciones o acomodaciones especiales para la presentación de la prueba debido a su formato.
12. **Ni Smart ni Cambridge English tienen responsabilidad alguna por los resultados obtenidos en el examen.**
13. Para solicitar los resultados del examen, el candidato debe realizar la solicitud al correo [internationalexams@smart.edu.co](mailto:internationalexams@smart.edu.co), en donde debe enviar: nombres completos, fecha y hora de presentación del examen, documento de identidad escaneado, y (2) archivos de Copy Logs generados por el aplicativo de vigilancia remota del examen.
14. Los resultados estarán disponibles entre 1 y 3 horas hábiles después del envío completo de la solicitud de resultados, sin que pueda atribuírsele responsabilidad a Smart o a Cambridge English por las consecuencias que puedan surgir debido al tiempo de entrega. (Horario hábil: lunes a viernes de 8:00am – 5:00pm)
15. Los resultados de la prueba son entregados únicamente después de verificar el reporte de supervisión y solo si las alertas generadas en este no evidencian indicio de suplantación de identidad, incumplimiento en las instrucciones del examen o intento de fraude.
16. El costo de la prueba incluye la entrega de **un (1) reporte de resultados** únicamente vía correo electrónico al candidato. En caso de solicitar una copia física o digital, esta tendrá un costo adicional.
17. Tanto Smart como Cambridge English se reservan el derecho a no entregar los resultados del examen o proceder con su invalidación, si se evidencian indicios de suplantación de identidad, intentos de fraude, el no cumplimiento de las instrucciones dadas para la presentación del mismo, y en caso de no registrarse reporte en el aplicativo de vigilancia remota, sin derecho a la devolución del valor de la inscripción ni a solicitar cambio de la fecha de la prueba. **Ni Smart ni Cambridge están obligados a dar información o mostrar evidencias de estos indicios, en cumplimiento de las políticas de seguridad del examen.**
18. La práctica de Suplantación de Identidad en Colombia se constituye como delito. Por tanto, Smart podrá generar un reporte negativo a Cambridge English, sus centros autorizados, autoridades competentes y/o instituciones involucradas en el reconocimiento del presente examen en contra de los candidatos que incurran en dicha práctica.
19. Smart podrá realizar la verificación de los datos registrados en el formulario de inscripción, antes, durante o después del examen. **La falsedad, imprecisión u omisión de información personal causará la anulación del examen.**
20. **El reporte de resultados estará disponible hasta un tiempo máximo de seis (6) meses.** Pasado el término de tiempo anterior no se podrá solicitar el reporte ya sea por primera vez o si se requiere duplicados físicos o digitales.
21. Al firmar las presentes condiciones, daremos cumplimiento al lineamiento emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio en la Circular Externa No. 02 del 3 de Noviembre de 2015, respecto al manejo de Datos Personales, debiendo realizar el registro de nuestra Base de Datos ante este ente de control. Por tanto, en virtud de las exigencias de la normatividad vigente, con el presente documento, autorizo de manera expresa, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a Smart Training Society

S.A.S., para extraer, consolidar, usar, archivar, almacenar, conservar, actualizar y proteger mi información personal suministrada, (incluyendo datos sensibles, como mis huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley), para mejora en el servicio, mercadeo, promoción, publicidad, recaudo, consultas, verificaciones, control, seguimiento, monitoreo, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. A su vez declaro que la información entregada es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Esta información se empleará para la Administración del Examen y será contenida hasta por dos (2) años. Las fotografías y datos generales serán transferidos, para efectos de la examinación, a Cambridge English cuya protección de datos puede consultarse en <https://www.cambridgeenglish.org/footer/data-protection/>. Con esta autorización, Smart Training Society S.A.S. le garantiza la protección de sus datos personales y el correcto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, conocida como Ley Habeas Data.

## **POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. La prueba CEPT se realiza y aplica en una fecha específica y una hora exacta, previamente elegida por el candidato. Si el candidato no se conecta al examen en dicha fecha y hora, se evidencia su conexión después de la hora asignada, no lleva a cabo las instrucciones para presentar la prueba, o presenta algún indicio de suplantación de identidad o intento de fraude antes, durante y después de la misma, no tendrá derecho a la devolución del valor de la inscripción ni a solicitar cambio de la fecha de examen.
2. **Cambios de Fecha:** la institución aprobará el cambio de fecha únicamente en uno de los siguientes casos:
  - 2.1. Si el candidato envía un correo electrónico a [internationalexams@smart.edu.co](mailto:internationalexams@smart.edu.co) manifestando su deseo de cambio de fecha de aplicación a más tardar a las 5:00 pm de la fecha límite de registro (es decir, 2 días hábiles antes de la fecha de la prueba). El cambio sólo podrá realizarse una (1) sola vez.
  - 2.2. Si por causas de fuerza mayor o casos fortuitos demostrables el candidato manifiesta su deseo de cambio de fecha al correo [internationalexams@smart.edu.co](mailto:internationalexams@smart.edu.co) sea antes o después de la fecha límite de registro del examen contratado (2 días hábiles antes de la fecha de la prueba), hasta dos (2) meses después de la fecha del examen. **El candidato deberá enviar los documentos que soporten la situación presentada**, en adjunto a la solicitud, donde se demuestre que en la fecha del examen no pudo asistir. La autorización del cambio estará sujeta a la veracidad de la información y la aprobación de Cambridge English.
3. **Devoluciones de dinero:** la institución sólo realizará el reintegro del dinero del examen en uno (1) de los siguientes casos (se descontarán gastos administrativos e impuesto del 4x1000):
  - 3.1. **100% del valor total:** por causa atribuible a Smart, la prueba no se lleve a cabo o se cambie su fecha de presentación.
  - 3.2. **100% del valor total:** por derecho de retracto: dentro de los cinco (5) días hábiles después de la fecha de inscripción (lectura y aceptación de las presentes condiciones (Art. 47 Ley 1480 de 2011. Estatuto del consumidor), siempre y cuando la solicitud se realice antes de la fecha de presentación de la prueba confirmada y programada.
  - 3.3. **0% del valor total:** después las 5:00 pm de la fecha límite de registro de la prueba contratada en adelante (2 días hábiles antes de la fecha de la prueba), así el candidato presente o no la prueba o que su presentación haya sido interrumpida por causas ajenas a la voluntad de Smart.
4. Para cualquier devolución de dinero, Smart tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles para la cancelación del mismo.

## **CONDICIONES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS**

La prueba CEPT, en su versión en casa, permite que el candidato la presente en la fecha y hora que elija desde su domicilio. Smart no prestará ningún tipo de ayuda técnica ni prestará el servicio de la configuración de su equipo. Es responsabilidad únicamente del candidato revisar y evaluar las condiciones técnicas y tecnológicas del sistema desde donde va a presentar el examen:

1. Windows 10, 11 (Recomendado 10) / versión Mac OS X 10.15 Catalina, Mac OS X 11.6 Big Sur, Mac OS x Monterrey (Recomendado Mac OS X 11.6 Big Sur)
2. Google Chrome instalado, en su última versión.
3. Cámara integrada al equipo.
4. Auriculares de diadema y cerrados.
5. Micrófono de cancelación de ruido -como mínimo, direccional-, para aumentar la captación de sonido y para minimizar la contaminación acústica en las grabaciones. No se debe utilizar el micrófono integrado de la computadora.
6. Mínimo 2MB de internet banda ancha (conexión estable).
7. Pantalla de mínimo 13" con mínimo de resolución de 1280px\*1024px / 1366 x 768 o superior (Recomendado 1366 x 768)
8. Mínimo de RAM 4GB disponible al ejecutar la aplicación de supervisión remota (recomendando 8GB).
9. Al menos 4GB de espacio disponible en el disco duro.
10. Privilegios del sistema: **ADMINISTRADOR** = Capacidad de instalar / desinstalar aplicativos

El examen **NO** se puede presentar en tabletas o celulares (dispositivos iOS o Android), por lo tanto no deben estar en el área destinada para presentar el examen.

## INSTRUCCIONES PARA EL DÍA DEL EXAMEN

1. Recibirá las instrucciones de la prueba un día antes, le recomendamos que lea el correo y los documentos adjuntos detenida y atentamente ya que el éxito de esta prueba depende ello.
2. En caso de presentar dificultades con el aplicativo al iniciar o durante el examen, por favor reporte inmediatamente el caso al siguiente correo electrónico [internacionalexams@smart.edu.co](mailto:internacionalexams@smart.edu.co), enviando las capturas de pantalla del error.
3. Revise el buen funcionamiento del equipo y los dispositivos necesarios para el examen: computador, batería, audífonos, cámara y conexión a internet. Si es posible, utilice un cable de red para conectarse del módem al computador; eso brindará una conexión mucho más estable. Smart no prestará ningún tipo de ayuda técnica ni prestará el servicio de la configuración de su equipo.
4. Tenga preparado un plan adicional en caso de presentarse alguna falla con su equipo o dispositivos, que pueda ser solucionada rápidamente.
5. Disponga de un lugar cómodo, privado, tranquilo y bien iluminado para la realización del examen. Asegúrese que ninguna persona esté en el lugar o entre a este durante el examen.
6. Ningún dispositivo electrónico está permitido en el lugar del examen (celulares, smartband, smartwatch, tablets, reproductor de música, etc.). Su examen podrá ser anulado si se evidencian ruidos, uso o funcionamiento de estos.
7. Tenga su escritorio limpio de artículos personales o útiles que no son permitidos durante el examen (diccionarios, notas, libros, calculadoras, etc.). Recuerde que únicamente debe tener:
  - a. Código de ingreso al examen
  - b. Documento de identificación
  - c. Adicionalmente debe tener guardado en su computador un escáner a color legible de su documento de identidad que no supere los 2MB en formato **jpg, jpeg, png**.
8. No está permitido la toma de notas.
9. Asegúrese de no tener ningún cartel, cuadros o afiches en inglés en el lugar del examen.
10. Recuerde que usted será monitoreado durante la realización del examen. Asegúrese de tener su rostro siempre visible (no debe tener tapabocas, sombreros o gorros). El examen puede invalidarse si se presenta alguna irregularidad, soportada en el reporte de vigilancia.
11. Asegúrese de tener únicamente la aplicación del examen en funcionamiento. Si navega, o realiza el intento de navegar en otras aplicaciones, recibirá alertas que pueden ser causa de invalidación de su examen.
12. Falta de atención, movimientos o interacciones irregulares, y patrones de tecleo también serán reportados.
13. El examen es contabilizado y no se devolverá tiempo por las alertas que se generen.
14. Se le recomienda estar listo y preparado ya que **no podrá ausentarse del examen una vez este ya haya iniciado**. Debe disponer de al menos 1 hora para todo el proceso del examen, incluyendo el registro.
15. Recuerde no ingresar ningún alimento o bebidas al lugar del examen. Únicamente se aceptará agua en botella transparente y sin etiquetas.
16. Recuerde no cerrar aplicativo hasta terminar completamente su prueba. Cuando el test finalice, se mostrará "Completado" en la página de inicio. De igual manera, el tiempo se detendrá. En ese momento, podrá cerrar sesión.
17. Al terminar el examen, ingrese nuevamente al aplicativo de supervisión remota, haga click en el botón de Ayuda/Help y luego en "Copy Logs". Se descargarán (2) dos documentos que debe adjuntar a su solicitud de resultados.
18. No elimine el aplicativo de su equipo hasta recibir los resultados de la prueba.