

TÉRMINOS DEL SERVICIO

La Academia de Idiomas Smart (en adelante 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 16 años de edad.
2. Una vez se haya comprado el examen, el candidato tendrá un máximo de 60 días calendario para programar y presentar el examen. Una vez finalice este término, el candidato no podrá programar la prueba y no habrá lugar a la devolución del dinero por parte de Smart, en el evento en el que el candidato así lo solicite.
3. El candidato podrá realizar el examen en dos (2) versiones: i) **2 habilidades (Listening, Reading)** y ii) **4 habilidades (Listening, Reading, Writing, Speaking)**.
4. El candidato deberá presentar el examen en formato digital, el cual consiste en asistir presencialmente a una de las sedes de Smart y realizar la prueba en computador. Para la realización del examen es obligatorio que el candidato presente su documento de identificación, sin ello, no podrá presentar el examen (ver numeral 8)
5. El candidato podrá inscribirse para presentar el examen de manera virtual o presencial, en cualquiera de las sedes de Smart ubicadas en Cundinamarca, Antioquia y Santander. En el evento en el que el candidato opta por inscribirse para la presentación del examen de manera presencial, será necesario que el mismo candidato lo realice. No obstante, en caso de que el candidato desee que una tercera persona realice estos trámites, será necesario generar y entregar en Smart un poder especial autenticado por notaría junto con las fotocopias de su documento de identidad, sin excepciones. **En el caso de inscripción de menores de edad, los padres deberán proporcionar una copia de la tarjeta de identidad del menor y copia del documento de identidad del padre de familia, además de presentarse presencialmente con su hijo al momento de la inscripción.**
6. La inscripción al examen será únicamente válida si se cumple con los siguientes requisitos: i) lectura, aceptación y firma de los presentes términos y condiciones del examen, ii) pago del valor para la presentación del examen en cualquiera de los canales dispuestos por Smart para tal fin, iii) registro en el formulario, y iv) envío del documento de identificación a color del candidato y titular (si es menor de edad), y soporte de pago o comprobante de venta totalmente legibles únicamente a través del formulario. Se notificará al correo electrónico del candidato, si el registro fue exitoso o no.
7. En caso de que la fecha y hora elegida para presentar el examen coincidan con el mantenimiento de las plataformas tecnológicas de la prueba, se notificará inmediatamente al candidato mediante correo electrónico para que efectúe la modificación de la fecha; esta situación no será entendida como un incumplimiento por parte de Smart. En caso de realizarse el cambio de fecha por segunda vez, el candidato podrá acogerse al numeral 3.1 del apartado de *devoluciones*.
8. La prestación del servicio del examen Linguaskill en su modalidad presencial empieza a ejecutarse a partir del momento en el que el candidato haya realizado la inscripción a la prueba de manera exitosa, según el numeral 6 de las presentes condiciones.
9. Los documentos de identidad válidos para la inscripción y presentación del examen son: **i) cédula de ciudadanía, ii) cédula digital colombiana, iii) tarjeta de identidad azul biométrica, iv) permiso especial de permanencia (PEP), v) cédula de extranjería vigente, vi) pasaporte vigente.** La contraseña no es un documento válido a excepción de ser la cédula por primera vez; en caso de presentarse se deberá adjuntar un fotodocumento adicional, tarjeta de identidad azul biométrica y el certificado de estado del documento de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
10. Si el candidato es menor de edad y presenta la tarjeta de identidad azul biométrica, adicional deberá presentar un documento que tenga los nombres completos, su número de identificación y fotografía reciente.
11. Si el candidato, en la fecha que va a realizar el examen, no dispone de su documento de identificación, ya sea por pérdida o robo, no podrá presentar el examen en la fecha indicada, y no habrá lugar a la devolución del dinero por parte de Smart al candidato, en el evento en el que así lo solicite. Este evento solo permitirá al candidato reprogramar la realización del examen, para lo cual es necesario que el candidato presente los documentos del denuncia realizado ante la Policía Nacional de Colombia el mismo día del examen, con el fin de que Smart pueda presentar directamente ante Cambridge English la solicitud de reprogramación, único ente encargado de dar el aval a la solicitud.
12. El examen solo se podrá realizar siempre y cuando haya **mínimo cuatro (4) candidatos registrados para presentar el examen en la misma fecha.** De lo contrario, Smart solicitará al candidato un cambio de fecha. En caso de realizarse un segundo cambio, el candidato podrá acogerse al numeral 3.1 del apartado de *devoluciones*.
13. Si el candidato requiere condiciones o acomodaciones especiales para presentar el examen, deberá solicitarlas con 2 meses de anticipación a la fecha elegida para presentar la prueba, aportando los documentos médicos correspondientes que demuestren que requieren dichas condiciones o acomodaciones. El candidato deberá presentar la solicitud al correo electrónico **internationalexams@smart.edu.co**. En caso de aprobarse, el examen se tomará en formato papel. Aplica únicamente para los módulos Reading & Listening y Writing.
14. El candidato podrá manifestar su preferencia en relación con la sede de presentación del examen, dentro de las sedes de Smart habilitadas para tal fin y relacionadas en el formulario, sin que esto le atribuya a Smart la responsabilidad u obligación de cumplir con la opción de la sede que el candidato seleccionó. **Smart seleccionará de forma aleatoria la sede en la que el candidato presentará el examen; una vez que Smart asigne la sede de presentación, no se realizarán cambios en el sitio de aplicación.**
15. El candidato debe llevar los siguientes elementos para la presentación del examen: i) Obligatorios: a) audífonos entrada plug (se sugiere que tengan aislamiento de ruido, y si presenta el speaking debe garantizar que tengan incorporados el micrófono – conector plug de tres rayas -), ii) Opcionales: a) lápiz, b) tajalápiz y c) borrador en caso de requerir tomar apuntes. Smart prohíbe la posibilidad de prestarse entre candidatos los elementos que lleven para la presentación del examen, ni Smart entregará este

material el día del examen. **Smart no será responsable del mal funcionamiento o fallas de sincronización de los audífonos, que puedan afectar la presentación del examen o los resultados de este.**

16. **Ni Smart ni Cambridge English asumen ninguna responsabilidad alguna por los resultados obtenidos en el examen por el candidato en el examen.**
17. Para **solicitar los resultados del examen**, el candidato debe realizar la solicitud a Smart por email al siguiente correo electrónico: internationalexams@smart.edu.co. En el correo electrónico el candidato debe identificar: i) nombres completos, ii) fecha, lugar y hora de presentación del examen, iii) anexar una copia escaneada a color del documento de identidad.
18. Los resultados del examen presentado por el candidato estarán disponibles entre 2 y 4 horas hábiles (para el módulo de Listening & Reading) o 48 horas hábiles (para las 4 habilidades) después del envío completo de la solicitud de resultados, sin que pueda atribuirse 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)
19. El costo del examen incluye la entrega de **un (1) reporte digital de resultados**. Smart enviará los resultados al candidato únicamente al correo electrónico que haya registrado y relacionado en el formulario de inscripción. En caso de que el candidato requiera una copia física o digital de estos resultados, será necesario abonar a Smart, previo al envío o entrega del reporte del examen, la suma de \$ 10.000. El candidato deberá consignar el valor en cualquiera de los medios de pago dispuestos por Smart. Una vez completado el pago, el candidato deberá enviar el comprobante de consignación al correo electrónico internationalexams@smart.edu.co en el cual deberá presentar la solicitud formal de copia de los resultados de su examen. Smart, una vez que reciba el comprobante de pago, tendrá hasta 5 días hábiles para remitir al candidato la copia de los resultados de su examen.
20. La entrega de la copia en físico del reporte de resultados, adquirida por el candidato, conforme al numeral anterior, se llevará a cabo de manera personal al candidato. Para ello, el candidato deberá acudir a la sede que le indique Smart y presentar su documento de identidad que utilizó el día del examen. Sin embargo, si el candidato desea que se le entregue el reporte a un tercero, deberá generar y entregar en Smart un poder especial autenticado en notaría junto con su copia de su documento de identidad, **sin excepciones**.
21. Smart no hace entrega de la copia del reporte de resultados en la misma sede de presentación o inscripción del examen, sino en la sede que se le indique al candidato.
22. Tanto Smart como Cambridge English se reservan el derecho a no entregar los resultados del examen o proceder con su invalidación, incluso después de presentar el mismo, si se evidencian indicios de suplantación de identidad, intentos de fraude, no cumplimiento de las instrucciones dadas para la presentación del mismo, o discrepancia en los resultados, 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 proporcionar información o mostrar pruebas de estos indicios, conforme a las políticas de seguridad de la información y las políticas para la realización del examen aceptadas por el candidato.**
23. **El candidato comprende y acepta que no recibirá el reporte de resultados de su examen si se ausenta, llega tarde o no se identifica plenamente en alguna de las habilidades del examen.**
24. La actividad de Suplantación de Identidad en Colombia se considera un delito, por lo tanto, en caso de presentarse esta situación, Smart presentará las denuncias pertinentes ante las autoridades competentes. De igual manera, 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.
25. Smart verificará los datos registrados por el candidato en el formulario de inscripción, antes, durante o después del examen. **La falsedad, imprecisión u omisión de información personal causará la anulación del examen.**
26. **El reporte de resultados del examen llevado a cabo por el candidato estará disponible hasta un lapso máximo de seis (6) meses.** Una vez finalizado el periodo de tiempo anterior, el candidato no podrá solicitar el reporte ni copia del mismo.
27. Si el candidato recibe un (*) asterisco en el reporte de resultados del módulo de Speaking, se debe a que la producción no pudo ser evaluada debido a la mala calidad del audio enviado. Ni Smart ni Cambridge English se responsabilizan por las condiciones técnicas del micrófono utilizado por el candidato para el desarrollo del examen. Por lo tanto, en este caso el candidato solo podrá repetir el módulo si adquiere el servicio nuevamente.
28. Smart, como centro autorizado, únicamente está a cargo de la administración de la prueba internacional y no de la evaluación. En el caso de que el candidato no se encuentre en conformidad por sus resultados, se le solicitará un rescote hasta un lapso de 7 días después de presentada la prueba, conforme a las condiciones del ente certificador Cambridge English, el cual tendrá un periodo de hasta 90 días para dar respuesta a la solicitud. Esta solicitud tendrá un costo adicional que debe ser consultado a través del correo internationalexams@smart.edu.co
29. Al firmar las presentes condiciones, daremos cumplimiento al lineamiento emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Circular Externa No. 02 del 3 de Noviembre de 2015, y normas complementarias, 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 (Ley Habeas Data), el Decreto 1377 de 2013, la Circular Externa No. 02 del 3 de Noviembre de 2015, y las normas complementarias y sus disposiciones concordantes.

POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. La prueba Linguaskill, en su modalidad presencial, se realiza y aplica en una fecha específica y una hora exacta. Si el candidato no se presenta al examen (escrito u oral) en la fecha estipulada, llega después de la hora asignada, se presenta en un lugar no establecido por la Academia, no trae su documentación completa que lo acredite en el control de seguridad, o presenta algún indicio de suplantación de identidad o intento de fraude antes, durante y/o después del examen, no tendrá derecho a la devolución del valor de la inscripción ni a solicitar cambio de la fecha de examen.
2. **Cambios de Fecha:**
 - 2.1. **Sin costo para el candidato:**
 - 2.1.1. El candidato solo podrá realizar el cambio de fecha para la presentación del examen por una (1) sola vez, para lo cual deberá enviar un mensaje manifestando su deseo de cambio de fecha al correo electrónico internationalexams@smart.edu.co. El candidato deberá enviar el correo a más tardar a las 12:00 medio día de la fecha límite de registro (disponible en la página web).
 - 2.1.2. Por motivos de fuerza mayor o casos fortuitos demostrables, el candidato podrá modificar la fecha de realización del examen. Para esto, el candidato deberá enviar un mensaje al correo internationalexams@smart.edu.co informando la situación ocurrida **y aportando los documentos que demuestren que no pudo asistir al examen por dicha situación**. Los candidatos deberán remitir el mensaje electrónico a Smart, antes o después de la fecha límite de registro del examen contratado (disponible en la página web), y hasta dos (2) meses después de la fecha del examen. La autorización del cambio para la realización del examen estará sujeta a la veracidad de la información y a la aprobación de Cambridge English.
 - 2.2. **Con costo para el candidato:**
 - 2.2.1. En el caso de que el candidato solicite un cambio de fecha después de las 12:00 mediodía de la fecha límite de registro de la fecha seleccionada para la realización del examen contratado (disponible en la página web), **únicamente por causas académicas o laborales debidamente justificadas**, a través de constancias emitidas por la institución educativa o certificados laborales que demuestren que no podía realizar el examen en la fecha, hora y lugar indicados. El candidato deberá enviar su solicitud a través de un mensaje a Smart al correo electrónico internationalexams@smart.edu.co, aportando los soportes correspondientes. Una vez validada la justificación presentada a Smart y aprobado el cambio de fecha, el candidato deberá pagar el valor del 50% del costo total de los componentes contratados del examen, en cualquiera de los medios de pago dispuestos por Smart. El candidato deberá enviar el soporte de pago, para que se pueda realizar el cambio.
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:** en caso de que el examen no se lleve a cabo o se cambie su fecha de presentación (no aplica para el primer cambio de fecha en caso de ser por el no cumplimiento del mínimo de candidatos o por mantenimiento de la plataforma)
 - 3.2. **100% del valor total por derecho de retracto:** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del pago siempre y cuando la prestación del servicio no se haya ejecutado (Art. 47 Ley 1480 de 2011. Estatuto del consumidor).
4. Para cualquier devolución de dinero, SMART tendrá un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la entrega completa de los documentos al área de Servicio al Cliente.

INFORMACIÓN PARA EL CANDIDATO

Espacio para ser diligenciado por el candidato. Cualquier dato faltante, anula el registro del examen.

Yo		identificado (a) con documento de identidad No.:	
estoy registrado(a) para realizar el examen Linguaskill el día DD / MM / AA. Debo presentarme 50 minutos antes de la hora de inicio indicada en la citación , en el lugar indicado por Smart*. Cuento con el recibo de pago No. _____ y recibí la asesoría del Comercial de nombre _____			
Presentaré: Linguaskill (Listening & Reading)	<input type="checkbox"/>	Linguaskill (Listening, Reading, Writing, Speaking)	<input type="checkbox"/>
u otro (especifique cual): <input type="checkbox"/>			

***LA CITACIÓN OFICIAL CON LA HORA Y LUGAR DEL EXAMEN, SE ENVIARÁ POR CORREO ELECTRÓNICO 1 DÍA ANTES DE LA FECHA DE LA PRUEBA. NO SE HARÁ NOTIFICACIÓN TELEFÓNICA. LA ASIGNACIÓN DEL LUGAR DE PRESENTACIÓN SE REALIZARÁ ALEATORIAMENTE Y NO HABRÁ CAMBIOS DE SITIO DE APLICACIÓN. LA FECHA DEL EXAMEN PODRÁ SER CANCELADA SI HAY MENOS DE 4 CANDIDATOS INSCRITOS.**

INSTRUCCIONES PARA EL DÍA DEL EXAMEN

- 1) El candidato debe llegar al lugar asignado 50 minutos antes de la hora de inicio de la prueba, **por tarde**. Si llega después de este tiempo, Smart podrá negar su ingreso al salón.
- 2) El candidato no podrá ingresar al salón después de la hora de inicio. Un solo minuto después de esta hora el candidato habrá perdido el derecho a presentar el examen a causa de su tardanza y no se reintegrará el dinero ni se podrá presentar en la siguiente fecha sin haber pagado nuevamente.
- 3) El candidato deberá tener consigo el **presente documento** y el **recibo de pago** en la sede asignada, sea físico o digital.
- 4) El candidato debe mostrar su documento de identificación: **CÉDULA DE CIUDADANÍA, CÉDULA DIGITAL COLOMBIANA, TARJETA DE IDENTIDAD AZUL BIOMÉTRICA, CÉDULA DE EXTRANJERÍA, PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA O PASAPORTE VIGENTE** para ingresar al salón. La contraseña no es un documento válido a excepción de ser la cédula por primera vez; en caso de presentarse se deberá adjuntar un fotodocumento adicional, tarjeta de identidad azul biométrica y el certificado de estado del documento de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
 - 4.1) Si el candidato presenta la cédula digital colombiana, ésta es válida únicamente ingresando directamente a la página de la Registraduría. Si el candidato es menor de edad y presenta la tarjeta de identidad azul biométrica, se exigirá un documento adicional que tenga los nombres completos, su número de identificación y fotografía reciente.
 - 4.2) Si el candidato no cuenta con cualquiera de los documentos mencionados anteriormente, sea por pérdida o robo, **no podrá presentar el examen en la fecha indicada, y no habrá lugar a la devolución del dinero por parte de Smart al candidato, en el evento en el que así lo solicite. Este evento solo permitirá al candidato reprogramar la realización del examen, para lo cual es necesario que el candidato presente los documentos del denuncia realizado ante la Policía Nacional de Colombia, el mismo día del examen, con el fin de que Smart pueda presentar directamente ante Cambridge English la solicitud de reprogramación, único ente encargado de dar el aval a la solicitud.**
- 5) El candidato debe **apagar todos sus dispositivos electrónicos y entregarlos junto con cualquier reloj de pulso que porte** antes de entrar al salón. El examen del candidato podría ser anulado si se evidencian ruidos, utilización o funcionamiento de los mismos durante la sesión.
- 6) El candidato debe llevar los siguientes elementos obligatoriamente para la presentación del examen: i) **Obligatorios:** a) *audífonos entrada plug (se sugiere que tengan aislamiento de ruido, y si presenta el speaking debe garantizar que tengan incorporados el micrófono – conector plug de tres rayas -), ii) Opcionales:* a) *lápiz, b) tajalápiz y c) borrador en caso de requerir tomar apuntes.* Smart prohíbe la posibilidad de prestarse entre candidatos los elementos que lleven para la presentación del examen, ni Smart entregará este material el día del examen **Smart no será responsable del mal funcionamiento o fallas de sincronización de los audífonos, que puedan afectar la presentación del examen o los resultados de este.**
- 7) El candidato podrá ingresar únicamente **agua en botella transparente y sin etiquetas**. Sin embargo, no se permitirá el consumo de ningún otro alimento u otra bebida dentro del salón donde el candidato desarrolle el examen.
- 8) Se recomienda al candidato ir al baño antes del ingresar al salón de examen. A pesar de ello, el candidato podrá abandonar el salón durante la presentación del examen para ir al baño. Tenga en cuenta que no tendrá tiempo adicional para completar la prueba.
- 9) El candidato no podrá interactuar con otros candidatos ni usar libros, diccionarios o ayudas digitales durante el examen.
- 10) **El candidato no podrá ingresar a la sala de examinación maletas, maletines, bolsos, equipos portátiles ni otros elementos similares.** Smart no se responsabilizará por la pérdida de sus objetos personales.
- 11) **Smart no se responsabiliza si el candidato se presenta en un lugar de examen diferente al asignado por ésta. Por tanto, no habrá lugar a cambio de fecha o devolución de dinero.**
- 12) La información detallada del examen, citación oficial y el acceso a sus resultados se informará a través del correo electrónico.
- 13) El candidato debe disponer de al menos 3 horas para todo el proceso del examen de 2 habilidades y 4 horas para las 4 habilidades.
- 14) Para garantizar la seguridad del examen, el candidato será fotografiado o grabado antes, durante y/o después de la prueba. También podrá solicitarse su huella dactilar o firma para comprobar su identidad. En caso de negarse en cualquiera de estas solicitudes, se elevará un reporte negativo a Cambridge que podrá causar la invalidación de la prueba. Las fotografías y huellas como datos sensibles serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos de Smart y con la única finalidad de validar y verificar la identidad del candidato.
- 15) **El ausentarse de alguna habilidad no generará calificación parcial o total de la prueba, ni certificado del examen.**

Con la firma de las presentes políticas, términos de servicio e instrucciones para el candidato, manifiesto que leí, entiendo y acepto las condiciones aquí mencionadas.		SMART TRAINING SOCIETY SAS Administración de Exámenes Internacionales internationalexams@smart.edu.co
Quien firma: Titular <input type="checkbox"/>	Apoderado <input type="checkbox"/>	Representante del menor de edad <input type="checkbox"/>
Firma:		Fecha aceptación: DD / MM / AA
Documento de Identidad No.:		Para apoderados únicamente:
Nombre completo:		¿Anexa poder especial y fotocopias de cédula? SÍ ___ NO ___
Espacio exclusivo para Smart		
Revisado por:		DD / MM / AA
Nombre completo del Comercial		Fecha