

	EXAMENES INTERNACIONALES PROCESO MISIONAL	CÓDIGO:	EXI-FOR-072
		VERSIÓN:	4
	FORMATO CONDICIONES DE SERVICIO EXAMEN A2 KEY	VIGENCIA:	03/03/2025
		PÁGINA:	1 de 6

TÉRMINOS DEL SERVICIO

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

- Una vez realizada la compra, el candidato tendrá un máximo de dos (2) meses para presentar el examen. Pasado este tiempo, no se podrá programar el examen y no se tendrá derecho a devolución.
- El examen incluye la presentación de **4 habilidades (Listening, Reading, Writing, Speaking)**. La inasistencia a uno de los componentes no generará calificación parcial o total de la prueba, ni certificado del examen.
- El examen se presenta en formato digital (computador), únicamente en modalidad presencial en una de las sedes de Smart.
- El examen se presenta únicamente en las fechas y regionales que están disponibles en la página web: <https://smart.edu.co/examen-a2-key/>
- La inscripción al examen se podrá realizar de manera virtual o presencial en alguna de nuestras sedes. En caso de ser presencial, se realiza únicamente por el candidato. Sin embargo, si el candidato desea que una tercera persona realice este trámite, deberá generar y entregar en Smart un poder especial con nota de presentación personal correspondiente junto a las fotocopias de cédula, **sin excepciones**.
- Los documentos de identidad únicamente válidos para la inscripción y presentación del examen, y posterior solicitud de certificado son (documentos oficiales en físico): **cédula de ciudadanía, cédula digital colombiana (únicamente con ingreso a la página / aplicativo de la Registraduría), tarjeta de identidad azul biométrica, cédula de extranjería o pasaporte vigente**.
- Si el candidato es menor de edad y presenta la tarjeta de identidad azul biométrica, deberá presentar un documento adicional con una foto actual, nombres completos y número de identificación.
- 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, sin derecho a devolución. Es obligatorio presentar los soportes del denuncia ante la Policía Nacional de Colombia o la Fiscalía General de la Nación y el trámite de la copia del documento de identidad, a más tardar el mismo día del examen, para elevar su solicitud directamente a Cambridge English, quien será el encargado de dar el aval para una posible reprogramación de la fecha del examen.
- 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, y/o instituciones involucradas en el reconocimiento del presente examen en contra de los candidatos que incurran en dicha práctica.
- Se llevará a cabo la aplicación del examen siempre y cuando haya un registro **mínimo de cuatro (4) candidatos al examen**. De lo contrario, Smart solicitará al candidato un cambio de fecha y/o un cambio de formato si la opción está disponible. 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.
- La inscripción al examen será únicamente válida si cumple completamente con los siguientes requisitos: diligenciamiento y firma de las presentes condiciones de servicio, registro en el formulario oficial de la fecha elegida, y envío del documento de identidad a color, soporte de pago o comprobante de venta y documento de condiciones de servicio totalmente legibles a través del formulario.
- La prestación del servicio del examen A2 Key empieza a ejecutarse a partir del momento en el que se reciba el registro oficial en el sistema designado para tal fin, según el numeral 11 de las presentes condiciones. Esto implica que cualquier gestión, programación o acceso relacionado con el examen solo será posible una vez se haya recibido y validado dicho registro oficial.
- Las solicitudes de acomodaciones especiales para tomar el examen deben ser realizadas con mínimo 2 meses antes de la fecha elegida junto con los soportes médicos de la EPS, debidamente traducidos oficialmente al inglés.
- La asignación del lugar de presentación de la prueba es aleatoria y una vez asignada no habrá cambios de sitio de aplicación.**

	EXAMENES INTERNACIONALES PROCESO MISIONAL	CÓDIGO:	EXI-FOR-072
		VERSIÓN:	4
	FORMATO CONDICIONES DE SERVICIO EXAMEN A2 KEY	VIGENCIA:	03/03/2025
		PÁGINA:	2 de 6

15. El candidato debe llevar los siguientes elementos obligatoriamente para la presentación del examen: i) *Obligatorios: audífonos entrada plug; ii) Opcionales: lápiz y borrador en caso de requerir 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. **Ni Smart ni Cambridge English se hacen responsables si éstos materiales no funcionan correctamente y afectan su prueba.**
16. Los resultados estarán disponibles de manera digital entre **2 y 3 semanas (formato computador)** después de la presentación del examen sin que pueda atribuírsele responsabilidad a Smart o a Cambridge English por las consecuencias que puedan surgir debido al tiempo de entrega. Smart proveerá el número de identificación y el código secreto para consultar sus resultados en **candidates.cambridgeenglish.org** a través del formato Confirmation of Entry enviado al correo electrónico.
17. Ni Smart ni Cambridge English tienen responsabilidad alguna por los resultados obtenidos en el examen.
18. El costo del examen incluye la entrega personal de **un (1) único Certificado del Examen físico, de tres (3) a cuatro (4) semanas posteriores a la publicación de resultados en la página de Cambridge English.** El certificado estará disponible hasta un tiempo máximo de dos (2) años. Pasado el término de tiempo anterior o en caso de robo o pérdida del certificado, se podrá solicitar un “Certifying statement” una vez cancelado su valor vigente correspondiente. Sin embargo, **no habrá derecho a recibir certificado si el candidato se ausenta, no se identifica plenamente en alguna habilidad del examen o no alcanza el puntaje mínimo requerido.**
19. La disponibilidad del certificado se puede verificar en el sitio <https://smart.edu.co/cambridgecertificate/>, donde los resultados del examen estarán publicados. El candidato debe enviar su solicitud al correo internationalexams@smartidiomas.edu.co con la información indicada en este sitio web.
20. La entrega del certificado se realiza personalmente. 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 correspondiente junto a las fotocopias de cédula, **sin excepciones.** Smart no hace entrega de la certificación de resultados en la misma sede de presentación o inscripción del examen.
21. Cambridge English se reserva 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, sin derecho a la devolución del valor de la inscripción ni a solicitar cambio de la fecha de la prueba. **Ni Smart ni Cambridge English están obligados a dar información o mostrar evidencias de estos indicios, en cumplimiento de las políticas de seguridad del examen**

CUMPLIMIENTO DE SAGRILIFT Y PTEE:

22. Al firmar las presentes condiciones, el candidato o titular contratante del servicio declara que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentran con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, que no se encuentran dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que, en consecuencia, se obligan a responder a la otra parte por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación. En igual sentido responderá ante terceros. Declara igualmente, que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética. Igualmente el candidato o titular contratante del servicio declara que el buen nombre y la reputación son elementos claves en la celebración y ejecución del presente contrato, razón por la cual pacta que el hecho de que estos y/o sus responsables del pago, representantes legales, sus principales accionistas o socios y/o directivos sean incluidos en una investigación, informe, reporte o listado Policial y/o Judicial Nacional o de Autoridad Extranjera por sospechas de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de blancas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, pertenencia y/o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, será motivo suficiente para dar por terminado el presente contrato, sin que esto genere ningún tipo de indemnización a favor del candidato o titular contratante. Asimismo, el candidato o titular contratante reconoce y acepta cumplir a cabalidad con el Programa de Transparencia

	EXAMENES INTERNACIONALES PROCESO MISIONAL	CÓDIGO:	EXI-FOR-072
		VERSIÓN:	4
	FORMATO CONDICIONES DE SERVICIO EXAMEN A2 KEY	VIGENCIA:	03/03/2025
		PÁGINA:	3 de 6

y Ética empresarial de la Academia de Idiomas Smart. Con la firma de las presentes condiciones, el candidato o titular contratante autoriza para que se consulten y verifiquen sus datos suministrados en centrales de información y/o bases de datos nacionales colombianas, extranjeras o internacionales, correspondientes a la persona jurídica que representa y sus administradores.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

23. La Academia de Idiomas Smart será Responsable del Tratamiento de los datos personales que el candidato o titular contratante le proporcione, los cuales se recolectan y recolectarán observando la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normatividad y jurisprudencia vigente; por lo tanto, el candidato o titular contratante autoriza de manera previa, expresa, informada e inequívoca a Smart Training Society, o a cualquier cesionario o beneficiario presente o futuro de sus obligaciones y derechos, para que directamente o a través de terceros, puedan tener acceso a la información suministrada por el candidato o titular contratante en cualquier momento, y lleven a cabo todas las actividades de tratamiento de sus datos personales como recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, entre otras, necesarias para cumplir con las siguientes finalidades:

23.1. Cumplir las actividades propias de su objeto social, en especial la contratación, ejecución y comercialización de los servicios de Smart. Enviar o utilizar la información para fines contractuales, de atención al cliente, de marketing (análisis de consumos, trazabilidad de marca) y comerciales (beneficios, promociones, descuentos, campañas vigentes y eventos promocionales). Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y postcontractual con Smart, respecto de cualquiera de los servicios ofrecidos por Smart que haya adquirido o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas. Realizar actividades de telemarketing (mercadeo telefónico), servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones. Implementar estrategias de CRM (customer relationship management), que comprende, entre otras, (i) un modelo de gestión de toda la organización basado en la orientación al cliente y marketing relacional; (ii) crear bases de datos o sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Realizar invitaciones a eventos, mejorar servicios u ofertar nuevos productos o servicios, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con Smart o aquel que llegare a tener. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios de Smart, así como las que forman parte del holding Smart y sus aliados comerciales. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual Smart posea un vínculo contractual de cualquier índole. Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a las compañías afiliadas a Smart o a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube. Suministrar retroalimentación acerca del proceso de aprendizaje. Desarrollar análisis estadísticos conducentes a la mejora del servicio. Mejorar el contenido tanto académico como promocional. Efectuar actividades de cobranza de nuestro servicio y otras funciones administrativas exclusivamente relacionadas con su contrato con Smart. Conocer la opinión de nuestros clientes acerca de nuestro servicio. Enviar ofertas laborales de las diferentes vacantes disponibles en Smart. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de Smart. Procesos internos de Smart, con fines de desarrollo operativo y/o administración de sistemas. Realizar consultas y reportes ante centrales de riesgos. Actividades asociativas, culturales, recreativas y sociales. Diseño de bases de datos de conformidad con las características y perfiles de los titulares de los datos personales, de acuerdo con lo establecido en la ley. Desarrollo y creación de conocimiento. Atención de quejas, peticiones, reclamaciones y felicitaciones. Extraer, consolidar, usar, archivar, almacenar, conservar, actualizar y proteger su información personal, incluyendo datos sensibles como huellas digitales, fotografías y videos, con fines de mejora del servicio, mercadeo, promoción, y otras finalidades establecidas

	EXAMENES INTERNACIONALES PROCESO MISIONAL	CÓDIGO:	EXI-FOR-072
		VERSIÓN:	4
	FORMATO CONDICIONES DE SERVICIO EXAMEN A2 KEY	VIGENCIA:	03/03/2025
		PÁGINA:	4 de 6

23.2. Los Datos Personales a los que se extiende esta autorización incluyen, pero no se limitan a, datos de identificación, información de contacto, de localización y geolocalización, datos de navegación, datos catalogados como sensibles (ejemplo: datos relacionados con la salud, huella dactilar, fotos, videograbaciones, entre otros datos biométricos), información financiera, bienes, datos socioeconómicos, información laboral y académica, preferencias, gustos y comportamientos de consumo. Los Datos Personales serán recolectados a través de los diferentes canales dispuestos por la Compañía.

23.3. Es facultativo responder preguntas sobre datos sensibles o de menores de edad.

23.4. Como titular de los datos tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir mi información o revocar esta autorización, a solicitar prueba de la autorización otorgada; a presentar quejas por infracciones al Régimen General de Protección de Datos Personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), así como acceder de forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento; a autorizar o no el tratamiento de datos sensibles, entendiéndose, no obstante, que las facultades de supresión y de revocación no aplican respecto de la información requerida para el desarrollo del contrato establecido.

23.5. Sus derechos los puede ejercer observando la política de tratamiento de información de Smart disponible en <https://smart.edu.co/politica-tratamiento-de-la-informacion/> y podrá consultar la política de protección de datos que maneja el ente certificador Cambridge English en <https://www.cambridgeenglish.org/footer/data-protection/>.

23.6. Los datos de contacto son: línea telefónica 300 912 55 00, correo electrónico protecciondedatos@smartidiomas.edu.co y Calle 69 No 9 – 32 Bogotá D.C.

POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. El examen A2 Key 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 o no trae su documento de identidad oficial vigente en físico, no tendrá derecho a la presentación del examen, ni a solicitar cambio de fecha o la devolución del valor de la inscripción.

2. **Cambios de Fecha:** el candidato podrá solicitar reprogramación del examen solo en uno (1) de los siguientes casos. Una vez aprobado el cambio de fecha, el candidato tendrá hasta dos (2) meses para presentar su examen:

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@smartidiomas.edu.co. El candidato deberá enviar el correo a más tardar a las 6:00 pm de la fecha límite de registro (disponible en la página web)

2.1.2. Por causas 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@smartidiomas.edu.co informando la situación ocurrida **y aportando los documentos que demuestren que no puedo 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 cinco (5) días calendario después de la fecha del examen. La autorización del cambio estará sujeta a la veracidad de la información y la aprobación de Cambridge English.

2.2. Con costo para el candidato:

	EXAMENES INTERNACIONALES PROCESO MISIONAL	CÓDIGO:	EXI-FOR-072
		VERSIÓN:	4
	FORMATO CONDICIONES DE SERVICIO EXAMEN A2 KEY	VIGENCIA:	03/03/2025
		PÁGINA:	5 de 6

2.2.1. El candidato podrá solicitar el cambio de fecha, después de las 6:00 pm de la fecha límite de registro del examen (disponible en la página web) y hasta cinco (5) días calendario después de la fecha de presentación de la prueba, al correo internationalexams@smartidiomas.edu.co, por causas académicas, laborales o personales, debidamente justificadas de forma escrita por la entidad pertinente. La autorización del cambio estará sujeta a la aprobación de Cambridge English. Una vez aprobada y validada la justificación entregada a la Academia, el candidato deberá pagar de contado el valor del 50% del valor total de la prueba para efectuar 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).

3.2. **100% del valor total por derecho de retracto:** dentro de los cinco (5) días hábiles 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.

INSTRUCCIONES 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 N	
estoy registrado(a) para realizar el examen A2 Key el día DD/MM/AA. Debo presentarme 50 minutos			
antes de la hora de inicio, publicada en la página web, de los componentes Reading & Writing, y			
Listening en el lugar indicado por Smart*.	Cuento con el recibo de pago No		
y recibí la asesoría del Comercial de nombre:			

*** SE ENVIARÁ AL CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO EL DOCUMENTO "CONFIRMATION OF ENTRY" CON LOS DATOS DE EXAMEN, FECHA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN, A PARTIR DE LA FECHA DESCRITA EN LA PÁGINA WEB. LA ASIGNACIÓN DEL LUGAR DE PRUEBA SE REALIZARÁ ALEATORIAMENTE Y NO HABRÁ CAMBIOS DE SITIO DE APLICACIÓN. LA AUSENCIA EN CUALQUIER HABILIDAD, ANULA TODO EL EXAMEN. EL EXAMEN SÓLO SE LLEVARÁ A CABO SI HAY MÍNIMO CUATRO (4) CANDIDATOS REGISTRADOS.**

INSTRUCCIONES PARA EL DÍA DEL EXAMEN

- Las pruebas orales (Speaking) se aplican en una fecha diferente a las escritas. **Verifique su Confirmation of Entry.**
- Debe llegar al lugar de prueba 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.**
- No se permitirá el ingreso 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.**

	EXAMENES INTERNACIONALES PROCESO MISIONAL	CÓDIGO:	EXI-FOR-072
		VERSIÓN:	4
	FORMATO CONDICIONES DE SERVICIO EXAMEN A2 KEY	VIGENCIA:	03/03/2025
		PÁGINA:	6 de 6

4. Debe tener consigo el **presente documento, su “Confirmation of Entry” y el Recibo de Pago** en la sede asignada, sea físico o digital en caso de que sea solicitado.
5. Debe mostrar su documento de identificación oficial en físico: **CÉDULA DE CIUDADANÍA, CÉDULA DIGITAL COLOMBIANA, TARJETA DE IDENTIDAD (AZUL BIOMÉTRICA ÚNICAMENTE), CÉDULA DE EXTRANJERÍA O PASAPORTE VIGENTE** para ingresar al salón de examinación (escrito y oral). Si usted no cuenta con cualquiera de los documentos mencionados anteriormente, sea por pérdida o robo, o no se encuentra vigente, no se le permitirá el ingreso al examen y no habrá derecho a devoluciones.
6. Debe **apagar todos sus dispositivos electrónicos y entregarlos junto a cualquier reloj de pulso que porte** antes de entrar al salón. Su examen podría ser anulado si se evidencian ruidos, utilización o funcionamiento de los mismos durante la sesión y/o dentro del salón de examinación.
7. Debe llevar los siguientes elementos obligatoriamente para la presentación del examen (no se permite el préstamo de ningún objeto entre los candidatos): *audífonos entrada plug*. **La Academia de Idiomas Smart NO entregará este material el día del examen ni se hará responsable si estos materiales no funcionan correctamente y afecten la prueba**
8. Sólo podrá ingresar agua en botella transparente y sin etiquetas. Sin embargo, no se permitirá el consumo de algún otro alimento u otra bebida dentro del salón de examen. En caso de requerir alguna medicina durante el tiempo del examen, se deberá indicar antes del inicio del examen presentando la prescripción médica con fecha reciente al examen.
9. Se recomienda ir al baño antes de ingresar al salón de examen. No obstante, podrá salir del salón durante la presentación del examen. Tenga en cuenta que no tendrá tiempo adicional para completar la prueba.
10. No podrá interactuar con otros candidatos ni usar libros, diccionarios o ayudas digitales durante el examen.
11. **No se permite el ingreso de maletas, maletines, bolsos, equipos portátiles ni otros elementos similares al salón de examinación.** Smart no se responsabilizará por la pérdida de sus objetos personales.
12. **La Academia no se responsabiliza si usted 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.**
13. La información detallada del examen se informará a través del correo electrónico. En cuanto a la disponibilidad del certificado, sus resultados serán publicados en <https://smart.edu.co/cambridgecertificate/>
14. Debe disponer de al menos 3 horas para todo el proceso del examen de Listening, Reading & Writing.
15. Para garantizar la seguridad del examen, usted podría ser fotografiado o grabado antes, durante y/o después de la prueba. También podrán solicitar su huella dactilar o firma para comprobar su identidad.

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@smartidiomas.edu.co	
Quien firma: Titular	☐	Apoderado	☐	Representante del menor de edad	☐
Firma:					
Documento de Identidad No.:					
Nombre completo:					
Espacio exclusivo para Smart					
Revisado por:					
Nombre completo del Comercial					
Fecha: DD / MM / AA					