

## TERMES I CONDICIONS DEL SERVEI

Els termes i condicions que s'especifiquen a continuació es refereixen als serveis que presta el Centre d'Examen Autoritzat de Cambridge English Language Assessment (en endavant, Cambridge English) amb número de centre **ES448**, i denominat **Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació**, (des d'ara, el Centre d'Examen) als aspirants als certificats i diplomes, (des d'ara Candidats) que s'han de sotmetre a les corresponents proves de competència lingüística que administra el Centre d'examen d'acord amb les directrius que estableix Cambridge English.

Es prega una atenta lectura d'aquest document abans de procedir a la inscripció per a qualsevol dels exàmens oferts. No s'admetran a tràmit inscripcions d'aquells candidats - o dels seus pares o tutors legals - que no hagin expressat per escrit la seva conformitat amb aquestes condicions.

### ELIGIBILAT

1. Pot accedir a les proves conduents a l'obtenció de títols i certificats de Cambridge English qualsevol persona, independentment de la seva edat, gènere, origen ètnic, nacionalitat o religió. Tot i que els exàmens estan dissenyats per a parlants de llengües diferents a l'anglès, no hi ha restriccions respecte a la llengua nativa dels Candidats. Tampoc hi ha restriccions d'edat; no obstant això, els exàmens de la sèrie "*Young Learners*" i les modalitats escolars "*For Schools*" han estat dissenyats per a candidats que cursen estudis de primària o de secundària.

2. Totes les inscripcions per a les proves hauran de ser tramitades a través d'un Centre d'Examen Autoritzat de Cambridge English dins dels terminis especificats amb antelació a la data d'administració de l'examen.

### SERVEIS D'EXAMEN

3. Els Centres d'Examen de Cambridge English gestionen les inscripcions per a les proves i estan autoritzats per aplicar als Candidats les taxes que corresponguin per a la provisió dels següents serveis:

- Tramitació de la inscripció per a l'examen davant Cambridge English.
- Emissió del Justificant d'inscripció ("*Confirmation of Entry*"), que ha d'incloure:
  - o Dades personals del Candidat i examen al qual es presenta.
  - o Dates, llocs i horaris d'administració de les proves.
  - o Codis personals: Número d'identificació ("*ID Number*") i Nombre secret ("*Secret Number*"), que podrà utilitzar posteriorment el Candidat per consultar els seus resultats en línia.
  - o Data estimada d'emissió dels resultats.
- Provisió i explicació, si fos necessària, dels següents documents:

o Termes i Condicions del Servei (el present document), l'acceptació serà preceptiva.

o Resum de la Normativa d'Examen ("*Summary Regulations for Candidates*") i Avís per als Candidats ("*Notice to Candidates*").

- Provisió de llocs d'examen adequats, d'acord amb la normativa de Cambridge English.
- Administració de totes les proves que consti l'examen, d'acord amb la normativa de Cambridge English.
- Remissió / Transmissió electrònica de la documentació d'examen / fulles de resposta / arxius a Cambridge English per al seu processament.
- Lliurament de certificats / diplomes emesos per Cambridge English.
- Tramitació de sol·licituds de Revisió de Qualificacions ("*Results Enquiries*") i apel·lacions ("*Appeals*").
- Totes les comunicacions personals que siguin necessàries per a la provisió dels serveis descrits a dalt.

#### **CONDICIONS D'INSCRIPCIÓ**

4. Els Candidats podran realitzar la seva inscripció a través del Centre d'Examen dins el termini establert. Les inscripcions realitzades fora de termini poden estar subjectes a càrrecs addicionals ("*Late Entry fees*"), però els Centres d'Examen no estan obligats a acceptar-les si no hi ha disponibilitat d'espais o de materials per a la prestació dels corresponents serveis d'examen.

5. Els Candidats poden sol·licitar inscripcions per a múltiples convocatòries del mateix examen o per a diferents exàmens dins el mateix període, sempre que les dates d'administració dels mateixos siguin compatibles.

6. En la mesura del possible, Cambridge English es compromet a facilitar l'accés als exàmens a tots els aspirants, independentment de la seva capacitat física o d'un altre tipus de limitacions. Aquells candidats que necessitin l'adaptació de proves per necessitats especials ("*Special Requirements*") han de notificar-ho al seu Centre d'Examen en el moment de la inscripció, i amb tota l'antelació possible, generalment entre 8 i 12 setmanes abans de l'administració de les proves. En el cas de certs tipus d'examen, cal una antelació de fins a 6 mesos.

7. No està permès el trasllat de matrícules d'inscripció d'una convocatòria a una altra o d'un examen a un altre. Així mateix, les inscripcions tramitades a través d'un Centre d'Examen concret no podran traslladar-se a un altre Centre d'Examen.

8. És responsabilitat del Candidat assegurar-se que les dades personals que figuren al Justificant d'Inscripció ("*Confirmation of Entry*") són correctes. Si cal rectificar-les, el Candidat ha d'informar el Centre d'Examen immediatament. No s'acceptarà responsabilitat pels errors en les dades personals que puguin figurar en títols o certificats ja emesos, i serà d'aplicació una

taxa administrativa addicional per a la seva posterior rectificació. Els Candidats hauran així mateix mantenir actualitzades les seves dades de contacte amb el Centre d'Examen per assegurar-se la recepció de totes les comunicacions i documents que siguin pertinents.

### **POLÍTICA DE CANCEL·LACIÓ**

9. El Candidat tindrà dret a la devolució íntegra de les taxes d'examen abonades en el cas que el Centre d'Examen no proveeixi els serveis que es detallen en la clàusula 3.

10. El Candidat pot sol·licitar al Centre d'Examen la devolució de les taxes abonades únicament per raons mèdiques, per al que caldrà aportar el corresponent justificant o certificat. El Centre d'Examen presentarà aquesta documentació davant Cambridge English, que al seu torn determinarà la seva aplicabilitat.

11. Les sol·licituds de devolució de les taxes d'examen per raons diferents de les exposades podran ser aprovades únicament en circumstàncies excepcionals. La devolució podrà ser íntegra o parcial, depenent dels casos.

12. La no compareixença a l'acte d'examen per a la realització de les proves generarà una Notificació de resultats ("*Statement of Results*") en la qual constarà la notació No Presentat ("*Absent*"). No s'emetrà cap altre document.

13. En el cas en què hagi tingut lloc la cancel·lació de la inscripció, fins i tot quan no s'hagi produït una devolució de les taxes abonades, s'esborrarà el registre de dades personals i no s'emetrà Notificació de Resultats.

### **ADMINISTRACIÓ DE LES PROVES**

14. Els Candidats s'han de presentar al lloc i a l'hora indicats en la convocatòria d'examen, que figuren en el document Justificant d'Inscripció ("*Confirmation of Entry*"), amb l'antelació que s'indiqui, i en tot cas almenys 30 minuts abans del començament de les proves.

15. Per raons de seguretat, és obligatori fotografiar individualment a tots els Candidats que es presentin a qualsevol examen de Cambridge English, amb l'excepció dels exàmens de la sèrie "*Young Learners*" i les modalitats escolars "*For Schools*". La fotografia passarà a formar part de l'expedient electrònic de cada Candidat i serà visible per als que accedeixin a comprovar els resultats a través del Servei de Verificació de Qualificacions ("*Results Verification Service*"). El Candidat podrà atorgar permís d'accés a aquestes dades compartint el seu Número d'Identificació ("*ID Number*") i Nombre Secret ("*Secret Number*"). Cambridge English es reserva el dret de privar de qualificacions a aquells Candidats que refusin ser fotografiats el dia de l'examen.

16. Els Candidats hauran de portar el DNI o passaport en vigor quan es presentin a realitzar les proves. Només s'admetran fotocòpies si aquestes van acompanyades d'una carta oficial en què es farà constar que l'original es troba retingut per les autoritats. Els menors de 14 anys que no comptin encara amb el seu propi DNI han de comunicar aquesta circumstància al Centre d'Examen en el moment de la inscripció; el Centre d'Examen els facilitarà un

Formulari d'Identificació Personal ("*Candidate ID Form*") que hauran d'omplir i portar amb si el dia de l'examen. Els Candidats que no vinguin a l'examen proveïts del seu document d'identitat o del formulari d'identificació personal validat no podran realitzar les proves.

17. Els Candidats han d'emplenar així mateix un formulari ("*Candidate Information Sheet*") que se'ls facilitarà el dia de l'examen. Cambridge English farà servir posteriorment la informació que es recull en aquest formulari en els seus propis programes d'investigació i validació. El formulari és de caràcter anònim i la informació proporcionada serà tractada de forma estrictament confidencial.

18. Els Candidats hauran de realitzar totes les proves que constin en un examen en les dates indicades en el Justificant d'Inscripció ("*Confirmation of Entry*").

19. Els Candidats estan obligats a l'observança de la Normativa d'Examen ("*Summary Regulations for Candidates*") i Avís per als Candidats ("*Notice to Candidates*"). La contravenció de la Normativa d'Examen podria comportar desqualificació o l'aplicació dels procediments previstos en casos de mala praxi. Els Candidats que resultin desqualificats per aquestes causes seran privats de les seves qualificacions.

20. Està totalment prohibit emprar llenguatge ofensiu, vexatori o d'índole racista en les respostes que els Candidats proporcionin en les proves. Cambridge English es reserva el dret de no qualificar aquest tipus de respostes i de privar al seu autor del resultat de l'avaluació.

21. Els Candidats hauran de donar part al Responsable del Centre d'Examen de qualsevol incidència que pugui afectar negativament al seu rendiment durant l'administració de les proves el mateix dia de la seva celebració. El responsable del Centre d'Examen valorarà la situació i, si escau, informará de la incidència a Cambridge English per mitjà d'un comunicat de Consideracions Especials ("*Special Considerations*"). En aquests casos, s'han d'ajustar a l'alça les qualificacions dels Candidats afectats com a mesura paliativa de les circumstàncies adverses d'administració de les proves. En els casos en què s'hagin aplicat aquestes mesures i així i tot els Candidats no hagin superat les proves, Cambridge English informará degudament al Centre d'Examen. No s'acceptaran parts de Consideracions Especials un cop que s'hagin emès els resultats.

22. Les proves que avaluen destreses orals, que formen part de la majoria dels exàmens de Cambridge English, poden ser objecte de gravació per mitjans audiovisuals, ja sigui de forma sistemàtica o aleatòria, amb l'objecte de monitoritzar examinadors i d'implantar procediments de control de la qualitat. Pel present document, els Candidats - o els seus pares o tutors legals, en el cas de ser menors d'edat - atorguen autorització a Cambridge English per efectuar gravacions de les proves en les que puguin estar participant, i així mateix cedeixen tots els drets sobre els materials gravats així obtinguts, inclosos els de propietat intel·lectual o creativa i els drets d'imatge, que podran ser utilitzats en qualsevol part del món pel període més ampli que permeti la legislació corresponent.

## **QUALIFICACIÓ D'EXÀMENS I EMISSIÓ DE RESULTATS**

23. Els resultats de l'avaluació s'emeten al més aviat possible després de l'administració de les proves. La data d'emissió que figura al Justificant d'Inscripció ("*Confirmation of Entry*") és estimativa, i en cap cas suposa una obligació contractual per part de Cambridge English. Encara que en la majoria de les convocatòries dels resultats s'emeten amb anterioritat a aquesta data, en alguns casos, i per circumstàncies imprevistes, pot produir-se certa demora.

24. En alguns exàmens, el rendiment del Candidat a cadascuna de les proves que consten es representa gràficament a la Notificació de resultats ("*Statement of Results*"), on també s'inclou la qualificació global. No s'emetraran resultats a aquells candidats a qui se'ls assignin els codis X (No Presentat en alguna de les proves), Z (No Presentat en cap de les proves) o Pendent ("*Pending*").

25. Si el Candidat considera que se li han atorgat qualificacions errònies, pot sol·licitar en primera instància una Revisió de Qualificacions ("*Results Enquiry*"). Els serveis de Revisió de Qualificacions estan estructurats de la manera següent:

- Fase 1: Sol·licitud de revisió general de les qualificacions. En aquest procés, es verifica que les qualificacions atorgades en cadascuna de les tasques que componen les diferents proves de què consta l'examen hagin estat assignades i sumades correctament, i que no s'hagin produït errors en el còmput del resultat final. Aquest procés es realitza en el termini de 5 dies laborables, a comptar de la recepció de la sol·licitud. La sol·licitud de la Fase 1 és requisit indispensable per poder sol·licitar la Fase 2.
- Fase 2: Sol·licitud de requalificació de l'examen. Aquest procés suposa reiniciar el procés de qualificació de totes les proves de l'examen, amb l'excepció de la prova oral ("*Speaking*"), i es realitza en el termini de 15 dies laborables des de la recepció de la sol·licitud.

**IMPORTANT:**

- Totes les sol·licituds de Revisió de Qualificacions s'han de trametre en el termini dels 14 dies naturals següents a la data d'emissió dels resultats.
- Els serveis de Revisió de Qualificacions estan subjectes a taxes administratives, que el Candidat haurà d'abonar directament al Centre d'Examen. En aquells casos en què la revisió suposi una modificació de la qualificació inicialment atorgada, el Candidat tindrà dret al reemborsament de les taxes administratives abonades.
- És infreqüent que les sol·licituds de revisió i de requalificació d'exàmens resultin en modificacions dels resultats inicialment atorgats, pel fet que el marge d'error dels sistemes informàtics emprats per a la qualificació automàtica és insignificant i que els controls i monitorització dels sistemes de qualificació manual són exhaustius.
- Els serveis de Revisió de Qualificacions estan únicament encaminats a detectar possibles errors de còmput o d'assignació de qualificacions, i en cap cas es facilitarà informació sobre el

rendiment del Candidat, que estarà limitada a la que figura al seu Notificació de Resultats ("*Statement of Results*").

- Cambridge English Language Assessment no facilitarà en cap cas la documentació d'examen als Candidats.

26. En el cas que el Candidat no estigui conforme amb el resultat de la seva sol·licitud de Revisió de Qualificacions ("*Results Enquiry*"), pot dirigir-se en segona instància al seu Centre d'Examen per sol·licitar que s'iniciï un procés d'Apel·lació al seu favor davant Cambridge English Language Assessment (1 Hills Road, Cambridge CB1 2EU, Regne Unit), en la seva qualitat de tribunal central dels exàmens, dins dels 21 dies naturals següents a la recepció de la resolució sobre la Revisió de Qualificacions. El Centre d'Examen pot proporcionar informació sobre les taxes administratives aplicables per a la remissió d'Apel·lacions. El procés d'Apel·lacions no està encaminat a la revisió dels judicis de valor realitzats sobre el rendiment en les proves, sinó a verificar que s'han seguit de forma consistent els procediments establerts per les autoritats reguladores britàniques en matèria de certificació, i per tant no suposarà ordinàriament la requalificació o la revaluació dels documents d'examen, sense perjudici que pugui sol·licitar-se una nova qualificació si es considera que no s'han aplicat correctament els procediments. El procediment d'Apel·lació està estructurat de la manera següent:

- Fase 1: Totes les proves documentals són sotmeses a la consideració d'una comissió independent, que decidirà, si s'escau, la conveniència de dur a terme noves indagacions, com ara la requalificació de la documentació d'examen o la recollida de proves suplementàries. S'informarà a la part recurrent de les actuacions realitzades i del seu resultat en el termini de 70 dies naturals, a comptar de la recepció de la sol·licitud.
- Fase 2: En el cas que la part recurrent es consideri perjudicada per la resolució de la fase 1, pot sol·licitar la revisió del seu cas per part del Comitè d'Apel·lacions de Cambridge English Language Assessment, del qual forma part el director general de Cambridge English Language Assessment i almenys un altre membre independent que no hagi guardat relació professional amb Cambridge English Language Assessment en els últims set anys. Aquest procés s'ha d'iniciar en el termini de 21 dies naturals des de la recepció de la resolució de la Fase 1.

Si la part recurrent es considerés agreujada per la resolució emesa per Cambridge English, podrà cursar sol·licitud d'arbitratge independent en un termini no superior a 21 dies naturals des de la recepció de la resolució corresponent. La part recurrent pot realitzar les al·legacions que estimi oportunes en persona davant el comitè d'arbitratge, que resoldrà per escrit en el termini de 70 dies naturals, a comptar de la recepció de la sol·licitud. L'acte d'arbitratge posa fi al procediment d'apel·lació de Cambridge English Language Assessment, sense perjudici d'altres drets que puguin emparar al recurrent segons l'ordenament jurídic d'Anglaterra i Gal·les.

La resolució dels casos de Revisió de Qualificacions o d'Apel·lacions pot concloure que es modifiqui la qualificació, a l'alça o a la baixa, o que aquesta romangui inalterada; també pot resultar en l'emissió de qualificacions, en els casos en què aquestes hagin estat retingudes. En aquells casos en què l'apel·lació resulti en una modificació de la qualificació inicialment atorgada, el Candidat tindrà dret al reemborsament de les taxes administratives que hagués abonat.

27. Cambridge English es reserva el dret de modificar els resultats ja emesos en circumstàncies excepcionals, i com a conseqüència de revisions i controls de qualitat efectuats a posteriori.

### **TÍTOLS I CERTIFICATS**

28. Cambridge English expedirà títols a nom d'aquells Candidats que hagin superat les proves i els remetrà als Centres d'Examen per a la seva distribució en el termini aproximat de 4 setmanes des de la data d'emissió dels resultats, en el cas dels exàmens en suport paper, i de 2 setmanes en el cas dels exàmens per ordinador.

29. El Centre d'Examen disposarà del necessari per fer entrega dels títols als Candidats.

30. Cambridge English solament reexpedirà títols en el cas que aquests hagin patit danys accidentals i que els originals danyats hagin estat retornats. Les sol·licituds de reexpedició de títols per aquest motiu s'han de tramitar a través del Centre d'Examen, que podrà aplicar les corresponents taxes administratives.

31. En cas de pèrdua del títol original, els Candidats podran sol·licitar una Notificació de Resultats Certificada ("*Certifying Statement of Results*"), que estarà subjecta a una taxa administrativa.

### **DRETS D'AUTOR (COPYRIGHT)**

32. Cambridge English és propietari dels drets d'autor (copyright) de tots els quaderns d'examen i dels materials d'avaluació emprats. Està prohibit treure aquests materials de les sales d'examen així com reproduir-los total o parcialment sense el permís exprés i per escrit de Cambridge English.

33. Cambridge English no permet l'accés de candidats, centres o professors a la documentació d'examen, incloses fulles de resposta i qualsevol altre treball escrit que formi part de l'examen.

34. Cambridge English no remetrà a candidats, professors o centres còpies ni originals de cap tipus de material que es generi durant l'examen.

35. Els candidats renuncien mitjançant l'acceptació d'aquestes Condicions a tots els drets d'autor dels treballs que s'hagin produït durant l'administració dels exàmens, que passaran a ser propietat de Cambridge English.

## PROTECCIÓ DE DADES

36. Cambridge English compleix els requisits que estableix la Llei de Protecció de Dades del Regne Unit (Data Protection Act, 1998), i els Centres d'Examen Autoritzats per operar a Espanya es troben subjectes al que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal. Els Candidats a Espanya es troben també emparats per la legislació europea en matèria de protecció de dades personals (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (Reglament general de protecció de dades). Les dades que els Candidats facilitin al Centre d'Examen per a la realització de les proves seran tractades sota la responsabilitat de la Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació ES448, amb CIF G17318080, domicili al Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona (Centre d'Empreses Giroemprèn), carrer del Pic de Peguera, 11, 17003 Girona, telèfon 972.210.299, amb adreça electrònica [info.fundacioif@udg.edu](mailto:info.fundacioif@udg.edu). Es tractaran per formalitzar la matrícula i per a l'organització de les proves. El tractament estarà legitimat per la prestació de serveis docents en compliment d'una missió d'interès públic. Les dades es comuniquen a Cambridge English Language Assessment a fi i efecte de reconeixement i expedició dels certificats. Els Candidats poden exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de la limitació adreçant-se a la Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació. Poden adreçar-se també al Delegat de protecció de dades (DPD) per mitjà de l'adreça electrònica [dpdfundacioif@udg.edu](mailto:dpdfundacioif@udg.edu).

37. Tant Cambridge English com el Centre d'Examen Autoritzat es comprometen a no utilitzar sense el seu consentiment les dades personals dels Candidats per a cap altra finalitat que no estigui directament relacionat amb l'administració de les proves, excepte en aquells casos en què sigui necessari emprar-los per a la investigació, per a la realització de controls de qualitat o per informar els Candidats sobre materials de preparació per als exàmens. 38. Les dades de rendiment dels Candidats seran remesos al Centre d'Examen on es van inscriure, i poden ser al seu torn reenviats al seu Centre Preparador o a tercers, amb la finalitat de verificar-los. Pot trobar-se informació sobre el Servei de Verificació de Resultats a [www.cambridgeenglish.org/verifiers](http://www.cambridgeenglish.org/verifiers).

39. Les dades d'aquells candidats que estiguin sent investigats per sospites de males pràctiques podrien facilitar-se a tercers. Per exemple, en el cas que siguin utilitzats per a l'obtenció de visats, Cambridge English podria facilitar aquestes dades a les autoritats d'immigració competents.

Aquests Termes i Condicions del Servei són vàlids durant un any, o fins que el Candidat rebi el seu títol i / o Notificació de Resultats ("*Statement of Results*") i tots els procediments administratius descrits en les clàusules 25 a 31, ambdues incloses, s'hagin completat, si això passa amb antelació.