

# Políticas de cancelaciones y cambios de fecha

## A. Cancelaciones

Puedes cancelar el registro de tu examen IELTS en cualquier momento antes de rendir tu test contactando vía correo electrónico a tu centro examinador. Las condiciones que se aplicarán, dependerán de cuándo realices la solicitud y también de si es que existen circunstancias excepcionales.

### 1. Tiempo de anticipación

#### **1.1 Más de 14 días (sin incluir el día del examen) antes del examen:**

Si cancelas el registro de tu examen IELTS con más de 14 días de anticipación (**sin contar el día del examen**), recibirás una devolución por el 75% del costo total del test.

#### **1.2 14 días antes y más de 3 días antes del examen (sin contar el día del test):**

Si solicitas la cancelación del registro de tu examen IELTS 14 días antes y más de 4 días antes del examen, (**sin contar el día del examen**), recibirás una devolución por el 50% del total del pago realizado.

#### **1.3 3 días antes del examen (sin contar el día del examen):**

Si solicitas cancelar el registro de tu examen IELTS 3 días antes del día del test, (**el día del examen no se cuenta**), no recibirás devolución.

#### **1.4 El día del examen o después del día del examen:**

Si solicitas cancelar el registro de tu examen IELTS el día del examen o posterior al día del examen, no recibirás devolución.

### 2. Excepciones

Podrías solicitar que tu caso sea considerado una excepción notificando vía correo electrónico a tu centro examinador antes del examen o hasta 5 días posteriores al día del examen en el caso de que no hayas asistido al test. Tu centro examinador te responderá dentro de los siguientes 7 días hábiles luego de recibir tu solicitud por escrito. Tu centro examinador evaluará si es posible o no considerar tu caso como excepcional.

Todos los casos que quieran ser considerados excepcionales y su evidencia correspondiente debe ser recibida por el centro examinador a más tardar 5 días posteriores al día del examen agendado.

Si tu centro examinador aprueba tu solicitud, recibirás una devolución por la totalidad del pago, menos un cobro administrativo no mayor al 25% del total del pago.

Si tu centro examinador no aprueba tu solicitud, los términos expuestos en la Sección 1 serán aplicados.

Definimos circunstancias excepcionales de la siguiente forma:

- Problemas de salud graves que no te permitan asistir o desempeñarte de manera normal el día del examen. Dichos problemas requieren como evidencia de respaldo un certificado médico otorgado por un profesional de la salud capacitado.
- Evidencia de duelo, trauma u otras formas de dificultades significativas
- Ejercicio de labores militares.

### 3. Eventualidades de fuerza mayor del centro examinador

Bajo ciertas circunstancias que estén fuera del control del centro examinador, podríamos tener que cancelar el examen que agendaste. Estas circunstancias incluyen, entre otras, condiciones climáticas extremas, desastres naturales, manifestaciones sociales y paralización de actividades en la universidad.

En dichas circunstancias, tu centro examinador te contactará con la mayor antelación posible y te entregará las siguientes opciones:

- Solicitar una devolución por el total de tu examen, o
- Solicitar un cambio de la fecha de tu examen que te acomode.

En casos donde tu centro examinador cancele un examen IELTS debido a motivos que están bajo el control del centro, además de optar a una devolución por el total de tu pago, podrías estar en la facultad de recibir una compensación por los gastos involucrados. Para ello, el centro examinador evaluará caso a caso y se decidirá si es razonable o no el motivo del requerimiento. Cualquier tipo de compensación deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El centro examinador evaluará si la decisión de cancelar el examen estaba o no fuera de su control.
- Cualquier tipo de compensación otorgada se limitará a gastos incurridos en el viaje y alojamiento bajo las siguientes condiciones:

- gastos estrictamente realizados como resultado de la planificación de tu asistencia al día del examen.
- gastos respaldados con boleta(s).
- evidencia de que los gastos del viaje y alojamiento no son reembolsables.
- el centro examinador comparará las tasas y costos más económicos y razonables del mercado en cuestión.

- Si viajaste una distancia mayor a la distancia entre tu lugar habitual de residencia y tu centro examinador más cercano, entonces el centro examinador considerará que tu solicitud de compensación no es razonable.

## **B. Cambios de fecha**

### **4.1 Más de 14 días antes del examen:**

Puedes realizar una solicitud de cambio de fecha en cualquier momento con más de 14 días de anticipación a la fecha de tu examen IELTS.

Debes escoger una fecha con examen IELTS que tengamos disponible dentro de los próximos 3 meses posteriores a tu fecha de rendición original. Si la fecha de elección ese en más de 3 meses posteriores a la fecha original de tu examen, entonces tu solicitud de cambio de fecha será considerada como una cancelación.

Solamente puedes reagendar la fecha del mismo examen una vez.

Tu centro examinador podría realizar un cobro adicional de hasta un 25% del valor total del examen.

### **4.2 14 días antes de tu examen:**

Cualquier solicitud que sea realizada dentro de los últimos 14 días previos al examen será considerada como cancelación. Por favor leer la Sección A (Cancelaciones) de nuestras políticas de cancelaciones y cambios de fecha.

### **Notas**

- i. Tu centro examinador es el que se encarga de gestionar devoluciones y de programar cambios de fecha.
- ii. En la Sección A.2, es tu centro examinador quien toma las decisiones sobre solicitudes de circunstancias excepcionales.
- iii. En la Sección A.3, el centro examinador es quien toma las decisiones relacionadas a compensaciones. Esto incluye el decidir quién puede o no optar a ellas y los montos que se podrían otorgar.
- iv. En caso de existir leyes de protección al consumidor en el país donde rindes el examen que sean más favorable en el caso de cancelaciones o cambios de fecha, entonces dichas leyes serán las que apliquen.