

Términos y condiciones

EXAMS ONE, S.L. (ExamsOne) · Versión del 22 de octubre de 2026

Estas condiciones se aplican a las inscripciones en exámenes de Cambridge English que haces con ExamsOne. Léelas antes de inscribirte: al marcar la casilla de aceptación del formulario, las aceptas.

1. Quiénes somos

EXAMS ONE, S.L. (ExamsOne), con NIF B87404083 y domicilio en Calle Fernando el Católico 64, Bajo, 28015 Madrid. Somos centro examinador oficial de Cambridge University Press & Assessment con el código ES945. Puedes escribirnos a exams@examsone.com o llamarnos al 91 032 58 92.

Tu contrato de inscripción es con ExamsOne y nos pagas a nosotros las tasas del examen, como establece la normativa de Cambridge. Cambridge elabora y corrige el examen y emite los resultados y los certificados.

2. Qué aceptas al inscribirte

Al marcar la casilla de aceptación del formulario, confirmas que:

- has leído y aceptas estos términos y condiciones;
- te inscribes a través de la web de ExamsOne para hacer un examen de Cambridge English;
- pagas la inscripción directamente a ExamsOne;
- en B2 First, C1 Advanced y C2 Proficiency, aceptas que Cambridge te haga una foto el día del examen (ver el punto 15, «Foto del día del examen»).

Si el candidato es menor de edad, la inscripción debe hacerla su padre, madre o tutor legal, o el propio menor con su permiso. El contrato se hace en español. Guardamos una copia de estas condiciones con tu inscripción y te las enviamos por email con la confirmación.

3. Cómo te inscribes

1. Eliges el examen y la fecha en Fechas y plazas.
2. Rellenas los datos del candidato. El nombre y los apellidos deben coincidir exactamente con su DNI, NIE o pasaporte, porque así saldrán en el certificado.
3. Antes de enviar ves el resumen con el precio total y puedes corregir cualquier dato.
4. Aceptas estas condiciones y confirmas la inscripción con el botón de pago.
5. Te enviamos por email la confirmación, con los datos para pagar si eliges transferencia. Cuando nos llegue la transferencia, te enviaremos un segundo email confirmando el pago.

Revisa bien los datos: los cambios después de la fecha límite de inscripción pueden no ser posibles o tener coste.

4. Precio

El precio aparece en la ficha del examen y en el formulario antes de pagar. Es el precio final, con todos los impuestos incluidos.

5. Pago y plazas

- Debes pagar en el plazo que indica tu pedido y siempre antes de la fecha límite de inscripción. La inscripción no está confirmada hasta que recibimos el pago.
- Si el pago no llega a tiempo, la inscripción se anula, la plaza queda libre y no te inscribimos en

Cambridge.

- Puedes pagar con los medios que se muestran en el formulario. Si pagas por transferencia, pon el concepto que te indicamos para que sepamos de quién es el pago.
- Las plazas son limitadas, sobre todo en los exámenes por ordenador. Tu plaza queda reservada mientras esté abierto el plazo de pago de tu pedido; si no pagas a tiempo, se libera para otro candidato.

6. Inscripción fuera de plazo

En algunas convocatorias puedes inscribirte después de nuestra fecha límite pagando un recargo, que verás antes de pagar. No siempre es posible, porque depende de que Cambridge acepte la inscripción. Si no la acepta, te devolvemos todo lo pagado, recargo incluido, y no podrás presentarte en esa fecha.

7. Mínimo de candidatos y anulación de una convocatoria

Podemos anular una convocatoria si al cierre de la inscripción no hay al menos 10 candidatos. En ese caso, o si la convocatoria se anula o cambia de fecha o de lugar de forma importante por cualquier otro motivo, tú eliges entre:

- pasar sin coste a otra convocatoria, o
- recuperar el 100 % de lo pagado en un máximo de 14 días.

8. Derecho de desistimiento

Si eres consumidor, tienes 14 días naturales desde la inscripción para desistir sin dar motivos. Basta con escribir a exams@examsone.com o enviarnos el formulario de desistimiento.

- Como los plazos de Cambridge son cortos, al inscribirte nos pides expresamente que tramitemos tu inscripción enseguida, sin esperar a que pasen esos 14 días.
- Si desistes antes de la fecha límite de inscripción, te devolvemos el 100 % de lo pagado.
- Si desistes después de la fecha límite, tu examen ya está inscrito y pagado a Cambridge. Te devolvemos lo pagado menos la parte proporcional del servicio ya prestado (artículo 108.3 del TRLGDCU).
- Si haces el examen dentro de esos 14 días, el servicio está completo y ya no puedes desistir (artículo 103.a del TRLGDCU).

Te devolvemos el dinero en un máximo de 14 días naturales desde tu aviso.

9. Cancelaciones y devoluciones

Además del desistimiento:

- Antes de la fecha límite de inscripción puedes cancelar y te devolvemos el 100 % de lo pagado.
- Después de la fecha límite no hay devolución, porque tu inscripción ya está tramitada y pagada a Cambridge, salvo por causa justificada.
- Causa justificada o fuerza mayor. Si no puedes hacer el examen por enfermedad, hospitalización u otra causa de fuerza mayor, avísanos cuanto antes y envíanos un justificante, como un certificado médico oficial. Según lo que permita Cambridge, te devolveremos todo o parte de lo pagado, o podrás pasar a otra fecha.
- No presentarse, llegar tarde o no llevar un documento de identidad válido no da derecho a devolución.

Devolvemos el dinero por el mismo medio con el que pagaste. Si pagaste por transferencia, lo devolvemos a la cuenta que nos indiques.

10. Cambios

Hasta la fecha límite de inscripción puedes corregir tus datos en tu zona de candidato o escribiéndonos. También puedes pedir el cambio a otra convocatoria o a otro examen, si hay plazas, pagando o recuperando la diferencia de precio.

Una vez cerrado el plazo de inscripción no se puede:

- cambiar de examen;
- pasar a una convocatoria posterior, salvo por causa justificada (apartado 9);
- ceder la inscripción a otra persona;
- cambiar la fecha de ninguna de las partes del examen.

Si después del examen hay que corregir tu nombre, Cambridge lo permite en algunos casos hasta 2 años después y puede cobrarlo.

11. Necesidades especiales

Cambridge garantiza la igualdad de oportunidades y permite pedir adaptaciones, por ejemplo por dificultades auditivas o visuales, dislexia, TDAH u otras dificultades de aprendizaje.

- Indícalo al inscribirte y envíanos, antes de la fecha límite de inscripción, un certificado médico oficial o un informe profesional que lo justifique.
- Algunas adaptaciones, como los exámenes en braille o en letra ampliada, hay que pedirlos con varias semanas de antelación. Consúltanos antes de inscribirte.
- Si te ocurre algo después de inscribirte que te impide hacer el examen con normalidad (por ejemplo, un brazo roto o una operación en la fecha del examen), avísanos enseguida y envíanos el certificado médico oficial para buscar una solución.
- Pasada la fecha límite no podemos garantizar las adaptaciones, aunque estudiaremos los casos excepcionales.
- Usamos los datos de salud solo para tramitar la adaptación con Cambridge, con tu consentimiento expreso.

Si el día del examen no te encuentras bien o algo afecta a tu examen, díselo enseguida al personal. Lo comunicaremos a Cambridge para que lo tenga en cuenta.

12. Pareja para el speaking

Puedes pedir hacer el speaking con otro candidato inscrito en la misma convocatoria. Escribe su nombre en el formulario de inscripción, o envíanos los dos nombres a exams@examsone.com, antes de la fecha límite de inscripción. Tu compañero también tiene que pedirlo.

Lo intentaremos, pero no podemos garantizarlo. No aceptamos peticiones de pareja después de la fecha límite de inscripción.

13. Normas de Cambridge y Confirmation of Entry

Al inscribirte confirmas que has leído la normativa de Cambridge para candidatos y que la cumplirás: el Summary Regulations for Candidates y el Notice to Candidates, que también recibirás con tu Confirmation of Entry. Las normas completas están en cambridgeenglish.org/help.

Entre 2 y 4 días después de la fecha límite de inscripción recibirás por email tu Confirmation of Entry, con:

- el examen, tus datos y tu número de candidato;
- el horario y la dirección de cada parte del examen;

- la fecha y la hora del speaking;
- tus claves para ver los resultados en internet;
- las instrucciones para el día del examen.

Revísala en cuanto la recibas y avísanos de cualquier error. Unos días antes del examen te enviaremos un recordatorio con los horarios y las direcciones.

Fechas del speaking. Cambridge fija una ventana de fechas para el speaking, normalmente de 7 u 8 días alrededor del examen escrito, que puedes ver desde que te inscribes. Debes estar disponible todos esos días, porque te pueden convocar en cualquiera de ellos. En Madrid, el speaking es siempre el mismo día que el examen escrito. Una vez enviada la Confirmation of Entry, no podemos cambiar la fecha ni la hora del speaking.

14. El día del examen

Debes:

- Llegar con tiempo. Si llegas tarde, puede que no te dejen hacer el examen.
- Llevar a cada parte del examen tu documento de identidad original, en vigor y con foto (DNI, NIE, pasaporte o carné de conducir). No valen fotocopias ni documentos digitales. Sin él puede que no puedas hacer el examen o que no recibas resultado, y no tendrás derecho a devolución.
- Si no tienes documento con foto, por ejemplo un menor sin DNI, avisarnos antes de inscribirte. Pre A1 Starters, A1 Movers y A2 Flyers no exigen documento, y C1 Advanced tiene requisitos de identificación adicionales.
- Llevar bolígrafo, lápiz, sacapuntas y goma. No se permiten bolígrafos borrables, corrector líquido ni cinta correctora.

No puedes tener en el aula:

- teléfono móvil, relojes de ningún tipo ni otros aparatos electrónicos, tampoco en los descansos. Te diremos dónde dejarlos apagados; se guardan bajo llave. Pueden revisarte con un detector al entrar;
- diccionarios ni nada que no esté permitido en la mesa;
- comida ni bebida, salvo agua.

No traigas otros objetos de valor: no respondemos de lo que se deje en las zonas de guardado.

Si copias, ayudas a otro candidato, usas un aparato no permitido o incumples las normas de otra forma, puedes ser descalificado. Cambridge puede retener o anular tu resultado e impedirte hacer más exámenes. Tampoco puedes sacar del aula ni publicar en internet ningún contenido del examen.

Cambridge, o ExamsOne en su nombre, puede grabar en audio o vídeo el speaking para controlar la calidad y la seguridad del examen. Si tienes algún comentario sobre cómo se ha desarrollado el examen, díselo al supervisor nada más terminar.

15. Foto del día del examen

En B2 First, C1 Advanced y C2 Proficiency, Cambridge hace una foto a cada candidato el día del examen para comprobar su identidad. Al inscribirte en uno de estos exámenes aceptas que te la hagan.

Si el candidato tiene menos de 17 años el día del examen, su padre, madre o tutor legal debe autorizarla en el formulario de inscripción o con el documento de autorización que le facilitaremos. Si no se permite la foto, Cambridge no deja hacer el examen o no da resultado.

16. Resultados

Cambridge publica los resultados en su web de resultados para candidatos. Tus claves y la fecha prevista vienen en la Confirmation of Entry. Según Cambridge, los resultados suelen estar:

- en los exámenes por ordenador, entre 5 y 10 días laborables después del examen;
- en los exámenes en papel, entre 2 y 3 semanas después.

Son fechas orientativas, no obligatorias. Si necesitas el certificado para una fecha concreta, deja margen suficiente.

No damos resultados por teléfono. Si el candidato es mayor de edad, no informamos de sus resultados a nadie, tampoco a sus padres, sin su autorización por escrito.

17. Certificados

Cambridge envía los certificados a ExamsOne, normalmente entre 4 y 8 semanas después de publicar los resultados (a veces tarda más). Te avisaremos por email cuando puedas recogerlo, con la dirección y el horario. Si te inscribió tu academia o tu colegio, el certificado lo recoges allí: se lo damos a ellos.

- Se recoge en persona en nuestra sede, presentando el DNI.
- Puede recogerlo otra persona con su DNI, una autorización firmada por el candidato con los datos de los dos y una copia del DNI del candidato.
- Si el candidato es menor, puede recogerlo su padre, madre o tutor con su DNI y el libro de familia.

Guardamos los certificados no recogidos al menos un año. Después podemos destruirlos de forma segura, como permite Cambridge. Si pierdes el certificado, puedes pedir a Cambridge un Certifying Statement, que confirma oficialmente tu resultado y tiene coste.

18. Revisión de la nota

Cambridge no comenta los resultados ni devuelve material del examen: toda la información está en el Statement of Results. Si crees que tu nota no es correcta, pídenos la revisión en cuanto la recibas, porque hay plazo. ExamsOne la tramita con Cambridge, pero no corrige ni revisa exámenes.

- Fase 1, revisión administrativa. Cambridge comprueba que el examen se procesó bien y que la nota se calculó sin errores. No se vuelve a corregir.
- Fase 2, nueva corrección del Writing. No está disponible en Pre A1 Starters, A1 Movers y A2 Flyers.
- El speaking no se puede revisar.

Cada fase tiene un precio, que te diremos al pedirla, y se devuelve si la nota cambia. La nota puede subir, bajar o quedarse igual. Mientras dura la revisión no podrás descargar el Statement of Results. Si sigues sin estar de acuerdo, Cambridge tiene un procedimiento de apelación.

19. Responsabilidad

Ponemos todos los medios para que los exámenes se desarrollen con normalidad. Si un examen se retrasa, se interrumpe o se anula por causas ajenas a nosotros (un corte de luz, una evacuación o un incidente de seguridad, por ejemplo), haremos lo necesario para normalizarlo cuanto antes. Si se anula, se aplica el apartado 7: eliges entre otra fecha sin coste o la devolución del 100 %.

Las fechas de resultados y certificados las fija Cambridge y son orientativas. Sus retrasos no dependen de ExamsOne, pero te ayudaremos a resolverlos. Nada de estas condiciones limita los derechos que la ley te reconoce como consumidor.

20. Atención al cliente y reclamaciones

Para cualquier consulta o reclamación, escríbenos a exams@examsone.com, llámanos al 91 032 58 92 o ven a nuestra sede. Respondemos lo antes posible y como máximo en un mes (artículo 21 del TRLGDCU).

Lo que pase el día del examen (el aula, el horario, el desarrollo de alguna prueba...) díselo al supervisor ese mismo día o escríbenos a exams@examsone.com como tarde en los 2 días siguientes al examen: después ya no podemos comprobarlo ni trasladarlo a tiempo a Cambridge.

En nuestra sede tienes hojas de reclamaciones a tu disposición. Si no resolvemos tu reclamación, te indicaremos la entidad de resolución alternativa de litigios de consumo competente, como la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Las quejas sobre la actuación de Cambridge las trasladamos a Cambridge, que las resuelve según su política de reclamaciones.

21. Protección de datos

Tratamos tus datos para gestionar tu inscripción y tu examen con Cambridge, cobrarlo y facturarlos. Tienes toda la información en nuestra política de privacidad. Cambridge trata además tus datos según su Candidate Privacy Notice.

22. Ley aplicable y cambios en estas condiciones

Se aplica la ley española. Si eres consumidor, puedes acudir a los juzgados de tu domicilio. Podemos actualizar estas condiciones; a cada inscripción se le aplican las vigentes el día en que se hizo.

Formulario de desistimiento

Solo tienes que rellenar y enviar este formulario si quieres desistir del contrato. También puedes copiarlo en un email.

- A la atención de: EXAMS ONE, S.L., Calle Fernando el Católico 64, Bajo, 28015 Madrid, exams@examsone.com
- Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de prestación del siguiente servicio: inscripción en el examen _____ (examen y fecha)
- Número de pedido: _____
- Pedido el: _____
- Nombre del consumidor: _____
- Domicilio del consumidor: _____
- Firma del consumidor (solo si se presenta en papel)
- Fecha: _____