

L'INSTITUTO CERVANTES est l'organisme responsable de la direction académique, administrative et économique des Diplômes d'Espagnol comme Langue Étrangère (dorénavant, DELE) qui sont délivrés par le directeur de cet organisme public, au nom du ministre de l'Éducation, de la Formation Professionnelle et du Sport du Royaume d'Espagne.

1. Questions générales: Les dates d'examen et les délais d'inscription ainsi que d'autres informations concernant les diplômes DELE, sont disponibles sur le portail officiel des examens à l'adresse <https://examen.es/cervantes.es/dele/>.

Le montant payé pour l'inscription pour tout diplôme de DELE inclut les droits d'examen à la date et dans le centre choisi ainsi que les frais d'expédition du diplôme.

Aucune inscription ne sera admise à une session DELE dont les délais d'inscriptions sont déjà clos.

Le candidat qui ne réussit pas les épreuves de DELE ou qui ne se présente pas à l'examen, n'aura pas une deuxième chance, quel que soit le motif.

2. Profil de candidat: Les diplômes de DELE s'adressent à un public alphabétisé de tout âge.

L'INSTITUTO CERVANTES accepte les demandes d'inscription aux examens DELE de toute personne payant les droits d'inscription.

Pour s'inscrire aux examens il est obligatoire de fournir, en plus d'autres données personnelles obligatoires, un courrier électronique personnel du candidat. Ce courrier électronique dont le fonctionnement correct est de la responsabilité du candidat, servira, si le centre d'examen du DELE ou l'INSTITUTO CERVANTES l'établit ainsi, à des fins de communication sur toutes les questions relatives à l'INSTITUTO CERVANTES et aux diplômes DELE, les sessions et la publication et l'impression de son relevé de notes.

En payant l'inscription le candidat accepte les conditions d'achat, déclare qu'il remplit les conditions administratives et financières requises pour l'obtention du diplôme d'espagnol de DELE. Ainsi, il s'engage à se présenter à l'examen muni des documents attestant de l'accomplissement de ces conditions: le reçu de son inscription, son passeport ou pièce d'identité officielle avec une photo, nécessaires à son identification correcte, et la convocation officielle de l'examen.

Les parents, tuteurs ou représentants légaux devront inscrire les mineurs ou personnes sans capacité légale pour agir, sachant qu'ils devront fournir une adresse de courrier électronique différente pour chacun des candidats.

3. Procédure d'inscription: L'inscription aux épreuves de DELE doit être gérée à travers les moyens mis en place par l'INSTITUTO CERVANTES, dans les délais prévus.

Pour formaliser l'inscription par des moyens électroniques, le candidat devra suivre les indications du système électronique d'inscription et faire particulièrement attention aux termes et conditions qui se trouvent dans le reçu d'inscription. Dans ce cas, le paiement

des droits d'inscription est effectué par des moyens de paiement déterminés lors de l'achat d'achat électronique.

Pour formaliser l'inscription de manière présenteielle dans les centres d'examen définis à cet effet, le candidat devra fournir les documents suivants:

- Le formulaire de demande d'inscription de DELE dûment rempli.
- Photocopie et passeport original ou pièce d'identité officielle avec une photo dans laquelle figurent les données suivantes: prénom et nom, nationalité, date et lieu de naissance. Les données que le candidat fournit dans le formulaire de demande d'inscription doivent correspondre aux données du document d'identification.
- Pièces justificatives du paiement des droits d'inscription.

Le paiement des droits d'inscription peut être effectué par les moyens de paiement déterminés par le centre d'examen correspondant (en précisant toujours la mention "Inscription DELE" ainsi que la date de session et le niveau académique du diplôme souhaité) ou par les moyens électroniques déterminés par l'INSTITUTO CERVANTES dans le cas des inscriptions en ligne.

4. Données des candidats: Le candidat devra s'assurer que les données fournies (en particulier celles qui concernent les informations d'identité - prénom et nom, numéro du document d'identification, date et lieu de naissance - et celles concernant la session DELE choisie - centre d'examen, date et niveau-) sont correctes avant de finir la procédure d'inscription. En effet, toute erreur de la part du candidat pourrait figurer dans le diplôme officiel DELE et causer des problèmes administratifs au candidat. Si tel est le cas, la réédition d'un nouveau diplôme est possible moyennant les frais correspondant.

Les données personnelles fournies au moment de l'inscription doivent concorder avec celles figurant sur le document officiel d'identification du candidat au moment de l'examen. Seulement les candidats correctement identifiés et dont les données d'identification concordent avec celles de leur reçu d'inscription seront admis à l'examen.

Le candidat devra informer son centre d'examen de tout changement de données personnelles qui pourrait affecter l'envoi des communications concernant les diplômes d'espagnol de DELE.

Pour tout changement ou inconvénients concernant les données personnelles, le candidat devra se diriger à <https://cau.cervantes.es/>.

L'INSTITUTO CERVANTES n'est pas responsable des préjudices qui pourraient découler si le candidat fournit des données erronées ou obsolètes au moment de la demande d'inscription.

5. Candidats à besoins spécifiques: L'INSTITUTO CERVANTES peut proposer l'aménagement des examens DELE à tout candidat qui en raison de certaines situations personnelles (handicap visuel, auditif ou moteur, certaines difficultés d'apprentissage, ou n'ayant pas la possibilité de quitter un centre religieux, hospitalier ou pénitentiaire) ne seraient pas en mesure de réaliser les épreuves selon les règles générales.

Le candidat présentant certains des besoins spécifiques prévus par la réglementation de l'INSTITUTO CERVANTES pour réaliser les

épreuves de l'examen DELE devra en informer le centre d'examen et les justifier, au moins deux semaines avant les dates officielles des épreuves écrites de la session. A cet égard, il devra suivre les indications qui se trouvent dans le paragraphe correspondant du portail d'Examens de l'Instituto Cervantes.

Le candidat qui n'ait pas réalisé cette communication en temps et en bonne et due forme perdra son droit à réaliser les épreuves de DELE dans des conditions particulières.

Si finalement les aménagements demandés par le candidat ne sont pas approuvés, le candidat pourra demander l'annulation de l'inscription et le remboursement du montant payé pour l'inscription dans la mesure où cette demande se réalise dans un délai de 72 heures après la communication du rejet de la demande.

Pour plus d'informations, la procédure administrative d'aménagement d'examen DELE peut être consultée sur le portail d'Examens de l'Instituto Cervantes.

6. Désistement et remboursement: Le candidat a le droit d'être remboursé selon les dispositions légales. La demande de remboursement ou désistement devra être faite par écrit sans équivoque (c'est-à-dire, en fournissant toutes les données personnelles du candidat et le code d'inscription reçu), dans un délai de 14 jours dès la date d'inscription. Pour cela, si l'inscription a été faite à travers <https://examen.es/cervantes>, vous pouvez utiliser le formulaire de remboursement en ligne sur la page <https://cau.cervantes.es/>. Par contre, si vous vous êtes inscrit par d'autres moyens, adressez-vous au centre d'examen auquel vous vous êtes inscrit.

Dès que le candidat aura communiqué sa décision de désistement, l'INSTITUT CERVANTES lui renverra l'accusé de réception dans les plus brefs délais.

En cas de désistement, tous les paiements engagés par le candidat lui seront remboursés dans un délai maximum de 14 jours à partir de la date à laquelle il aura informé l'INSTITUT CERVANTES dudit désistement. Le remboursement s'effectuera à travers le même mode de paiement utilisé par le candidat pour la transaction initiale.

Après 14 jours à compter de la date d'inscription et de paiement, le candidat perd le droit au remboursement des frais d'inscription.

Le candidat aura droit au remboursement intégral du montant payé pour son inscription à une session de DELE si avant le jour de l'examen pour lequel il a été inscrit, il a été apte au même examen DELE d'une précédente session, suite à une procédure de révision du relevé de notes ou à une réclamation demandée au préalable. Dans ce cas, le candidat devra demander par écrit le remboursement du montant payé dans un délai maximum d'un mois après l'annonce favorable à sa demande. Une fois le délai clos, le candidat perdra le droit au remboursement du montant payé pour son inscription.

Toute demande de remboursement ne remplissant pas les conditions mentionnées ou effectuée en dehors des délais légaux, sera rejetée.

7. Invalidations: Dans les cas énumérés ci-dessous, les inscriptions seront susceptibles d'être annulées et le candidat aura droit,

sur demande, au remboursement intégral des frais d'examen ou à la possibilité de passer les épreuves à des sessions dont le délai d'inscription est toujours ouvert et dans lesquelles des places sont encore disponibles.

- Dans le cas de ne pas pouvoir réaliser les épreuves pour cause de responsabilité du centre d'examen.
- Dans le cas d'annulation des épreuves pour cause de force majeure ou de catastrophes naturelles qui entraîneraient l'annulation de la session ou dans le cas de risque physique ou personnel pour le candidat à l'heure de se déplacer (inondations, état de guerre, etc.).

Dans les deux cas, le candidat devra demander par écrit de manière précise et complète le remboursement du montant payé au centre d'examen ou le changement de sa date d'examen, si l'inscription a été réalisée électroniquement à travers le portail d'Examens de l'INSTITUTO CERVANTES, sur <https://cau.cervantes.es/>, toujours dans le délai d'un mois une fois que la date de l'examen écrit ait été fixée. Passé ce délai le candidat perdra le droit au remboursement du montant payé.

8. Changement de session, de centre ou d'examen: aucun changement ne sera admis après la date de clôture de la session pour laquelle l'inscription a été effectuée, et aucune inscription à une session fermée ne sera possible, quelle qu'en soit la raison.

Un changement de session, de centre ou d'examen ne modifiera pas le délai pour le désistement qui sera en tout cas de 14 jours dès la date d'inscription initiale.

Le candidat est responsable de s'assurer qu'une notification claire et par écrit, comprenant ses données personnelles et le code d'inscription reçu, est arrivée au centre d'inscription dans le délai requis avec la demande du changement désiré.

La démarche concernant les changements n'entraînera aucun frais pour le candidat, sauf s'il existe une différence dans le prix de l'examen, dans ce cas le candidat devra la payer. Si le changement demandé correspond à un examen de prix inférieur au montant versé lors de l'inscription initiale, la différence ne sera pas remboursée.

Une fois inscrit, le candidat pourra demander des modifications dans les conditions de son inscription selon les critères suivants:

A. Inscription électronique aux examens DELE généraux (A1, A2, A2-NA, B1, B2, C1 et C2) pour les réaliser dans les centres d'examen en Espagne à travers le portail d'Examens de l'Instituto Cervantes:

1. Changement de la date de session, d'examen ou du centre d'examen: Le candidat pourra demander un changement de date de session, d'examen ou de centre, à condition que la session à laquelle il s'est inscrit reste ouverte et que la session à laquelle il souhaite s'inscrire ait son propre délai d'inscription ouvert et dispose de places libres au moment de la demande de changement.

Des changements à des centres d'autres pays ne seront pas admis, ni à des modèles d'examen qui ne soient vendus sur le portail d'Examens de l'Instituto Cervantes.

B. Inscription dans les centres d'examen DELE:

1. Changement du centre d'examen: Une fois que l'inscription sera réalisée, il ne sera pas possible de changer de centre d'examen.
2. Changement de session ou de niveau d'examen DELE: Le candidat pourra demander à son centre d'examen des changements de session ou de niveau d'examen DELE, à condition que le délai d'inscription soit ouvert pour la session à laquelle il est inscrit et que la session dans laquelle il souhaite s'inscrire ait son propre délai d'inscription ouvert et dispose de places libres au moment de demander cette modification.

Le candidat pourra demander des changements de niveau de l'examen DELE à condition qu'il effectue le paiement correspondant au nouvel examen, dans le cas où le prix de ce dernier serait supérieur au montant initial payé. Si le changement demandé correspond à un examen de prix inférieur au montant versé lors de l'inscription initiale, la différence ne sera pas remboursée.

Dans le cas des examens DELE scolaire dont l'inscription a été effectuée dans des centres d'examen d'Espagne, il ne sera pas possible de changer à un niveau DELE général.

9. Réalisation des épreuves: L'inscription exige le choix d'un centre d'examen spécifique. Par conséquent, le candidat ne pourra se présenter qu'aux épreuves dans ce centre ou ses annexes et à la date de la session choisie.

Les candidats doivent se présenter à l'examen aux heures et lieux indiqués par le centre d'examen en plus de fournir les documents suivants:

1. Le justificatif d'inscription reçu au centre d'examen ou envoyé par le système d'inscription en ligne à leur adresse de courrier électronique.
2. Le passeport ou pièce d'identité officielle avec une photo qui a été présentée au moment de l'inscription. Dans le cas des candidats originaires des pays membres de l'Union Européenne, ces documents pourront être remplacés par la pièce d'identité originale du pays d'origine. Si les candidats sont dans l'incapacité de présenter les documents originaux, ils devront apporter un justificatif prouvant cette impossibilité.
3. La convocation officielle de l'examen que vous avez reçu du centre d'examen, qui comprend les informations sur le lieu, la date et les heures des épreuves écrites et de l'épreuve orale.

Le paiement de l'inscription des diplômes DELE pour une session ne donne qu'une seule et unique possibilité de passer l'examen à la date de session choisie.

L'absence du candidat aux épreuves de l'examen à l'heure et au lieu prévus, sauf dans les cas d'invalidation visés au paragraphe 7 ci-dessus, ne donne pas droit au remboursement du montant d'inscription payé ni à son utilisation dans d'autres sessions DELE.

10. Comportement inapproprié: Le candidat est tenu de suivre les instructions du personnel examinateur, en particulier en ce qui concerne:

- Possession et utilisation de téléphones portables ou appareils électroniques dans les salles d'examen.
- Négligence ou comportement frauduleux (copier, communiquer avec d'autres candidats, usurpation, etc.

Le candidat n'aura pas le droit à une note lorsque celui-ci, pendant l'administration de l'épreuve dans son centre d'examen est exclu ou expulsé d'une des épreuves pour comportement inapproprié, ou que ce type de comportement soit détecté dans les processus postérieurs à la note.

Le comportement inapproprié se définit par toute action d'un candidat qui, selon le jury d'examen de son centre ou selon les correcteurs des épreuves, vise à avantager ou désavantager de manière injuste, lui-même ou tout autre candidat.

11. Relevé de Notes DELE: Toutes les informations sur les critères et les barèmes des épreuves sont détaillées dans les "Guides des examens de DELE" qui se trouvent sur le portail d'Examens de l'Instituto Cervantes.

L'INSTITUTO CERVANTES informera tous les candidats ayant participé aux épreuves DELE de leurs notes obtenues à travers le portail officiel <https://examen.es/cervantes.es/>.

Chaque candidat aux diplômes de DELE pourra télécharger, à partir de son espace d'accès personnel du portail d'Examens de l'Instituto Cervantes, et après enregistrement, son relevé de notes qui indiquera si le candidat est ADMIS, AJOURNÉ, ABSENT ou NON NOTÉ. Ce document est signé électroniquement par l'INSTITUTO CERVANTES et dispose d'un Code de Sécurité de Vérification. Par conséquent, il a une valeur officielle.

Les candidats avec mention ADMIS auront le droit à l'expédition du diplôme numérique accrédité.

Les résultats partiels des groupes d'épreuves ne se gardent pas pour une prochaine session. Si un candidat est AJOURNÉ, même s'il a réussi une épreuve, il devra repasser la totalité de l'examen à la session suivante.

12. Révision des notes: Chaque candidat aura le droit de présenter une seule demande de révision de ses notes, à travers le formulaire destiné à cet effet, qui se trouve dans son espace personnel, après enregistrement, dans le portail d'Examens de l'Instituto Cervantes.

L'Institut Cervantes se réserve le droit de facturer un prix en euros par révision pouvant représenter 60% du montant brut de l'inscription avant réductions. Ce montant sera remboursé dans le cas où le processus de révision se terminerait par un changement substantiel du résultat du candidat: de AJOURNÉ à ADMIS ou changement d'ADMIS au niveau supérieur, dans le cas d'examens à double sortie.

Les demandes de révision des notes en dehors du délai prévu ne seront pas admises, le candidat doit être attentif aux délais de publication des notes et de présentation de demande de révision de celles-ci. Les demandes d'accès, remboursement ou reproduction des épreuves d'examen ne seront également pas admises.

Toutes les informations concernant la procédure de révision des notes des épreuves DELE se trouvent dans le onglet correspondant sur le portail d'Examen de l'Instituto Cervantes.

13. Réclamations: Tous les candidats ont le droit de faire autant de réclamations qu'ils le souhaitent à l'INSTITUTO CERVANTES à travers du Siège électronique de l'INSTITUTO CERVANTES, sur <https://cervantes.sede.gob.es/>.

14. Diplômes Numériques DELE: Un diplôme officiel sera délivré sous format numérique aux candidats ADMIS à leur examen DELE. Tout comme le certificat de notes, le candidat pourra télécharger le diplôme numérique sur son espace personnel sur le portail d'examen de l'INSTITUTO CERVANTES.

Le diplôme numérique DELE est signé électroniquement par l'Institut Cervantes et dispose d'un code de vérification sécurisé (CVS) qui vous permet de confirmer son authenticité.

15. Propriété intellectuelle: Tout matériel concernant les diplômes de DELE remis ou envoyés aux candidats ou à des tiers, sont soumis à des droits de propriété intellectuelle, industrielle ou des droits économiques analogues, de l'INSTITUTO CERVANTES. Toute infraction à leur encontre sera poursuivie légalement.

16. Confidentialité et protection des données: Conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données, nous vous informons que les données personnelles que vous nous fournissez relèveront de la responsabilité de l'Institut Cervantes, dont le siège est c/ Alcalá, n. 49, Madrid, 28014, Espagne.

De même, nous vous informons que vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse dpd@cervantes.es. Le traitement des données aura pour finalité de gérer votre inscription, ainsi que d'effectuer toutes les démarches liées à l'examen.

Par conséquent, L'Institut Cervantes traitera vos informations personnelles en fonction du respect des obligations légales et de l'exécution des services demandés para l'intéressé.

D'Autre part, nous vous informons que dans le cadre du processus d'examen et dans le but d'assurer des processus de qualité, le contrôle des fraudes et la gestion des réclamations, l'Institut Cervantes peut capturer des images, des vidéos, des sons ou des voix des candidats, soit systématiquement, soit au hasard.

Dans tous les cas, ces informations seront collectées dans le respect des droits à la vie privée et à l'image de l'intéressé. L'Institut Cervantes se réserve tout droit intellectuel ou industriel sur la collecte, l'utilisation et l'exploitation de ces informations.

Vos données personnelles ne seront pas communiquées à des tiers sauf obligation légales, et seront conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation de la finalité indiquée. S'il est nécessaire d'effectuer des virements internationaux, ils seront effectués suivant les garanties établies par la réglementation en vigueur.

Vous pouvez exercer les droits reconnus para la réglementation en vigueur par courrier électronique à l'adresse rgpd@cervantes.es, par courrier postal à l'Instituto Cervantes (c/ Alcalá, n. 49, Madrid,

28014), ou en personne au Registre de l'Institut Cervantes à Madrid à la même adresse.

Plus d'informations sur la politique de confidentialité et de protection des données de l'Institut Cervantes sur https://www.cervantes.es/aviso_legal.htm

17. Législation applicable et juridiction compétente: Toute question litigieuse qui pourrait découler entre le candidat et l'INSTITUTO CERVANTES sera régie et interprétée selon la législation espagnole. Par conséquent, les deux parties, avec renonciation expresse à la juridiction qui pourrait leur correspondre, sont soumises à la juridiction et la compétence des tribunaux de Madrid.

18. Inscription à l'Examen DELE A2-NA: Elle est destinée aux personnes analphabètes qui passent l'examen en Espagne et optent pour la nationalité espagnole par résidence. Pour vous inscrire à cet examen DELE A2-NA, vous devez disposer d'une autorisation expresse ou d'une dispense du Ministère de la Justice, qui doit être jointe au moment de l'inscription. La réalisation du DELE A2-NA ne donne pas droit à un diplôme DELE, vous obtenez uniquement un certificat de notes

IMPORTANT: L'inscription aux diplômes DELE implique l'acceptation des termes et conditions d'achat et de s'engager à fournir des documents d'identification et des justificatifs qui vous seront exigés pendant le processus d'obtention de votre diplôme.

Plus d'informations sur les diplômes DELE sur <https://examen.es/cervantes.es/dele/>