

• 1. Términos y condiciones para los cursos presenciales y en línea

1.1 CONDICIONES DE MATRICULACIÓN

1.1.1 INSCRIPCIÓN

Como norma general, y a menos que se especifique otra circunstancia, los cursos del Instituto Cervantes están dirigidos a un público mayor de 16 años.

La inscripción a un curso resulta efectiva sólo después de haberse realizado el pago.

El pago de la inscripción en los cursos generales da derecho, además, a los siguientes servicios:

- Carnet gratuito durante cuatro meses de la biblioteca del Instituto Cervantes de Manila “Miguel Hernández”, que permite acceder a sus materiales bibliográficos y catálogo multimedia, así como a toda la red de bibliotecas del Instituto Cervantes.

1.1.2 PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN

A. Aquellos alumnos que estudian español por primera vez

→ Ir al paso 1. (Escoger clase A.1.1)

B. Aquellos alumnos que en este curso académico están estudiando en el Instituto Cervantes

→ Los alumnos que sean aptos en el último curso en que han estado matriculados y deseen continuar estudiando en el siguiente nivel, deben ir al paso 1.

C. Aquellos alumnos que en el pasado han estudiado en el Instituto Cervantes

→ Los antiguos alumnos que hayan estado más de 1 año sin realizar un curso en el Instituto Cervantes, deberán ir al paso 0.

D. Aquellos alumnos con conocimientos de español que aún no hayan estudiado en el Instituto Cervantes

→ Ir al paso 0.

LOS ALUMNOS DEL GRUPO C) Y D) DEBERÁN REALIZAR UNA PRUEBA DE NIVEL

Paso 0. Prueba de nivel en el Instituto Cervantes (Alumnos grupo C y D)

Para que el alumno pueda ser clasificado en el nivel apropiado, los profesores del centro comprobarán su nivel de comunicación y vocabulario en el Instituto Cervantes de Manila mediante una prueba específica de conocimientos de la lengua.

- La prueba es gratuita.

- Validez: La prueba de clasificación es válida durante un año.

- Plazos: Se programarán pruebas de clasificación durante los periodos de matriculación vigentes.

- Duración de la prueba: 20 minutos

- Reserva: Llame al teléfono +639171863502 en horario de oficinas o envíe un mensaje a cenmni@cervantes.es

Paso 1. Acceso a la plataforma CLIC (Alumnos grupo A y B)

A) Alumnos que utilizan por primera vez la plataforma CLIC para matricularse

Desde la página “crear nueva cuenta” de la plataforma CLIC Manila, el alumno deberá crear su cuenta y obtener un número de usuario y contraseña. Cada usuario debe tener una cuenta propia. En caso de menores, por ejemplo, haría falta crear un usuario por niño.

Para crear su cuenta los antiguos alumnos deberán utilizar la dirección de correo que facilitaron la primera vez que se matricularon en los cursos del Instituto Cervantes. Si su dirección hubiese cambiado o la ha olvidado, contacte con el departamento de Académica del Instituto Cervantes (cenmni@cervantes.es, teléfono +639171863502).

B) Alumnos que ya han utilizado previamente la plataforma CLIC pueden acceder a la plataforma con su usuario y contraseña.

Paso 2. Seleccionar el curso y descuento que, en su caso, proceda aplicar

Dentro del menú de cursos ofertados, escoja un curso que corresponda a su nivel en el horario que mejor le convenga. En caso de reunir los requisitos establecidos en el apartado “Descuentos”, podrá seleccionar un descuento a aplicar sobre el importe de su matrícula.

Paso 3. Realización del pago

El pago se podrá realizar mediante tarjeta de crédito. Las tarjetas de crédito aceptadas por el sistema CLIC son Visa y Master.

Por favor, introduzca sus datos personales y los de su tarjeta de crédito, y asegúrese de que todos los campos de información están cumplimentados. A continuación, finalice el proceso **seleccionando** "compra".

Antes de finalizar la "compra", le rogamos que compruebe las condiciones de anulación y reembolso del curso, así como los requisitos de inscripción y política de apertura de cursos.

El alumno que tenga saldo a su favor por matrículas anteriores no podrá utilizarlo cuando se inscriba en un nuevo curso a través de la plataforma CLIC.

Paso 4. Matriculación

Una vez cumplimentados los trámites del paso 3 y finalice la compra, recibirá un mensaje de confirmación de su inscripción. No obstante, la matriculación no será efectiva hasta que nuestro departamento administrativo confirme el abono de la misma con la entidad bancaria.

El Instituto Cervantes de Manila no contactará con usted para confirmar la matrícula. Tan sólo nos pondremos en contacto con usted, antes del inicio del curso, si se produce algún fallo en la inscripción a través de CLIC o no resultara posible comenzar las clases por falta de alumnos en el curso seleccionado.

1.1.3 HORARIO DE SECRETARÍA

El área de admisiones del Instituto Cervantes de Manila está abierta en nuestra oficina de 10:00 h a 15:00 h. También puede contactarnos a través de la dirección de correo electrónico: cenmni@cervantes.es o en el teléfono 85261482 en el horario de apertura del centro.

1.2 DESCUENTOS

Los descuentos generales aplicables serán los siguientes:

- Antiguos alumnos: alumnos del IC de Manila, 5%
- Condición personal: **personas con discapacidad**, 20%
- Condición personal: tercera edad, 20%
- Bono descuento: alumnos universitarios (UP, Ateneo), 5%
- Pronto pago (7 días antes del comienzo del curso): 15%

Máximo descuento aplicable: 20%

Condiciones de los descuentos arriba citados:

Se considera antiguo alumno aquel que se hubiese matriculado alguna vez en un curso general o especial en el Instituto Cervantes de Manila y que se vuelva a matricular en alguno de los cursos generales.

FUERA:

1.3 DESISTIMIENTO DE MATRÍCULA

La matrícula es vinculante. No se devolverá el valor de la misma una vez comenzado el curso. Si el interesado cancela su matrícula al menos un día antes del comienzo del curso se debitará el 10% del valor de la misma por gastos administrativos. No se realizarán reembolsos por las clases a las que el alumno no haya asistido.

El importe de la matrícula solo podrá ser devuelto cuando se haga la petición por escrito. El proceso de la devolución tarda 30 días naturales (22 hábiles) y se efectuará por emisión de cheque a nombre del alumno o transferencia bancaria a la cuenta filipina facilitada por el alumno.

Una vez comenzados los cursos, y bajo ningún concepto, se atenderá ninguna petición de devolución, por lo que rogamos a nuestros alumnos que tengan en cuenta esta normativa antes de matricularse.

Si la matrícula se ha realizado en línea, se aplican las condiciones legales de desistimiento por compras online, es decir, el estudiante tendrá derecho a la devolución íntegra del importe de matrícula siempre y cuando solicite la cancelación dentro de los 5 días hábiles o 8 días naturales (periodo de "enfriamiento") después de haber efectuado la matrícula. El alumno debe contactar con su proveedor de tarjeta y reclamar la devolución por "**Chargeback**" con la razón de "**Service Not Rendered**".

El alumno dispone de un derecho de desistimiento conforme a lo establecido en la ley de Transacciones Comerciales Específicas, de la legislación vigente filipina.

Para solicitar el desistimiento de la matrícula, el alumno debe notificar al Instituto Cervantes de Manila su intención de cancelarla mediante solicitud escrita y firmada por el interesado, o por correo electrónico enviado a la dirección cenmni@cervantes.es dentro del plazo indicado más arriba. Y después contactar con su proveedor de tarjeta crédito/débito para solicitar el "**Chargeback**" con la razón de "**Service Not Rendered**".

El Instituto Cervantes de Manila procederá a reembolsarle al alumno el importe íntegro del curso. El reembolso se efectuará o bien utilizando el mismo medio de pago empleado por el alumno para la transacción inicial, o bien por transferencia bancaria a la cuenta designada por el alumno en su solicitud. Los gastos financieros del reembolso correrán a cargo del alumno.

1.4 CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE MATRÍCULA

1.4.1 Cancelación y devolución de matrícula por insuficiente número de alumnos en el curso

Si un curso no contara con un mínimo de alumnos inscritos, le corresponderá al Instituto Cervantes la decisión de abrirlo.

En el caso que se decida no abrirlo, a aquellos estudiantes que hayan abonado la **matrícula**, el Instituto Cervantes de Manila podrá ofrecerles, a su elección, una de las siguientes opciones:

- Un curso del mismo nivel en otro horario
- Otro curso de cualquiera de los que ofrece el Instituto Cervantes de Manila.

En el supuesto de que, tras optar por una de estas opciones, se cree un saldo a favor del alumno, este saldo le será devuelto o bien utilizando el mismo medio de pago empleado por el alumno para la transacción inicial, o bien por transferencia bancaria a la cuenta designada por el alumno, corriendo el Instituto Cervantes de Manila con el coste de la transferencia.

En caso de que ninguna de las opciones anteriores sea factible o resulte adecuada, el alumno podrá solicitar la devolución de la matrícula.

El proceso de la devolución tarda 30 días naturales (22 hábiles) y se efectuará por emisión de cheque a nombre del alumno o transferencia bancaria a la cuenta filipina facilitada por el alumno.

1.4.3 Cancelación y devolución de matrícula a petición del alumno, después del periodo de desistimiento y una vez iniciado el curso

Si el alumno, una vez iniciado el curso, quiere cancelar la matrícula por motivos graves y justificados, este deberá anunciarlo por escrito al Instituto Cervantes de Manila y acreditarlo mediante un certificado oficial, que demuestre la imposibilidad de asistencia al curso.

1.5 CONDICIONES DE MATRICULACIÓN

1.5.1 Número de alumnos por clase

El mínimo de alumnos para abrir un curso es de 5. El máximo de alumnos por grupo son 15. La inscripción en los cursos se realiza por riguroso orden de matrícula. Cuando se alcanza el número máximo de alumnos por clase, se cierra la matrícula.

1.5.2 Edad de los alumnos

La edad mínima requerida para asistir a nuestros cursos de adultos es de 16 años cumplidos salvo excepciones fundamentadas en criterios académicos.

1.5.3 Elección del profesor y distribución del alumnado

La elección del profesor y la distribución de alumnos por clase será potestad exclusiva del Instituto Cervantes.

Las clases en el Instituto Cervantes se utilizan en ocasiones para la formación del profesorado. Los profesores en prácticas podrán asistir a algunas sesiones de los cursos presenciales. En estos casos siempre estarán bajo la supervisión del profesor titular del curso.

1.5.4 Grabación de audio o vídeo de la clase por parte de los alumnos

Se prohíbe la grabación de la clase en cualquier formato digital, tanto de audio como de vídeo.

1.5.5 Cancelación de una sesión de clase

Cuando concurren supuestos imprevisibles o de fuerza mayor (repentina enfermedad del profesor, calamidades, fallos en el transporte público, etc.) el Instituto Cervantes podrá cancelar la clase, comprometiéndose a programar una clase de recuperación. En estos casos, es posible que la fecha de finalización del curso varíe. No se devolverá el importe de la sesión de recuperación a los alumnos que no hayan podido asistir a la misma.

1.5.6 Cambio de curso

No se aceptarán cambios de curso tras el pago de la matrícula, ni durante el posterior desarrollo del curso. Sólo en los casos que el Instituto Cervantes considere que el nivel del curso del alumno matriculado no es acorde con su nivel de conocimientos, se permitirá una sola vez el cambio a un curso de nivel diferente con un mismo número de horas lectivas. Dicho cambio deberá ser solicitado al profesor durante las dos primeras semanas de clase. No se admitirán cambios posteriores.

1.5.7 Emisión de recibo

Sólo se pueden emitir recibos a nombre de la persona que realiza el pago de la matrícula. Sólo se emitirá a nombre de una empresa cuando sea ésta la que realice el pago.

1.5.8 Certificación de finalización de curso

El certificado de notificación de asistencia es gratuito. El certificado de curso aprobado tiene un coste de 200 PHP. El certificado de expediente académico con todos los cursos realizados en el Instituto Cervantes de Manila tiene un coste de 400 PHP.

Aquellos alumnos que deseen obtener esta certificación oficial les rogamos que contacten con el departamento de académica a través de la dirección de correo electrónico cenmni@cervantes.es o en el teléfono 85261482.

1.5.9 Material didáctico

El coste del material didáctico no está incluido en el precio de la matrícula. Las indicaciones sobre los materiales didácticos y cómo adquirirlos están disponibles en nuestra [página web](#).

1.5.10 Profesores

Todos nuestros profesores poseen la formación y experiencia en enseñanza de español, están familiarizados con las más modernas tecnologías y aplican la metodología de enseñanza del español propia del Instituto Cervantes.

1.5.11 Pausas

En sesiones de 60 minutos, está previsto un descanso de 5 minutos (el momento y la duración del mismo se consensuará entre el grupo y el profesor).

1.5.12 Evaluación del curso

A lo largo del curso está previsto realizar pruebas para orientar el progreso en el aprendizaje de los estudiantes (evaluación formativa). No hay examen de final de curso.

1.6 Seguridad y confidencialidad

De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los datos aportados por nuestros alumnos serán tratados por el INSTITUTO CERVANTES, en calidad de responsable del tratamiento, con las finalidades de realizar una correcta gestión de su inscripción y enviarles información relacionada con los servicios académicos del INSTITUTO CERVANTES (con la base de legitimación de la prestación del servicio solicitado), y, de haberlo indicado así, de remitirle información relativa a las actividades, servicios y objetivos del INSTITUTO CERVANTES (con la base de su consentimiento).

He leído y acepto el aviso legal del Instituto Cervantes y los términos y condiciones legales específicos de sus cursos y autorizo que mis datos sean tratados por el INSTITUTO CERVANTES, con la finalidad de proporcionarme el servicio solicitado, y enviarme información relacionada con dicho servicio.

2. Condiciones particulares de los cursos AVE Global y preparación para el DELE

Como norma general los productos están dirigidos a un público adulto, mayor de 16 años. Los padres, tutores o representantes legales deberán inscribir a los menores de edad o personas con la capacidad modificada judicialmente. Los clientes mayores de edad con plena capacidad de obrar se inscribirán personalmente. Los detalles del producto contratado serán recogidos en la ficha del producto correspondiente.

2.1 INSCRIPCIÓN

El cliente o alumno recibirá las claves de acceso a la plataforma AVE por correo electrónico. Asimismo, el cliente se compromete a guardar con la máxima diligencia y la mayor confidencialidad dichas claves de acceso personal y a utilizarlas conforme a sus fines. Se prohíbe expresamente su divulgación, publicación o reproducción en formato alguno; asimismo quedan también prohibidos su préstamo y comercialización, alquiler o venta a terceros.

2.2 DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE NIVEL

Cuando el usuario acceda con sus claves personales por primera vez a un curso de AVE Global en línea, dispondrá de un plazo de 48 horas para pedir la devolución del importe pagado por el curso. Para ello, deberá hacer llegar la solicitud de devolución al INSTITUTO CERVANTES bien mediante el formulario en línea Cau Cervantes, bien notificándolo por correo electrónico a la dirección de correo electrónico aveglobal@cervantes.es.

En el caso de haber solicitado la devolución en tiempo y forma, se reembolsará la totalidad del importe del curso, aunque correrán a cargo del cliente los gastos de gestión de las plataformas de pago utilizadas. Cuando el usuario acceda con sus claves personales por primera vez al curso en línea de AVE Global comprado, dispondrá de un plazo de máximo de 72 horas para solicitar el cambio a otro nivel superior o inferior, pero siempre en la misma modalidad de curso de AVE Global.

Para ello, deberá hacer llegar al INSTITUTO CERVANTES su solicitud de cambio a través del formulario Cau Cervantes, o, si no puede acceder al formulario, por correo electrónico a la dirección aveglobal@cervantes.es. Solo se admitirá un único cambio.

En el caso de que el usuario contrate temas integrados en AVE Global no tendrá derecho a devoluciones ni a cambios de nivel una vez haya accedido al tema adquirido. En los cursos de preparación al DELE en línea no es posible realizar cambios. En todo caso, el cliente podrá ejercer su derecho de desistimiento que se detalla a continuación.

2.3 DESISTIMIENTO

El cliente dispone de un derecho de desistimiento conforme a las disposiciones legales y tiene derecho a ejercitarlo en un plazo de 5 días hábiles o 8 días naturales desde la contratación del producto.

Si el cliente accede al contenido del curso o tema con sus claves de acceso personales, perderá su derecho de desistimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 103 m) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su redacción dada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica dicho texto.

La información sobre el ejercicio de este derecho se encuentra desarrollada en el apartado 5 de las condiciones generales de venta.

2.4 REQUISITOS TÉCNICOS

Los materiales AVE Global están diseñados para funcionar tanto en tabletas como en sistemas de escritorio, siendo la compatibilidad la descrita a continuación:

Escritorio:

- Internet Explorer en Windows, en sus versiones 9, 10 y 11

- Google Chrome (última versión)
- Mozilla Firefox (última versión, en Windows y Linux)
- Safari (solo en Mac, última versión)

Tabletas:

- Safari en iOS 6 y 7
 - Google Chrome en Android de versiones posteriores a 4.0
 - Browser en Android*
 - Internet Explorer 11 en Microsoft Surface
 - Kindle Fire
- * Este navegador ha sido descontinuado a partir de Android 4.3

AVE Global, para su correcto funcionamiento dentro de la plataforma del AVE, utiliza ventanas emergentes (pop-ups), por lo que es necesario tener configurado el navegador para poder abrirlas. También es necesaria la ejecución del código Javascript por lo que es necesario comprobar que los programas instalados no impidan la ejecución de dicho código para el correcto funcionamiento de la plataforma del AVE.

2.5 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los datos aportados por nuestros alumnos serán tratados por el INSTITUTO CERVANTES, en calidad de responsable del tratamiento, con las finalidades de realizar una correcta gestión de su inscripción y enviarles información relacionada con los servicios académicos del INSTITUTO CERVANTES (con la base de legitimación de la prestación del servicio solicitado), y, de haberlo indicado así, de remitirle información relativa a las actividades, servicios y objetivos del INSTITUTO CERVANTES (con la base de su consentimiento).

He leído y acepto el aviso legal del Instituto Cervantes y los términos y condiciones legales específicos de sus cursos y autorizo que mis datos sean tratados por el INSTITUTO CERVANTES, con la finalidad de proporcionarme el servicio solicitado, y enviarme información relacionada con dicho servicio.

3. Términos y condiciones específicos de los Diplomas DELE 2026

El INSTITUTO CERVANTES es el organismo encargado de la dirección académica, administrativa y económica de los Diplomas de Español como Lengua Extranjera (en adelante, DELE) que son expedidos por el director de este organismo público, en nombre de la ministra de Educación y Formación Profesional del Reino de España.

3.1 Cuestiones generales: Las fechas de examen y los plazos de inscripción, así como el resto de la información sobre los diplomas DELE, están disponibles en el Portal Oficial de DELE <https://exámenes.cervantes.es/dele/>.

El importe abonado en concepto de inscripción en cualquiera de los diplomas DELE incluye los derechos de examen en la fecha y en el centro elegido y los gastos de expedición del diploma correspondiente.

En ningún caso se admitirá la inscripción en una convocatoria DELE cuyo plazo de inscripción esté cerrado.

El candidato que no supere las pruebas DELE o que, llegada la fecha de realización, no se presente a ellas no tendrá derecho a una segunda oportunidad, cualquiera que sea el motivo.

3.2 Requisitos de los candidatos: Los diplomas DELE están dirigidos a público alfabetizado de todas las edades.

El INSTITUTO CERVANTES admite solicitudes de inscripción para las pruebas DELE de todas aquellas personas que abonen los correspondientes derechos de inscripción.

Para la inscripción en dichas pruebas es necesario aportar, además de otros datos personales obligatorios, un correo electrónico unipersonal del candidato. Dicho correo electrónico, de cuyo correcto funcionamiento es responsable el candidato, servirá, si así se estableciera por el centro de examen DELE o el INSTITUTO CERVANTES, para la comunicación de todos los aspectos

relacionados con el INSTITUTO CERVANTES y con los diplomas DELE, sus convocatorias y la publicación e impresión de sus calificaciones.

Con el abono de la inscripción el candidato acepta las presentes condiciones de compra, declara cumplir los requisitos administrativos y económicos exigidos para la obtención del diploma de español DELE, y se compromete a acudir al examen provisto de aquellos documentos que certifican el cumplimiento de esas condiciones, que son el resguardo de su inscripción, su pasaporte o documento de identidad oficial con fotografía asimilable, necesarios para su correcta identificación, y la convocatoria oficial de examen.

Los padres, tutores o representantes legales deberán inscribir a los menores de edad o personas sin capacidad legal para obrar, teniendo en cuenta que deben proporcionar una dirección de correo electrónico distinta para cada uno de los candidatos que inscriban.

3.3 Procedimiento de inscripción: La inscripción para las pruebas DELE debe tramitarse a través de los medios que el INSTITUTO CERVANTES ha habilitado para ello dentro de los plazos establecidos.

Para formalizar la inscripción por medios electrónicos, el candidato deberá seguir las indicaciones del sistema electrónico de inscripción y prestar especial atención a los términos y condiciones que aparecen en el resguardo de inscripción. En este caso, el abono de los derechos de inscripción se efectúa por los medios de pago que se determinan en el proceso de compra electrónica.

Para formalizar la inscripción presencialmente en los centros de examen reconocidos a tal efecto, el candidato deberá aportar la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud de inscripción DELE debidamente cumplimentado.
- Original y fotocopia de su pasaporte o documento de identidad oficial con fotografía asimilable en el que consten los siguientes datos: nombre y apellido, nacionalidad y lugar y fecha de nacimiento. Los datos declarados por el candidato en el formulario de solicitud de inscripción deberán corresponderse con los del citado documento de identificación.
- Documentación acreditativa de haber realizado el pago de los correspondientes derechos de inscripción.

El abono de los derechos de inscripción podrá efectuarse por los medios de pago que determine el centro de examen correspondiente (especificando siempre el concepto «Inscripción DELE» junto con la fecha de convocatoria y el nivel académico del diploma deseado) o por los medios electrónicos que determine el INSTITUTO CERVANTES en el caso de las inscripciones en línea.

3.4 Datos de los candidatos: Es obligación del candidato asegurarse de que todos los datos proporcionados (especialmente los que refieren a la información sobre su identidad —nombre y apellidos, número de documento de identificación, y fecha y lugar de nacimiento— y a los detalles de la convocatoria DELE elegida —centro de examen, fecha y nivel—) son correctos antes de finalizar el proceso de inscripción, pues cualquier error cometido por el candidato en la introducción de dichos datos podría reflejarse en el diploma DELE oficial, cuya reexpedición solo se llevará a cabo previo abono de los gastos que correspondan, además de causarle problemas administrativos.

Los datos personales que se proporcionen en el momento de la inscripción deben coincidir con los que aparezcan en el documento oficial de identificación del candidato que realizará el examen. Solo accederán a la prueba los candidatos correctamente identificados y cuyos datos de identificación sean coincidentes con los de su resguardo de inscripción.

El candidato tiene la obligación de notificar a su centro de examen cualquier cambio en sus datos personales que pueda afectar al envío de las comunicaciones relativas a los diplomas de español DELE.

Para cualquier cambio o incidencia al respecto de sus datos personales, el candidato debe dirigirse a Cau Cervantes.

El INSTITUTO CERVANTES no se hace responsable de los perjuicios que pudieran derivarse del suministro de datos erróneos o desactualizados en la solicitud de inscripción llevada a cabo por el candidato.

3.5 Candidatos con necesidades especiales: El INSTITUTO CERVANTES puede facilitar el acceso a las pruebas para la obtención de los diplomas de español DELE en condiciones

especiales a aquellos candidatos que, por presentar determinadas situaciones personales (discapacidad visual, auditiva o motora, ciertas dificultades de aprendizaje, o no tener la posibilidad de abandonar centros religiosos, hospitalarios o penitenciarios), no puedan realizarlas según las normas generales.

El candidato que presente alguna de las necesidades especiales contempladas en la normativa del INSTITUTO CERVANTES para realizar las pruebas de examen DELE está obligado a comunicar esta circunstancia al centro de examen, y justificarla, al menos dos semanas antes de las fechas oficiales de las pruebas escritas de la convocatoria, siguiendo para ello las indicaciones que se reflejan en el apartado correspondiente del portal de Exámenes del Instituto Cervantes.

El candidato que no haya realizado esta comunicación en tiempo y forma perderá su derecho a realizar las pruebas DELE en dichas condiciones especiales.

En el caso de que finalmente no fueran autorizadas las medidas especiales solicitadas por el candidato, el candidato podrá pedir la anulación de la inscripción y la devolución del importe de dicha inscripción, siempre que dicha petición se realice en el plazo de 72 horas desde el momento de la comunicación de la desestimación de la solicitud.

Para más información, se puede consultar el procedimiento de administración de pruebas DELE en condiciones especiales que aparece en el portal de Exámenes del Instituto Cervantes.

3.6 Desistimiento y devolución: El candidato dispone de un derecho de devolución (o desistimiento) conforme a las disposiciones legales. La solicitud de devolución o desistimiento se deberá hacer llegar por escrito de forma inequívoca y completa (es decir, con mención de todos los datos personales del candidato y del código de inscripción recibido), antes de los 14 días naturales desde la fecha de inscripción, para lo que, si llevó a cabo su inscripción a través de la web Exámenes Cervantes <https://exámenes.cervantes.es/>, puede utilizar el formulario de desistimiento en línea puesto a disposición del candidato en la página Cau Cervantes <https://cau.cervantes.es/> o si se inscribió por otros medios, dirigirse al centro de examen donde realizó su inscripción.

Una vez comunicada la decisión de desistimiento por parte del candidato, el INSTITUTO CERVANTES le remitirá acuse de recibo de la misma a la mayor brevedad posible. En caso de desistimiento se devolverán todos los pagos recibidos del candidato, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, dentro de los 14 días naturales a partir de la fecha en la que se informe al INSTITUTO CERVANTES de la decisión de desistir de su inscripción. Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el candidato para la transacción inicial.

El candidato, una vez inscrito en la convocatoria DELE y pasados 14 días desde la fecha de inscripción y pago, perderá el derecho a la devolución de los costes de inscripción.

Tendrá derecho a la devolución íntegra del importe abonado para su inscripción en una convocatoria DELE el candidato que, antes de que se hubiera celebrado el examen para el que se ha inscrito, resultara APTO en otra convocatoria anterior del mismo examen DELE a resultados de un proceso de revisión de calificaciones o de reclamación que hubiera iniciado con anterioridad. El candidato en esta circunstancia deberá solicitar por escrito la devolución del importe abonado en el plazo máximo de un mes desde que se le anuncie la resolución favorable de su reclamación. Finalizado este plazo, el candidato perderá el derecho a la devolución del importe de su inscripción.

3.7 Invaldaciones: En los casos que se relacionan a continuación las inscripciones estarán sujetas a su supresión, y el candidato tendrá derecho, previa solicitud, a la devolución íntegra de los derechos de examen o a la realización de las pruebas en las convocatorias siguientes cuyo plazo de inscripción esté abierto.

- En caso de imposibilidad para realizar las pruebas por responsabilidad del centro de examen.
- En caso de cancelación de las pruebas por causa de fuerza mayor o catástrofes naturales que impliquen la suspensión de la convocatoria o riesgo físico o personal para el candidato en su desplazamiento.

En ambos casos, el candidato deberá solicitar mediante notificación escrita inequívoca y completa la devolución del importe abonado o el cambio de su fecha de examen en el centro de examen donde se ha realizado la inscripción o, si esta se ha llevado a cabo a través del portal de Exámenes del INSTITUTO CERVANTES, en Cau Cervantes <https://cau.cervantes.es/>, siempre

en el plazo de un mes tras la fecha establecida para la realización del examen escrito. Terminado este periodo el candidato perderá el derecho a la devolución del importe abonado.

3.8 Cambios de convocatoria, de centro o de examen: No se admitirá ningún cambio una vez cerrado el plazo de la convocatoria para la que se llevó a cabo la inscripción ni en ningún caso se admitirá la inscripción en una convocatoria cuyo plazo esté cerrado, cualquiera que sea el motivo. La realización de un cambio de convocatoria, de centro o de examen no modificará en modo alguno el plazo para el desistimiento, que será en todo caso de 14 días desde la fecha de la inscripción inicial.

Es responsabilidad del candidato asegurarse de hacer llegar al lugar donde se inscribió una notificación inequívoca, que deberá incluir sus datos personales y el código de inscripción recibido, en plazo y por escrito, con la petición del cambio de que se trate.

La gestión de cambios no implicará gasto alguno para el candidato, a menos que exista diferencia en el precio del examen, en cuyo caso el candidato deberá abonarla. Si el cambio solicitado fuera para un examen de precio inferior al abonado no se devolverá la diferencia.

Una vez inscrito, el candidato podrá solicitar cambios en las condiciones de su inscripción, atendiendo a los siguientes criterios:

A. Inscripción electrónica en los exámenes DELE generales (A1, A2, B1, B2, C1 y C2) para su realización en los centros de examen de España a través del portal de Exámenes del Instituto Cervantes:

A1. Cambio de fecha de convocatoria, de examen, o de centro de examen: El candidato podrá solicitar cambios de fecha de convocatoria, de examen o de centro siempre que el plazo de inscripción siga abierto para la convocatoria en la que se inscribió y que la convocatoria en que desee inscribirse tenga abierto su propio plazo de inscripción y disponga de plazas libres en el momento de solicitar dicha modificación.

No se podrán realizar cambios a centros de diferente país, ni a modelos de examen que no se vendan en el Portal de Exámenes Cervantes.

B. Inscripción en los centros de examen DELE:

B.1 Cambio de centro de examen: Una vez realizada la inscripción, no es posible el cambio de centro de examen.

B.2 Cambio de convocatoria o de nivel de examen DELE: El candidato podrá solicitar a su centro de examen cambios de convocatoria o de nivel de examen DELE, siempre que el plazo de inscripción siga abierto para la convocatoria en que se inscribió y que la convocatoria en que desee inscribirse tenga abierto su propio plazo de inscripción y disponga de plazas libres en el momento de solicitar dicha modificación.

El candidato podrá solicitar cambios de nivel de examen DELE siempre y cuando abone el precio que corresponda al nuevo examen que solicita, en el caso de que el precio sea superior al abonado. Si el cambio solicitado fuera a un examen de precio inferior al abonado en la inscripción inicial, no se devolverá la diferencia. En el caso de los exámenes DELE para escolares cuya inscripción se haya realizado en centros de examen de España no se permitirá el cambio a exámenes de niveles DELE generales.

3.9 Realización de las pruebas: La inscripción exige la elección de un centro de examen determinado por lo que el candidato solamente tendrá derecho a presentarse a las pruebas en dicho centro, o en aquellas dependencias del mismo que se habiliten al efecto, y en la fecha de la convocatoria elegida.

Los candidatos deben presentarse al examen en las horas y lugares indicados por el centro de examen provistos de la siguiente documentación:

- El resguardo de inscripción que se les haya entregado en el centro de examen o que les haya enviado el sistema de inscripción en línea a su dirección de correo electrónico.
- El pasaporte o documento de identificación oficial con fotografía que hayan presentado en el momento de la inscripción. Los ciudadanos procedentes de la Unión Europea podrán sustituir estos documentos por el documento nacional de identidad original de su país de origen. En caso de que los candidatos no puedan presentar documentos originales, deberán justificarlo.
- La convocatoria oficial de examen, que habrán recibido del centro de examen, que incluye información sobre el lugar, el día y las horas de celebración de las pruebas escritas y de la prueba oral.

El abono de la inscripción de los diplomas DELE en una convocatoria permite exclusivamente la única oportunidad de examen en la fecha de la convocatoria elegida. La no comparecencia del candidato a las pruebas de examen en el tiempo y lugar designados, salvo los supuestos de

invalidación contemplados en el anterior apartado 7, no dará derecho a la devolución del importe de inscripción abonado, ni a su utilización para otras convocatorias DELE.

3.10 Conducta improcedente: No tendrá derecho a la calificación de su examen el candidato que, durante la administración de las pruebas en su centro de examen, resulte excluido o expulsado de alguna de las pruebas por conducta improcedente, o cuando dicha conducta improcedente sea detectada en los procedimientos posteriores de calificación.

Se considerará conducta improcedente toda acción de un candidato por la cual tanto el mismo como otro candidato resulten o puedan resultar beneficiados o perjudicados injustamente, a juicio del tribunal del examen en su centro o de los calificadores de las pruebas.

3.11 Fotografía y grabación de las pruebas: El candidato podrá ser fotografiado en el momento de la identificación a efectos de seguridad y control de identidad en las pruebas. Las pruebas de que forman parte de los exámenes DELE podrán ser objeto de grabación audiovisual por medios electromagnéticos o digitales, bien de forma sistemática o aleatoria, con la finalidad de monitorizar el desempeño de los examinadores, de realizar trabajos de investigación y desarrollo que redunden en la mejora de las pruebas y de obtener pruebas documentales adicionales en los casos de resolución de reclamaciones.

Para tales fines, basados en el interés legítimo del INSTITUTO, con la aceptación de las presentes condiciones, los candidatos reconocen esta circunstancia y otorgan al INSTITUTO CERVANTES su consentimiento tanto para la realización de la fotografía como para la posible grabación de la prueba de examen y le ceden, por el periodo de tiempo más amplio permitido por la legislación vigente y para todos los países del mundo, todos los derechos de propiedad intelectual e imagen y los componentes creativos que corresponden.

En este sentido, el tratamiento de datos personales está sometido a la legislación vigente y el candidato puede obtener toda la información necesaria acerca del mismo y los derechos que le asisten a través del apartado "Protección de Datos".

3.12 Calificaciones DELE: Toda la información sobre los criterios y escalas de calificación de las pruebas se detalla en las «Guías de los exámenes DELE» que se ofrecen en el portal de Exámenes del Instituto Cervantes. El INSTITUTO CERVANTES informará a todos los candidatos presentados a las pruebas DELE de las calificaciones obtenidas a través del portal oficial Exámenes Cervantes

Cada candidato a los diplomas DELE podrá descargarse desde su espacio de acceso restringido de portal de Exámenes del Instituto Cervantes, previo registro, su certificación de calificaciones, en la que constará si ha resultado APTO, NO APTO o NO CALIFICADO en el examen. Este documento está firmado electrónicamente por el INSTITUTO CERVANTES y cuenta con Código Seguro de Verificación, por lo que tiene valor certificativo.

Los candidatos declarados APTO tendrán derecho a la expedición del diploma acreditativo correspondiente.

Los candidatos que hayan resultado NO APTO en el global de las pruebas y deseen inscribirse de nuevo a las pruebas DELE deberán realizar de nuevo todas las pruebas de examen, aunque hayan obtenido calificación de APTO en uno de los grupos de pruebas.

3.13 Revisión de calificaciones: Cada candidato tendrá derecho a presentar una única solicitud de revisión de las calificaciones asignadas, mediante el formulario que encontrará al efecto, previo registro, en su espacio privado del portal de Exámenes del Instituto Cervantes.

No se atenderán solicitudes de revisión de calificaciones fuera del plazo establecido, pues es responsabilidad del candidato atender los plazos de publicación de calificaciones y de presentación de solicitudes de revisión de calificaciones. Tampoco se atenderán solicitudes de acceso, devolución o reproducción de ninguna de las pruebas de examen. Toda la información relativa al procedimiento de revisión de calificaciones de las pruebas DELE está disponible en el epígrafe correspondiente dentro del portal de Exámenes del Instituto Cervantes.

3.14 Reclamaciones: Todos los candidatos tendrán derecho a realizar cuantas reclamaciones consideren ante el INSTITUTO CERVANTES a través de la Sede electrónica del INSTITUTO CERVANTES, en Sede Cervantes <http://sede.cervantes.gob.es/>

3.15 Expedición de diplomas DELE: La expedición de los diplomas DELE es responsabilidad del INSTITUTO CERVANTES, que hará llegar a cada centro de examen los diplomas de sus candidatos aprobados para que dicho centro de examen los haga llegar a sus candidatos.

El centro de examen, por tanto, comunicará a cada candidato que haya sido declarado APTO que su diploma está disponible y que se encuentra a su disposición en el centro.

Los candidatos declarados APTO, por tanto, deberán contactar con su centro de examen para toda la información relacionada con la recepción del diploma DELE. Si, por cualquier motivo, el candidato no hubiera recibido aviso de su centro sobre la disponibilidad del diploma DELE acreditativo y no lo hubiera reclamado pasados cinco años de la celebración de las pruebas escritas de la convocatoria en que participó, perderá todos los derechos de expedición, aunque, si lo desea, podrá solicitar la reexpedición de su diploma a su centro de examen.

Los gastos de la reexpedición de los diplomas DELE correrán a cargo del solicitante, a no ser que la necesidad de dicha reexpedición sea atribuible a su centro de examen o al INSTITUTO CERVANTES. Si el candidato solicitara el envío de su diploma DELE a su dirección postal, el centro de examen podrá cobrarle los gastos de envío previo acuerdo con el candidato.

El INSTITUTO CERVANTES se reserva también el derecho de aplicar un coste de envío para estas mismas circunstancias en caso de que el diploma haya de ser enviado directamente al candidato desde la sede del INSTITUTO CERVANTES.

3.16 Propiedad intelectual: Todos los materiales relacionados con los diplomas DELE que se entregan o envían a los candidatos están sujetos a derechos de propiedad intelectual, industrial o derechos económicos de análogo contenido del INSTITUTO CERVANTES, o de los terceros que en cada caso se indiquen, por lo que cualquier infracción contra ellos será perseguida legalmente.

3.17 Seguridad y confidencialidad: De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los datos aportados por el candidato a los exámenes y pruebas conducentes a la obtención de los diplomas de español DELE serán tratados por el INSTITUTO CERVANTES, en calidad de responsable del tratamiento, con las finalidades de realizar una correcta gestión de dichos exámenes y enviarle información relacionada con los servicios de certificación y formación del INSTITUTO CERVANTES (con la base de legitimación de la prestación del servicio solicitado), y, de haberlo indicado así, de remitirle información relativa a las actividades, servicios y objetivos del INSTITUTO CERVANTES (con la base de su consentimiento).

Los datos personales no serán cedidos o comunicados a terceros salvo a otras entidades y organismos de la Administración Pública española en los supuestos previstos e indicados en la información adicional sobre protección de datos. El candidato puede ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición, portabilidad, limitación al tratamiento y supresión de sus datos como se indica en la citada información adicional sobre protección de datos

3.18 Legislación aplicable y jurisdicción competente: Cuanta cuestión litigiosa pudiera surgir entre el candidato y el INSTITUTO CERVANTES se regirá e interpretará con arreglo a la legislación española. Ambas partes, por tanto, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales de Madrid.

IMPORTANTE: La inscripción en los diplomas DELE por parte del candidato implica su aceptación expresa de estos términos y condiciones de compra y su compromiso para aportar la documentación identificativa y acreditativa que se le exija durante el proceso de obtención de su diploma.

Más información sobre los diplomas DELE en Exámenes Cervantes

5. Aviso legal y política de privacidad

5.1 Información legal

El Instituto Cervantes, con NIF Q-2812007-I, es una entidad pública sin ánimo de lucro adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y de Cooperación de España, creada y regulada por Ley 7/1991 de 21 de marzo y domiciliada en la calle de Alcalá n.º 49, 28014 Madrid (España).

Los epígrafes que conforman el presente aviso legal y de privacidad regulan el uso de todos los servicios y contenidos que el Instituto Cervantes pone a disposición de los usuarios, a través de su dominio de Internet <https://cervantes.org/> y los diferentes portales y contenidos ubicados en

sus numerosos espacios digitales (en adelante cervantes.org).

Este aviso legal y de privacidad ha sido elaborado de conformidad con lo establecido en la siguiente normativa:

- Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE)
- Reglamento UE 679/2016, de 27 de abril, General de Protección de Datos (en adelante RGPD)
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias
- Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación

La propiedad cervantes.org está protegida, sin limitación alguna, por las leyes de propiedad intelectual e industrial del Reino de España y por los tratados y convenios internacionales que pudieran resultar aplicables.

5.2 Condiciones generales

5.2.1. Aceptación

Por el mero acceso a cervantes.org, el usuario expresa su plena aceptación y sin reservas de las condiciones de este aviso legal, que podrán ser modificadas por el Instituto Cervantes en cualquier momento. En consecuencia, el usuario deberá leer atentamente el presente aviso en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar nuestros portales.

La utilización de ciertos servicios ofrecidos a los usuarios a través de cervantes.org se puede regular por condiciones particulares que, según los casos, sustituyen, completan o modifican el presente aviso legal, por lo que el usuario deberá leer y aceptar aquéllas cuando pretenda obtener estos servicios. Asimismo, ciertos servicios ofrecidos por terceros colaboradores del Instituto Cervantes a los usuarios de cervantes.org pueden contener condiciones propias; también en este caso, y con anterioridad a la utilización de dichos servicios proporcionados por terceros colaboradores del Instituto Cervantes, el usuario habrá de leer atentamente sus correspondientes condiciones.

5.2.2. Condiciones de acceso, uso y utilización

Los servicios ofrecidos por el Instituto Cervantes en cervantes.org son, en principio y salvo que se indique lo contrario, de carácter gratuito.

El acceso a los servicios suministrados a través de cervantes.org no requiere, con carácter general, la previa suscripción o registro de los usuarios, sin perjuicio de que para acceder a determinados servicios se solicite cumplimentar previamente el correspondiente registro de usuario.

El nombre de usuario y la contraseña facilitados, en su caso, por el Instituto Cervantes al usuario son elementos identificadores y habilitadores para acceder a sus servicios y tienen carácter personal e intransferible. El Instituto Cervantes podrá efectuar, con el adecuado preaviso, cambios en el nombre del usuario o en su contraseña.

El usuario se compromete a utilizar los contenidos y servicios disponibles a través de cervantes.org de conformidad con el presente aviso legal, o con las condiciones particulares de los servicios que las contengan, así como de acuerdo a lo señalado en la ley, la moral y la costumbre y el orden público.

El usuario que tenga intención de establecer un hiperenlace entre su página web y cualquier página de cervantes.org deberá cumplir las siguientes condiciones:

- no podrá ocasionar confusión a otros potenciales usuarios respecto a la procedencia y propiedad de cada una de los sitios web, por lo que el hiperenlace se realizará sin embeber las páginas web del Instituto Cervantes ni ninguno de sus contenidos ni crear un marco que los contenga;
- la página web en la que se establezca el hiperenlace no contendrá informaciones o contenidos falsos, inexactos o ilícitos, contrarios a la ley, la moral, las costumbres generalmente aceptadas o al orden público y tampoco albergará contenidos contrarios a derechos de terceros; y
- el establecimiento del hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre el Instituto Cervantes y el propietario de la página web en la que se establezca ni la aceptación ni aprobación por parte del Instituto Cervantes de sus contenidos o servicios, por lo que no se declarará ni se dará a entender que el Instituto Cervantes ha autorizado el hiperenlace o que ha supervisado o asumido los servicios puestos a disposición de la página web en la que se incluye tal hiperenlace.

Así pues, el Instituto Cervantes autoriza expresamente el establecimiento de vínculos o enlaces de hipertexto (hipervínculos) en otro sitio web dirigidos a cualquiera de las páginas de cervantes.org siempre que estas aparezcan en una ventana completa y bajo sus correspondientes direcciones electrónicas [URL]. Los derechos no expresamente concedidos quedan reservados al Instituto Cervantes o, en su caso, a los terceros titulares de estos derechos.

5.2.3. Propiedad intelectual, industrial y otros derechos análogos

Todos los contenidos y elementos a los que puedan acceder los usuarios a través de cervantes.org —a saber, y sin que esta lista sea exhaustiva o limitativa: marcas y signos

distintivos; elementos en formato de código, o de texto, o de imagen, o de archivo sonoro o audiovisual de cualquier tipo, o en forma de aplicaciones informáticas o multimedia expresadas en cualquier código o lenguaje, etc.— están sujetos a derechos de propiedad intelectual, industrial o derechos económicos de análogo contenido del Instituto Cervantes o de los terceros que en cada caso se indican.

En ningún caso se entenderá que el hecho de permitir a los usuarios el acceso a cervantes.org implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión, total ni parcial, de dichos derechos, por parte del Instituto Cervantes.

El acceso a dichos contenidos o elementos a través de cervantes.org no otorga por tanto a los usuarios ningún derecho sobre los mismos, y no podrán alterarlos, modificarlos, explotarlos, reproducirlos, distribuirlos, ni comunicarlos públicamente ni podrán ejercitar ningún otro derecho que corresponda al titular del derecho afectado. Así, el usuario solamente tendrá el derecho de visualizar y de realizar copias, cuando ello esté permitido, de los contenidos para su uso exclusivo y personal, debiendo ejercer estos derechos conforme a los principios de la buena fe y la legislación aplicable.

Cualquier infracción de estas limitaciones de uso o de los derechos de propiedad intelectual, industrial o derechos análogos o de la legalidad vigente podrá ser perseguida por el Instituto Cervantes mediante el ejercicio de las acciones legales que en cada caso correspondan.

Asimismo podrá ser perseguida la infracción de los derechos de propiedad intelectual correspondientes a todas las aportaciones creadas bajo la iniciativa o coordinación del Instituto Cervantes, titular de los derechos que de estas aportaciones se deriven.

5.3. Exclusión de garantías y de responsabilidad

5.3.1. Por su funcionamiento

El Instituto Cervantes no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de cervantes.org, de sus servicios o de sus contenidos, por lo que no será en ningún caso responsable por los daños o perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a su falta de disponibilidad o de continuidad, o a los fallos en el acceso a sus distintas páginas web desde las que se presten cualesquiera servicios.

5.3.2. Por sus contenidos y servicios

El Instituto Cervantes no garantiza la utilidad de cervantes.org ni de sus espacios en otras plataformas de Internet para ninguna actividad en particular, ni la idoneidad de sus contenidos y servicios para fines particulares, por lo que el uso de la información, contenidos y servicios se realiza bajo la única y exclusiva responsabilidad del usuario.

Los contenidos incluidos en los portales y blogs del Instituto Cervantes, y en el resto de sus espacios de Internet en las diferentes plataformas de medios sociales, son facilitados de buena fe por el Instituto Cervantes con información procedente tanto de fuentes internas como externas. En razón de esta circunstancia y de la gran cantidad de información puesta a disposición al usuario en sus diferentes espacios en Internet, el Instituto Cervantes no puede garantizar su total fiabilidad, exactitud y actualización, a pesar de que emplea sus mejores esfuerzos para su consecución. De la misma forma, pese a aplicar con esmero las mejores medidas preventivas existentes, tampoco puede garantizar la absoluta ausencia de virus u otros componentes dañinos en sus páginas web o en los servidores que las suministran.

Por otro lado, y al amparo del artículo 16 de la LSSICE, el Instituto Cervantes no será responsable, en ningún caso, de forma ni directa ni subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que se comunique, difunda, transmita o exhiba a través de sus espacios en Internet (portales, blogs, páginas en plataformas de medios sociales, etc.), y que provenga de fuentes externas. Además, se establecen estas normas básicas para la publicación de contenidos provenientes de fuentes externas en los espacios participativos de Internet del Instituto Cervantes:

1. No se admitirá texto alguno que incluya insultos, difamaciones, amenazas, vejaciones hacia cualquier persona o institución, ni expresiones obscenas, racistas o xenófobas.
2. No se permitirán los contenidos que promuevan actividades ilegales o inciten a la violencia.
3. No se admitirán comentarios o contenidos provenientes de fuentes externas que sean directa o indirectamente publicitarios o de promoción sobre un producto o marca. Ello sin perjuicio de lo establecido en los programas de patrocinio del Instituto Cervantes respecto de sus patrocinadores.
4. No se admitirán mensajes, comentarios o aportaciones que estén destinados a interrumpir o desvirtuar la conversación.
5. Se considerarán como molestos los mensajes reiterados o repetidos o que incluyan repeticiones o reiteraciones de caracteres y se eliminarán también los contenidos que se envíen desde robots informáticos con la intención de «generar ruido» o puedan ser considerados como «spam».

cervantes.org pone a disposición de los usuarios múltiples enlaces y vínculos que permiten el acceso a sitios web pertenecientes o gestionados por terceros respecto de los cuales el Instituto Cervantes ni es titular ni tiene ningún tipo de vinculación. En consecuencia, el Instituto Cervantes no será responsable del control y vigilancia de sus contenidos ni asumirá ninguna

responsabilidad ni directa ni subsidiaria sobre dichos sitios web, sus contenidos o sus servicios.

5.3.3. Por la utilización que del portal hagan los usuarios

El Instituto Cervantes no puede controlar la utilización que de sus portales, sus servicios y sus contenidos hacen los usuarios, y por ello no será responsable de los daños o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran deberse a la utilización que los usuarios realicen de aquellos. A tales efectos, el usuario asumirá de forma única y exclusiva las responsabilidades legal, judicial y económica que pudieran derivarse de su uso del portal. Por ello, si el uso cualquier producto, servicio, contenido o herramienta facilitado a través de cervantes.org, causara daños a terceros el usuario exonera expresamente al Instituto Cervantes de cualquier responsabilidad que le pudiera ser imputada.

Los usuarios son los únicos y exclusivos responsables de sus claves de identificación y acceso a cervantes.org. El Instituto Cervantes no se hace responsable del uso indebido de dichas claves de acceso y de las consecuencias derivadas de cualquier naturaleza por el mal uso, pérdida u olvido por parte de los usuarios o por terceros no autorizados.

5.4. Protección de datos

De conformidad con lo establecido en el Reglamento UE 679/2016 General de Protección de Datos y legislación vigente, el Instituto Cervantes informa a los usuarios de su política de protección de datos, para que determinen libre y voluntariamente si desean facilitar los datos personales que se le puedan requerir con ocasión de la suscripción o alta en algunos de los servicios ofrecidos en cervantes.org o en sus subdominios. Salvo en los campos en que se indique lo contrario, las respuestas a las preguntas sobre datos personales son voluntarias. El Instituto Cervantes se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades o exigencias legislativas y jurisprudenciales así como a las prácticas de la industria, teniendo en todo momento en cuenta los legítimos intereses del consumidor o usuario. Ciertos servicios prestados en cervantes.org pueden contener condiciones particulares con previsiones específicas en materia de protección de datos personales.

5.4.1. Confidencialidad en el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal de los usuarios

Los datos personales recogidos a través de los portales del Instituto Cervantes serán tratados de forma confidencial y de acuerdo con lo previsto en el RGPD.

El responsable del tratamiento de los mencionados datos personales es el Instituto Cervantes, domicilio en la calle de Alcalá n.º 49, 28014 Madrid (España).

Dada la adscripción del Instituto Cervantes al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y de Cooperación, se proporciona la siguiente información respecto del delegado de protección de datos: dpd@cervantes.es.

El Instituto Cervantes proporcionará a los usuarios los recursos técnicos adecuados para que puedan acceder a este aviso sobre la política de protección de datos de carácter personal o a cualquier otra información relevante, y puedan prestar su consentimiento informado a fin de que el Instituto Cervantes proceda al tratamiento de los datos personales de sus usuarios. Esta aceptación del usuario para que sus datos puedan ser tratados tendrá siempre carácter revocable, aunque sin efectos retroactivos.

5.4.2. Finalidad y base de legitimación del tratamiento de los datos de carácter personal

El tratamiento de los datos de carácter personal solicitados tiene como finalidad la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios ofrecidos por el Instituto Cervantes en cada momento; el estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y de la utilización de los servicios por parte de los usuarios; y el envío por medios tradicionales y electrónicos de información, comercial o no, relacionada con las funciones del Instituto Cervantes y sus colaboradores acorde con los parámetros concretos seleccionados por el usuario en los formularios o registros que rellene.

La base de legitimación del tratamiento, sobre la que se informará adecuadamente en cada formulario de recogida de datos, será la ejecución del contrato de prestación de servicios, o en los casos en que sea necesario, el consentimiento del interesado.

El usuario garantiza ser mayor de edad o estar legalmente emancipado o, en caso contrario, tener permiso de sus padres o tutores para acceder a nuestras páginas, así como la veracidad y autenticidad de la información comunicada en los diferentes formularios o en el registro de usuario, y se obliga asimismo a mantener esta información actualizada.

El usuario no queda obligado a recibir la mencionada información ni los formularios de encuestas, si así lo señala a través de las vías dispuestas al efecto por el Instituto Cervantes, bien en el formulario de suscripción a los servicios ofrecidos, bien mediante comunicación por escrito o directamente a través del procedimiento previsto en cada una de las comunicaciones enviadas.

En el caso de que el usuario facilite datos de terceros, el Instituto Cervantes no puede responsabilizarse del cumplimiento de los principios de información y consentimiento, por lo que deberá ser el usuario quien garantice haber informado previamente y obtenido el consentimiento del titular de los mismos para comunicar sus datos.

El Instituto Cervantes podrá enviar comunicaciones referentes a productos o servicios, propios y

de terceros colaboradores, similares a los que inicialmente fueron objeto de autorización por el usuario, sin necesidad de contar con su permiso o solicitud expresa. No obstante, el usuario, en todo caso, dispondrá de medios para mostrar su oposición a la recepción de este tipo de comunicaciones.

5.4.3 Destinatarios de los datos

Los datos personales no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para el desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades anteriormente expresadas, en los supuestos previstos por la Ley.

Adicionalmente le informamos que determinados datos, en el marco de la normativa vigente o de la relación contractual que mantenga con el Instituto Cervantes, pueden ser comunicados a:

1. Administraciones Públicas, cuando así lo establezca la normativa vigente
 2. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en virtud de lo establecido por la normativa vigente
 3. Bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios ofrecidos
 4. Instituciones colaboradoras del Instituto Cervantes, cuando dicha comunicación sea necesaria normativamente o para la ejecución o realización de los correspondientes servicios o actividades
- La aceptación del usuario para que sus datos puedan ser cedidos a terceros tiene siempre carácter revocable, sin efectos retroactivos.

5.4.4 Conservación de los datos

El Instituto Cervantes conservará los datos personales del interesado durante el tiempo mínimo necesario.

La información será conservada mientras dure la relación contractual, hasta que el usuario revoque su consentimiento o ejerza su derecho de supresión, y posteriormente durante los plazos legalmente previstos en la ley.

5.4.5 Derechos del interesado

El interesado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos u oposición al tratamiento, dirigiendo su solicitud por correo electrónico a la dirección rgpd@cervantes.es, o por correo postal al INSTITUTO CERVANTES (c/ Alcalá, n.º 49, Madrid 28014), o presencialmente ante el Registro del INSTITUTO CERVANTES en Madrid en la dirección indicada.

El Instituto Cervantes dispone de formularios para el ejercicio de derechos que pueden ser solicitados mediante correo electrónico a rgpd@cervantes.es, o utilizar los elaborados por la Agencia Española de Protección de Datos o terceros. Estos formularios deberán ir firmados electrónicamente o ser acompañados de fotocopia del DNI. Si se actúa por medio de representante de la misma manera deberá ir acompañado de copia de su DNI o con firma electrónica.

El interesado tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en el supuesto que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos.

El usuario autoriza la utilización de sus datos personales cuando así sea requerido por las autoridades administrativas competentes o por mandato judicial.

En ningún caso el Instituto Cervantes utilizará los datos personales de los usuarios para fines distintos de los anteriormente mencionados, salvo previa advertencia y mediando plazo razonable para la oposición del usuario a ello.

5.4.6. Uso de «cookies» y del fichero de actividad

El Instituto Cervantes puede utilizar «cookies» cuando un usuario navega por los sitios y páginas de cervantes.org. Las «cookies» son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario en el portal y no proporcionan ningún dato de carácter personal.

El usuario puede configurar su navegador para recibir aviso de la recepción de estas «cookies». Asimismo, el usuario puede impedir la instalación de este tipo de archivos en su ordenador, para lo cual debe consultar las instrucciones de uso de su navegador.

5.4.7. Medidas de seguridad

El Instituto Cervantes adoptará en su sistema de información las medidas técnicas y organizativas adecuadas, dando cumplimiento al principio de responsabilidad proactiva, a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos almacenados, evitando así, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado; teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables asociadas a cada uno de los tratamientos.

5.5. Duración y suspensión de los servicios

La prestación de los servicios y la puesta a disposición pública de los contenidos de cervantes.org tiene, en principio, una duración indefinida. El Instituto Cervantes, no obstante, está autorizado para eliminar o dar por terminado o suspendido cualquiera de los servicios o contenidos de sus portales en cualquier momento. Cuando sea razonablemente posible, el Instituto Cervantes advertirá previamente de la terminación o suspensión de la prestación de sus servicios.

El Instituto Cervantes podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo la prestación de los servicios a aquellos usuarios que incumplan lo establecido en el presente aviso legal o en las condiciones particulares de un determinado servicio.

5.6. Ley aplicable y fuero

Este aviso legal y de privacidad se rige por la Ley española y está redactado en español. Para cualquier controversia que pudiera derivarse de la utilización de los servicios de cervantes.org o de la interpretación o aplicación de estos epígrafes, el Instituto Cervantes y el usuario, con renuncia expresa a su fuero propio, se someten al de los juzgados y tribunales de Madrid.