

IELTS, BRITISH COUNCIL BRASIL – TERMOS E CONDIÇÕES

O presente instrumento tem por finalidade prestar informações e esclarecimentos prévios acerca das condições de inscrição, realização e cancelamentos para os candidatos que estão realizando o exame IELTS no Brasil, nos termos do art. 46, do Código de Defesa do Consumidor.

Leia atentamente antes de finalizar sua inscrição:

1. DA INSCRIÇÃO

a) Para inscrição no exame **IELTS** no Brasil, **só serão aceitos os seguintes documentos de identificação:**

- RG, RNE ou passaporte válido.

Não serão aceitos quaisquer outros documentos de identificação, tais como carteiras profissionais, CNH ou qualquer outro, ainda que possa ser considerado, pela legislação, como válido para a identificação civil.

b) No ato da inscrição, **não cadastre documentação incorreta** (CNH, documento profissional, foto pessoal ou outros), **visto que nenhum documento inválido será aceito pelo centro aplicador (British Council)** e que o cadastro de documentação incorreta acarretará a impossibilidade de realização da prova.

2. DAS CONDIÇÕES PARA REALIZAÇÃO DO TESTE

a) Considerando as informações prestadas acima e de todo o serviço necessário da equipe para agendamento, disponibilização do local de prova, bem como liberação da prova pelos órgãos competentes, além de disponibilização de funcionários, entre outros, **o candidato que não apresente no dia da prova o documento original com foto corretamente cadastrado no ato da inscrição será impedido de realizar o teste e não terá direito a reembolso do valor pago ou reagendamento do exame. Não será aceita a versão digital do documento para realização do teste, pois não é permitida a entrada na sala portando aparelhos digitais, o que impede a verificação por parte do British Council;**

b) Não serão aceitas cópias autenticadas ou Boletim de Ocorrência em casos de roubo ou perda do documento. Caso o documento original tenha sido extraviado ou não possa ser apresentado no dia do exame, o candidato deverá solicitar a troca do documento previamente cadastrado por outro, se atentando aos documentos aceitos (RG, RNE ou passaporte válido), encaminhando ao e-mail ielts@britishcouncil.org.br uma cópia frente e verso do documento alternativo¹, **no prazo de até 02 (dois) dias de antecedência à data de sua primeira etapa da prova (Speaking Interview ou Written Part).**

¹ Cópia frente e verso em caso de RG/RNE ou cópia da página de foto e página de assinatura em caso de passaporte.

c) Caso o Candidato tenha renovado seu passaporte, solicitamos comunicar o British Council a respeito da renovação e encaminhar ao e-mail ielts@britishcouncil.org.br cópia do novo passaporte com **no mínimo 02 (dois) dias de antecedência à data de sua primeira etapa da prova** (Speaking Interview ou Written Part) a fim de que possam ser realizadas as devidas alterações no sistema em tempo hábil. Caso a renovação se dê fora desse prazo, no dia do exame, o Candidato deverá apresentar seu passaporte antigo e o novo para as devidas correções de registro. Caso o Candidato apresente apenas o passaporte invalidado não poderá realizar o exame, bem como não poderá solicitar reembolso da taxa ou reagendamento da prova.

d) Qualquer tipo de alteração de documento deve, **necessariamente, ser comunicada ao British Council com antecedência mínima de 02 (dois) dias da data de realização do exame**, a fim de que possam ser realizadas as devidas alterações no sistema em tempo hábil. No dia do exame, não será aceito documento diferente do documento cadastrado no ato da inscrição, mesmo em casos em que o Candidato apresente documento alternativo válido.

e) Caso o Candidato não se apresente no local de prova dentro do horário estipulado, **será impedido de realizar o exame** e não poderá solicitar reembolso de taxa ou reagendamento de data em razão do serviço ter estado à disposição do candidato e este, por motivos não imputáveis ao British Council, não ter comparecido ao local;

f) Para candidatos que estão prestando a modalidade **Life Skills**, ambas as etapas do exame (*Speaking Test e Listening Test*) serão agendadas diretamente pelo British Council e **conduzidas no mesmo dia**. Os detalhes de endereço/horário dos testes serão encaminhados via e-mail a todos os candidatos apenas alguns dias antes da data do exame e os horários agendados **não poderão ser alterados**, ou seja, POR RAZÕES DE SEGURANÇA E REGRAS INTERNACIONAIS, O HORÁRIO DAS PROVAS NÃO É AGENDADO E NEM DISPONIBILIZADO NO ATO DA INSCRIÇÃO. O CANDIDATO DEVERÁ EVITAR AGENDAR COMPROMISSOS NO DIA DA PROVA, pois **não terá direito a reembolso do valor pago ou reagendamento do exame caso não possa comparecer nos horários estipulados**;

g) Para candidatos que estão prestando tanto a modalidade **IELTS** em computador ou papel ou **IELTS UKVI** em computador ou papel a entrevista oral (*Speaking Test*) será agendada diretamente pelo candidato no ato da inscrição, de acordo com as datas e horários disponibilizados pelo centro aplicador. Podem ser disponibilizados horários/datas inclusive em dias úteis, durante horário comercial e em endereço distinto do endereço oficial da prova. **O British Council se reserva ao direito de alterar as entrevistas agendadas pelo candidato, em decorrência de questões administrativas. Nesses casos, o candidato será avisado de 3 a 5 dias de antecedência acerca da alteração. Caso não possa comparecer na nova data, deverá escolher outra data dentre aquelas disponibilizadas pelo British Council.**

h) Em caso de impossibilidade de comparecimento à entrevista oral, por motivo não imputável ao British Council, o candidato será impedido de realizar as demais etapas do teste e não terá direito ao reembolso do valor pago ou reagendamento do exame, em razão da disponibilização do examinador na data e hora previamente agendadas;

i) Além da variação na data da prova, o British Council se reserva ao direito de alterar os endereços de aplicação dos testes informados na página de inscrição, os quais serão

informados aos candidatos, com 5 dias de antecedência, quando da designação da data e horário da prova.

3. DOS RESULTADOS

a) **A visualização das notas em nosso site não é a forma oficial de comprovação dos resultados do teste**; a comprovação oficial das notas é unicamente o certificado impresso (*Test Report Form – TRF*) enviado via Correios. Cada candidato tem direito à somente 1 (uma) via impressa de seu certificado e **não serão disponibilizados certificados em formato eletrônico. O British Council não se responsabiliza por consultas realizadas pelas instituições de ensino ou outros entes (tais como Consulados ou Embaixadas) aos resultados em seu website e por quaisquer consequências advindas de tais consultas**;

b) Os resultados do exame realizado em papel serão disponibilizados online e postados via carta registrada ao endereço cadastrado pelo candidato no ato da inscrição 13 (treze) dias após a data do teste escrito²; **este prazo não será antecipado em hipótese alguma**. Postado o resultado, os Correios têm o prazo de entrega aproximado de 05 (cinco) a 15 (quinze) dias úteis para entrega, sendo esse de única responsabilidade dos Correios;

c) Os resultados do exame realizado em computador serão disponibilizados online no prazo de 3 a 5 dias após a data da prova e serão postados via carta registrada ao endereço cadastrado pelo candidato no ato da inscrição em até 1 dia útil após a liberação das notas no site; **este prazo não será antecipado em hipótese alguma**. Postado o resultado, os Correios têm o prazo de entrega aproximado de 05 (cinco) a 15 (quinze) dias úteis para entrega, sendo esse de única responsabilidade dos Correios;

d) Diante do acima informado, fique atento, pois caso necessite do certificado impresso (*Test Report Form*) em período inferior ou próximo ao informado, o British Council não estará obrigado a fornecê-lo e não terá qualquer responsabilidade por eventual falta de entrega do resultado pelo candidato a qualquer outro local, por impossibilidade de participação em processos seletivos ou por qualquer outro ato que dependa do certificado;

e) Certifique-se de que seu endereço esteja **completo, correto e informado em português**, tendo em vista que utilizamos sistema de postagem nacional para envio dos certificados. **Caso o endereço informado esteja incompleto, seu certificado não será enviado no período acima e ficará retido em nosso escritório central em São Paulo** até que o candidato informe seu endereço completo e correto para entrega, sendo que os dados devem ser enviados ao British Council pelo e-mail ielts@britishcouncil.org.br.

f) No ato da inscrição ou até no máximo 2 (dois) anos após a realização da prova, podem ser cadastradas no portal do candidato até 5 (cinco) instituições para envio (via Correios ou online) de cópias dos certificados no dia da liberação dos resultados; em casos de envio via Correios, a forma de envio padrão utilizada é a de carta registrada internacional, com prazo de entrega informado pelos Correios de aproximadamente 30 dias úteis; em caso de instituições cadastradas para recebimento de notas online, o envio é realizado via sistema e não via e-mail, portanto, não será possível cadastrar e-mails de instituições em sua inscrição. Cópias adicionais poderão ser solicitadas entrando em contato com o centro aplicador. Custos para a remessa da documentação via Correios ou DHL serão cobrados pelo centro aplicador;

² Para a modalidade Life Skills, os resultados serão disponibilizados sempre na quarta-feira posterior à data da prova.

g) Caso opte por envio às instituições de ensino nacionais, será obrigatória a apresentação de uma declaração emitida diretamente pela instituição que justifique a necessidade do envio da via extra do certificado.

4. DAS CONDIÇÕES GERAIS

a) **Cancelamento e reembolso:** encaminhar solicitações de cancelamento e reembolso para ielts@britishcouncil.org.br.

b) Para fins de reembolso em razão de pedido de cancelamento, considerando os serviços já prestados pelo British Council até a realização dos testes³, bem como em razão da rescisão unilateral do contrato pelo Candidato, deverão ser observadas as seguintes condições:

15 dias ou mais antes da prova (o dia do teste não é contado)	Se você cancelar a sua inscrição no IELTS com 15 dias de antecedência ou mais da data da realização da prova, receberá um reembolso de 75% do valor total da taxa de inscrição.
Entre 3 e 14 dias antes da data da prova (o dia do teste não é contado)	Se você cancelar sua inscrição no teste IELTS com antecedência de 14 até mais de 3 dias do teste (o dia do teste não é contado), você receberá um reembolso de 50% da taxa total do teste.
Nos 3 dias anteriores a prova (o dia do teste não é contado)	Se você cancelar a sua inscrição no IELTS nos 3 dias corridos anteriores à realização da prova, não haverá reembolso.
No dia da prova ou após a realização da mesma.	Se você cancelar a sua inscrição no IELTS no dia do teste ou depois de ele ser realizado, não haverá reembolso.

c) Não comparecimento ao dia da prova por doença grave e/ou contagiosa: no caso de não comparecimento ao exame somente será reembolsado em 75% do valor pago o Candidato que apresentar por e-mail dentro de até cinco (5) dias corridos após a data do exame escrito atestado médico, acompanhado de prontuário, que comprove doença grave e/ou contagiosa e que justifique o não comparecimento à prova. Não serão considerados graves casos de exames pré-agendados ou exames em geral, casos odontológicos, consultas pré-agendadas, dentre outros. A avaliação e decisão final são de responsabilidade da gerência de exames e não serão alteradas. O atestado original deverá também ser submetido ao British Council via e-mail para darmos início ao

³ Cadastro do candidato; manutenção do site global de cadastro de candidatos; emissão de boletos bancários; logística da equipe que confirma o pagamento e regularidade dos documentos dos candidatos junto à administração localizada na Índia; liberação das datas no sistema de inscrição; solicitação de prova; courier internacional; reserva de local; contatos com as demais instituições/universidades; reuniões, negociação, visita técnica para aprovar o local, acordos e ajustes do local (carteiras, mesas, logística, etc.); logística para envio de resultados; preparação do certificado e envio; agendamento com examinadores; manutenção do portal de examinadores; locação dos examinadores (distribuição de provas por candidatos); entre outros.

processo de reembolso, que somente será liberado após análise e aprovação do documento. Outros motivos que não decorram de doença grave/contagiosa deverão observar os percentuais de reembolso previstos na alínea “b”;

d) **Transferência de data do exame:** Você pode alterar a data do exame a qualquer momento, quando faltarem **mais de 14 dias para a data de realização do mesmo**. O candidato deve selecionar uma nova data de exame, quando disponível, antes da data original ou em até três meses depois da data do exame original. **Será cobrada uma taxa de 25% do valor total da prova.**

Nos 14 dias antes do exame: Quaisquer pedidos de transferência realizados no prazo à partir de 14 dias antes do exame serão tratados como um cancelamento.

e) **Alteração de data do exame:** O British Council se reserva ao direito de cancelar a data da prova **em caso de questões administrativas internas**. Neste caso, os Candidatos inscritos serão informados com a maior antecedência possível, podendo o Candidato optar entre o reembolso da quantia paga **ou a realização em outra data a ser agendada para os exames, sem nenhum custo de transferência para o candidato pela primeira transferência**. Em alguns casos específicos, e após análise a ser realizada pelo British Council, as despesas havidas pelo candidato para a realização da prova poderão ser ressarcidas, desde que devidamente comprovadas e que sejam observados critérios de razoabilidade.

f) Em caso de impossibilidade de realização da prova em decorrência de evento de força maior ou caso fortuito, o British Council não realizará o reembolso da quantia paga pelo candidato para a inscrição.

g) **Revisão de notas:** caso o Candidato não concorde com seus resultados finais, este terá direito de formular pedido de revisão de nota. A solicitação de revisão de notas deve ser submetida via e-mail (ielts@britishcouncil.org.br) logo após o recebimento do resultado, bem como toda documentação necessária⁴ deverá ser **entregue** ao nosso escritório dentro de um período de até **06 (seis) semanas após a data da prova; solicitações submetidas fora do prazo não serão consideradas para fins de revisão de nota**. A nova correção das provas será realizada diretamente por um examinador sênior no Reino Unido, cujo prazo para a finalização do processo é de aproximadamente 04 (quatro) semanas, **sendo que a contagem desse prazo inicia-se com a submissão da documentação por parte do British Council ao escritório de Londres, ocasião em que o Candidato será devidamente informado por e-mail do início do processo. Ainda, deve o Candidato efetuar o pagamento da quantia de BRL624,75 (seiscentos e vinte e quatro reais e setenta e cinco centavos)**. Caso a nota seja alterada, a equipe do British Council informará a finalização do processo ao Candidato via e-mail e solicitará a devolução do certificado original de notas. Após o recebimento deste, será encaminhado um novo certificado ao endereço do candidato, e nesta ocasião será informado o processo para restituição da quantia paga pela revisão de notas. A referida quantia será reembolsada no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de início do processo. O Candidato não terá direito a acessar o gabarito do exame ou a correção específica de seu teste. Após a revisão, não sendo alcançada a nota esperada, não será possível a realização de novo teste sem o pagamento de nova inscrição.

⁴ Formulário de revisão de notas.

h) Eventual problema auditivo, interações sonoras ou qualquer outra causa que possa dispersar a atenção do Candidato não serão aceitas como motivo para revisão de notas

ou pedido de realização de nova prova, na medida em que estes são inerentes ao bom e pleno conhecimento da língua e sua respectiva fluência e compreensão.

5. DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

a) Considerando a disponibilização das inscrições por meio do site <http://takeielts.britishcouncil.org/locations/brazil>, **o Candidato poderá exercer o direito de arrependimento, nos termos do artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor, podendo desistir da contratação no prazo de 7 (sete) dias a contar da inscrição, sem que seja retida qualquer quantia em razão da desistência;**

b) O exercício do direito de arrependimento deverá ser formalizado por e-mail para o seguinte correio eletrônico ielts@britishcouncil.org.br;

c) O British Council enviará uma confirmação de que recebeu o pedido de cancelamento no prazo de até 03 (três) dias úteis do recebimento deste;

d) O British Council reembolsará a quantia paga no prazo de até 30 dias a contar do envio pelo Candidato do formulário de reembolso que será enviado pela British Council quando da informação do arrependimento por parte do Candidato.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Candidato declara que leu e compreendeu as informações aqui prestadas e que tem conhecimento de que pode entrar em contato a qualquer momento por meio dos canais de atendimento abaixo informados para dirimir qualquer dúvida.

Adicionalmente, o Candidato declara que leu e compreendeu os Termos e Condições globais da prova, estipulados em <https://www.britishcouncil.org.br/exame/ielts/termos-condicoes>, e que tem conhecimento de que pode entrar em contato a qualquer momento por meio dos canais de atendimento abaixo informados para dirimir qualquer dúvida.

British Council / **IELTS Team**
São Paulo, SP
E ielts@britishcouncil.org.br
T +55 11 3042-7739
<https://www.britishcouncil.org.br>

São Paulo, Julho 2022

BRITISH COUNCIL BRASIL