Condiciones Generales de Venta - Exámenes DELF DALF

Institut Français de Bilbao- 2026

Artículo 1: Matrículas y Tarifas

• Los candidatos pueden matricularse al examen DELF DALF que deseen, de acuerdo con sus objetivos personales o profesionales. Hay diferentes modalidades en función de la edad. Puede encontrar toda la información pinchando en el enlace.

• La matrícula se realiza en línea, a través de nuestra página web, durante el periodo especificado en el calendario oficial.

• Las tarifas de los exámenes DELF DALF son fijadas anualmente a nivel nacional, sin posibilidad de descuentos ni becas. No se reembolsan las tasas de un examen.

• La matrícula para un examen es independiente de la inscripción a cualquier curso de francés general o de preparación.

• Toda la comunicación con el candidato se realiza por correo electrónico, por lo que es obligatorio proporcionar una dirección de correo válida que el candidato revise regularmente. No nos hacemos responsables de errores de comunicación derivados de un email incorrecto o no revisado.

Artículo 2: Convocatoria Oficial al Examen

• La convocatoria oficial especifica las fechas, horarios, lugar del examen y las normativas correspondientes.

• El candidato recibe su convocatoria personal por correo electrónico, enviada a la dirección proporcionada durante la matrícula, 10 días antes de la fecha del examen. En caso de no recibirla, el candidato es responsable de contactar al centro de exámenes a: delfdalf.bilbao@institutfrancais.es (debe revisar la carpeta de spam). Si se presenta como colectivo, recibirá la convocatoria a través de la persona responsable en su centro.

• El candidato debe verificar la exactitud de sus datos personales en la convocatoria. En caso de error, debe notificarlo al centro de exámenes a la mayor brevedad. Una vez impreso el diploma, cualquier corrección implica costes de reemisión de 50 euros y aproximadamente tres meses de espera.

• El día de las pruebas, los candidatos deben presentar un documento de identidad ORIGINAL y válido con fotografía y la convocatoria oficial.

• El acceso al aula de examen se negará a los candidatos que no se presenten puntualmente en el horario establecido.

• El uso o la posesión de dispositivos móviles o electrónicos conectados (teléfonos, relojes inteligentes, auriculares, tabletas, etc.) durante las pruebas está terminantemente prohibido. Cualquier utilización o manipulación de dichos dispositivos será considerada fraude.

• Solo se permite el uso del material y los documentos distribuidos por los vigilantes. El uso de cualquier otro documento distinto de los autorizados será considerado intento de fraude.

Artículo 3: Calendario de Pruebas

• Las pruebas se organizan conforme al calendario oficial de cada sesión de exámenes, disponible en nuestra web.

• Las fechas de las pruebas escritas son definitivas e inamovibles.

• Las pruebas orales pueden programarse en cualquier momento durante la sesión, de lunes a sábado, en horario de mañana o tarde, siguiendo las fechas establecidas en los calendarios oficiales y la propia organización de cada centro. El candidato recibirá un email con un enlace para reservar la fecha del oral y aproximadamente una semana antes de que empiecen las pruebas, recibirá la convocatoria oficial donde aparecerá el lugar exacto dónde se celebrarán.

• El centro de exámenes se reserva el derecho de modificar la ubicación, fecha y horarios de las pruebas, de acuerdo con necesidades organizativas internas.

Artículo 4: Adaptación de Pruebas por discapacidad

• En caso de requerir adaptaciones especiales para el examen DELF DALF, el candidato debe seleccionar la opción "¿Sufre alguna discapacidad?" en el momento de su inscripción en nuestra web y rellenar la casilla correspondiente.

• Es obligatorio presentar un certificado médico emitido en los últimos dos años, y cumplimentar por el médico de cabecera el siguiente documento que debe enviarse al centro de exámenes el mismo día de la matrícula al email: **delfdalf.bilbao@institutfrancais.es**

Este certificado debe detallar las adaptaciones necesarias para el examen. Puede consultar, aquí, el procedimiento.

• Sin la presentación del certificado médico el mismo día de la matrícula, no se podrá adaptar el examen ni se procederá a la devolución de las tasas abonadas.

Artículo 5: Condiciones de Aplazamiento del Examen

• La matrícula a un examen puede aplazarse únicamente presentando un certificado médico a nombre del candidato y con fecha del examen.

• Si el candidato no puede asistir al examen por razones médicas, debe enviar un certificado médico emitido el día del examen. La recepción de este justificante no implica el aplazamiento automático del examen; el centro de exámenes evaluará el justificante para determinar si procede el aplazamiento a la siguiente convocatoria.

• Las tasas de matrícula no pueden transferirse a un examen de diferente nivel ni a otro año civil. La matrícula a un examen puede aplazarse solo una vez.

• La inscripción a la siguiente convocatoria no será automática por lo cual el candidato tendrá que contactar con el servicio de exámenes (**delfdalf.bilbao@institutfrancais.es** en el periodo de inscripción sin abonar ninguna tasa.

• Los motivos laborales, universitarios, la realización de otro examen oficial, eventos privados o familiares (como comuniones, bautizos, bodas, etc.), competiciones deportivas o viajes no constituyen justificantes válidos bajo ningún concepto. El centro de examen expedirá un justificante a petición del candidato.

Artículo 6: Cancelaciones

Cancelación de las pruebas por causa de fuerza mayor o catástrofes naturales

• En caso de fuerza mayor o catástrofes naturales que impliquen la suspensión de la convocatoria o supongan un riesgo físico o personal para el candidato en su desplazamiento (cataclismos, estado de guerra, alarma nacional, etc.), el centro de exámenes podrá cancelar o aplazar las pruebas.

• En tales circunstancias, el Institut français informará a los candidatos de las nuevas fechas o modalidades posibles. Si no fuera posible la reprogramación, el candidato podrá solicitar el reembolso de las tasas abonadas.

Artículo 7: Derecho de desistimiento

• De conformidad con los artículos 102 a 108 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 y otras leyes complementarias, en su redacción vigente tras la modificación introducida por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, el candidato dispone de un plazo de catorce (14) días naturales para ejercer su derecho de desistimiento.

• El plazo de desistimiento se computará desde la fecha de formalización de la matrícula al examen.

• El ejercicio del derecho de desistimiento deberá comunicarse de forma expresa al Institut français dentro del citado plazo de catorce (14) días naturales, mediante correo electrónico dirigido a **delfdalf.bilbao@institutfrancais.es,** indicando los datos identificativos del candidato y la convocatoria correspondiente.

• En caso de ejercicio del derecho de desistimiento dentro del plazo legal, el Institut français de Bilbao procederá al reembolso íntegro de las cantidades abonadas, utilizando el mismo medio de pago empleado en la transacción inicial, en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la recepción de la solicitud.

• Transcurrido el plazo legal de catorce (14) días naturales, no procederá el ejercicio del derecho de desistimiento, sin perjuicio de lo que pudiera establecer la normativa aplicable en materia de protección de consumidores.

Artículo 8: Resultados y Diplomas

• Los resultados se comunican por correo electrónico en las fechas indicadas en los calendarios oficiales disponibles en nuestra web.

• Aproximadamente tres meses después de los exámenes, el centro de exámenes notificará por correo electrónico al candidato sobre el procedimiento para recoger su diploma. La recogida es presencial en el centro. No se mandarán diplomas por email.

• No es necesario contactar al centro para preguntar si el diploma ha llegado; se enviará una notificación automática por correo electrónico cuando esté disponible.

Artículo 9: Consulta de Exámenes

• Todo candidato, que haya aprobado o no su examen, tiene derecho a consultar una vez su examen.

• El candidato dispone del plazo de 1 año a partir del día de la publicación de los resultados para consultar su examen. Al cabo de 1 año, el centro de examen procede a la destrucción confidencial del examen.

• La solicitud de consulta debe realizarse mediante un correo formal enviado por el candidato o, si es menor de edad, por sus padres o tutores legales adjuntando el siguiente documento:

• Por motivo de confidencialidad de los exámenes, propiedad del ministerio de Educación de Francia:

- la consulta se realiza exclusivamente en el centro de examen;
- solo el candidato puede consultar el examen;
- queda prohibido para el candidato: sacar fotos de su examen, quedarse con una fotocopia de su examen, tomar notas de los temas o consignas del examen, grabar la consulta.

• Toda reproducción o difusión, parcial o total (preguntas, imagen, sonido), por el medio que sea (foto, fotocopia, grabación, internet, smartphone, redes sociales) está totalmente prohibida y será considerada un fraude. El candidato se expone a una sanción de anulación de sus resultados y a una prohibición de volver a presentarse al examen en un período de 1 a 5 años.

• Al tratarse de un diploma del estado francés, la consulta de examen no puede dar lugar a una reclamación para una nueva corrección del examen: las decisiones del tribunal son soberanas y definitivas.

Véase el artículo 6 del decreto no 2020-1196 del 29 de septiembre 2020:
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2020/G/2G/MENE201G63GD/jo/texte

---

Artículo 10: Protección de Datos de Carácter Personal

El Institut français de España es el Responsable del Tratamiento de los datos personales del interesado y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con las normativas vigentes en materia de protección de datos personales: el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

La finalidad del tratamiento consiste en mantener una relación comercial mediante el envío de comunicaciones sobre nuestros productos o servicios, así como para la prestación de los servicios contratados.

Los datos se conservarán mientras exista un interés mutuo para mantener el fin del tratamiento y, cuando ya no sea necesario, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas que garanticen la seudonimización o la destrucción total de los mismos.

Los datos proporcionados no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.

El interesado podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos, así como la limitación u oposición a su tratamiento, mediante escrito dirigido al Institut:

Institut français de Madrid

C/ Marqués de la Ensenada, 12 – 28004 Madrid

Correo electrónico: infodatos@institutfrancais.es

Artículo 11: Aceptación de las Condiciones Generales

• La inscripción a un examen DELF DALF implica la aceptación plena de estas condiciones generales y de las normas de convivencia establecidas.

• El Institut français de Bilbao se reserva el derecho de rechazar una inscripción si el candidato muestra un comportamiento inadecuado antes, durante o después del examen, en contravención de las normas de convivencia.

Artículo 12: Contacto

• Para cualquier consulta relacionada con los exámenes, se atenderá mediante correo electrónico a: **delfdalf.bilbao@institutfrancais.es** y en el teléfono 944132000.