

POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES TALLERES PRESENCIALES

A continuación, se presentan los términos y condiciones que enmarcan el contrato de prestación de servicios entre KUAN ESCUELA DE CERÁMICA SAS, en adelante, KUAN, y el cliente o usuario, puntualmente de los talleres presenciales de cerámica. En otras palabras, se plantearán las reglas de la relación contractual, las cuales no son objeto de negociación o reconsideración y el cliente deberá aceptar al utilizar el servicio ofrecido por la empresa. Estos términos y condiciones comenzarán a regir a partir del inicio hasta el final de la relación contractual.

PASOS QUE SEGUIR PARA INICIAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En primer lugar, debe realizarse el pago completo del servicio a través de la página web y sus pasarelas de pago, datáfono de Kuan o las sucursales bancarias dispuestas para ello. Alternativamente, se puede realizar un abono del 50% del valor total, y el saldo pendiente deberá pagarse el día de la actividad, antes de su inicio. En el proceso de inscripción debe llenarse el formulario de recolección de información personal, la cual tendrá la finalidad y tratamiento que contempla la Política de Tratamiento de Datos, por lo que es vital que se acepten los términos indicados en dicha política.

Después de hacer el pago o abono del servicio solicitado, el cliente puede reservar su actividad por las vías oficiales de Kuan: Instagram, WhatsApp o en la recepción del local físico de Kuan. Esta reserva está condicionada a la disponibilidad del día a reservar y es únicamente en los horarios establecidos: de martes a sábado, jornada mañana de 9:00 am a 12:00 pm y tarde de 2:00 pm a 5:00 pm. La solicitud de una jornada o día distintos a estos no es obligación de Kuan; sin embargo, si Kuan llega a tener disponibilidad, se podrá reservar fuera de este horario con los siguientes valores adicionales: \$45,000 para la terminación de actividades después de las 5:00 pm entre martes y viernes, y \$150,000 para servicios dominicales. Si la persona encargada del trámite especifica un valor menor, este se considerará un descuento o beneficio vigente.

Toda compra de servicios de Kuan tiene un tiempo máximo de redimirse de 4 meses, ya sea a nombre del comprador o como regalo para un tercero mediante un bono. Una vez iniciada la prestación del servicio, no se puede ceder a otra persona; el plan debe ser redimido en su totalidad por la persona inscrita.

Si se elige pago por transferencia bancaria directa, se debe enviar el comprobante de pago por parte del usuario a la página oficial en Instagram, @kuanlab.co, o por mensaje directo al WhatsApp +57 3103261406, para validar la compra. KUAN dará por entendido que el cliente se acoge a todas las políticas y disposiciones que establece KUAN para la prestación de servicios.

SERVICIO OBJETO DE CONTRATACIÓN

En el marco del contrato de prestación de servicios suscrito entre KUAN y el cliente, se especifica que las actividades ofrecidas incluyen una amplia gama de materiales, herramientas, espacios y servicios que garantizan una experiencia integral en el proceso cerámico. Así como los siguientes términos y condiciones:

1. **Materiales incluidos:** Cada actividad cuenta con todos los insumos necesarios para llevar a cabo las creaciones cerámicas. Entre ellos se encuentran: Materiales cerámicos: pasta cerámica, pigmentos cerámicos, esmaltes cerámicos y demás insumos requeridos para crear o formular. Uso de herramientas: gradinas, estiletes, rodillos, guías de madera, sellos, tornos cerámicos, pistolas de calor, pinceles y paletas de color.
2. **Espacios y equipamiento:** Los participantes dispondrán de espacios y mobiliario adecuados, como mesas de trabajo, mesas de amasado, sillas y áreas específicas para el aseo de los elementos utilizados.
3. **Asistencia personalizada:** Un profesional capacitado estará a cargo de guiar y asistir a los participantes durante el desarrollo de las actividades.
4. **Adicionales según el servicio:** Si el servicio contratado lo incluye, se proporcionará un snack sencillo, postre y vino o café como parte de la experiencia.
5. **Servicios de horneado:** Las piezas creadas serán sometidas a un proceso completo de horneado, que incluye: Primer horneado a 980°C. Servicio de esmaltado en esmalte transparente. Segundo horneado a 1,200°C.
6. **Calidad de materiales y procesos:** KUAN garantiza que todos los materiales utilizados son de alta calidad y adecuados para las temperaturas y condiciones del proceso cerámico. Se respetarán los tiempos de secado necesarios a temperatura ambiente (aproximadamente 8 días), las curvas de cocción y enfriado requeridas para lograr resultados óptimos. Estos tiempos pueden variar según la temperatura ambiente de la ciudad y el grosor de las piezas creadas.
7. **Limitaciones y riesgos del proceso:** Se deja claro que el proceso cerámico conlleva ciertos riesgos inherentes, como: Aparición de grietas o rupturas parciales/totales. Cambios de color, forma o tamaño tras el horneado. Estos cambios son producto de la transformación del material en el horno y no pueden ser controlados por el equipo de KUAN. Por ello, el cliente asume dichos riesgos como parte natural del proceso cerámico, ya sea en el ámbito de enseñanza, producción artesanal o industrial.
8. **El cliente también es responsable del debido uso de las herramientas,** teniendo en cuenta que estas pueden implicar un riesgo a su integridad si no se usan de manera correcta. KUAN no se hace responsable del uso inadecuado o violento de las mismas y se reserva el derecho de admisión y retiro de los participantes que no hagan uso adecuado de las herramientas. En casos de mal manejo, KUAN también puede inhabilitar el uso de estas.
9. **Tiempos de entrega:** Debido a la naturaleza del proceso (incluyendo secado y horneado), el tiempo de entrega estimado de las piezas es de 20 a 25 días hábiles. KUAN no se compromete con tiempos de entrega menores a este plazo. Asimismo, KUAN establece como tiempo máximo de bodegaje de piezas terminadas o insumos 3 meses; de lo contrario, estos pasan a proceso de reciclaje o donación.

10. Entrega de piezas: KUAN no ofrece servicio de entrega a domicilio. Las piezas terminadas podrán ser recogidas por el cliente en las instalaciones físicas de KUAN dentro del horario establecido o gestionadas por el cliente para su envío.
11. Los talleres que tienen fechas de inicio y sesiones con fechas específicas definidas (como talleres a profundidad) permiten reponer un máximo de 2 sesiones con aprobación previa de la administración de KUAN, en las fechas y horarios disponibles para tal caso. De lo contrario, las sesiones no reprogramadas con antelación no son reembolsables ni reprogramables.
12. Los talleres o servicios que incluyan tres o más sesiones pueden incorporar hasta dos sesiones adicionales. Cada sesión adicional tiene un costo de \$45.000, el cual debe ser cancelado y programado bajo las mismas condiciones establecidas al momento de adquirir el servicio. Para los servicios experienciales de una sola sesión, con duración de 2 o 3 horas, se permite tomar una única sesión adicional por el mismo valor.
13. Los servicios denominados *Talleres base, permanentes o a profundidad* que incluyan un certificado de participación emitido por Kuan deben ser solicitados a través de los canales oficiales de Kuan. Para esto, el cliente debe proporcionar su nombre completo, número de documento de identificación, nombre del taller cursado y la fecha en que se llevó a cabo. Si el cliente no realiza esta solicitud, Kuan no se responsabiliza de crear ni entregar dicho certificado. En el caso de los servicios denominados *a profundidad* o aquellos que incluyan un certificado de competencias adquiridas por parte del Sena, este debe ser solicitado igualmente a través de los canales oficiales de Kuan, proporcionando los mismos datos mencionados anteriormente. La emisión de esta certificación se realiza bajo los tiempos y condiciones establecidos por el funcionario del Sena. Las fechas para estas certificaciones son determinadas por dicho funcionario y su disponibilidad. En algunas ocasiones, el Sena requiere conformar grupos mínimos de certificación de 40 personas, lo que puede retrasar el inicio del proceso entre 3 y 12 meses después de haber finalizado el taller. Kuan no se hace responsable por este tiempo de espera, ya que se trata de una colaboración brindada por el Sena de manera autónoma y sujeta a sus propios plazos y condiciones.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

En Kuan Escuela de Cerámica, valoramos el tiempo y compromiso de nuestros clientes. Por ello, hemos establecido las siguientes políticas para cancelaciones y reembolsos:

1. Cancelaciones y reagendamientos:

El cliente puede cancelar o reagendar su reserva hasta 48 horas antes del inicio de la experiencia o sesión programada. Las solicitudes de reagendamento deben hacerse dentro del plazo indicado. En caso de no realizar la cancelación o reagendamento oportunamente, el cliente perderá el derecho a redimir el servicio en otra ocasión. En el caso de talleres grupales con fechas programadas específicas, el reagendamento está sujeto a disponibilidad de cupos en otros grupos o sesiones.

2. Reembolsos:

Si el cliente decide cancelar el servicio contratado, puede solicitar un reembolso de acuerdo con las siguientes condiciones: Cancelación con más de 48 horas de anticipación: se reembolsará el 90% del valor total pagado. Cancelación entre 24 y 48 horas antes del inicio de la experiencia: se reembolsará el 50% del valor total pagado. Cancelación con menos de 24 horas de anticipación: no aplica reembolso.

En caso de cancelación por parte de KUAN debido a fuerza mayor o causas atribuibles a la organización, el cliente podrá elegir entre: Reprogramar el servicio para una nueva fecha disponible. Solicitar un reembolso del 100% del valor pagado.

3. Abonos y Pagos Parciales:

Si el cliente realizó un abono del 50% y decide cancelar: Con más de 48 horas de anticipación: se reembolsará el 90% del abono realizado. Con menos de 48 horas de anticipación: no aplica reembolso del abono.

4. No Presentación:

En caso de que el cliente no se presente a la sesión programada sin previo aviso, se considerará como servicio recibido, y no habrá lugar a reembolso ni reagendamiento.

5. Cambios en la programación:

KUAN se reserva el derecho de modificar horarios, fechas o cancelar talleres en situaciones excepcionales. En tales casos, el cliente será notificado oportunamente y podrá optar por: Reprogramar el taller, solicitar un reembolso completo.

6. Procedimiento para Solicitar Reembolsos o Reagendamientos:

Todas las solicitudes deben realizarse a través de los canales oficiales de KUAN; WhatsApp: +57 3103261406, Instagram: @kuanlab.co, Correo electrónico: kuanlab.co@gmail.com. El cliente debe proporcionar: Nombre completo, identificación del taller y fecha de la sesión, motivo de la solicitud. Los reembolsos serán procesados en un plazo de 20 días hábiles desde la aprobación de la solicitud.

Estas políticas buscan garantizar una experiencia justa y transparente para todos nuestros clientes, al mismo tiempo que nos permiten organizar nuestras actividades de manera eficiente. Agradecemos su comprensión y apoyo para cumplir con estas disposiciones.