

POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES TALLERES ONLINE

A continuación, se presentarán los términos y condiciones que enmarcan el contrato de prestación de servicios entre KUAN LABORATORIO DE CREACIÓN, en adelante, KUAN, y el cliente o usuario, puntualmente de los talleres virtuales 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 curso a través de la página web, PayU o las sucursales bancarias dispuestas para ello. En el proceso del pago a través de la página web debe llenarse el formulario de compra y 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. Si se elige pago por transferencia bancaria directa se debe hacer envío del comprobante de pago por parte del usuario a la página oficial en Instagram, @kuanlab.co, o por mensaje directo al WhatsApp del número de contacto de KUAN, para validar la compra. **Es importante aclarar este procedimiento aplica tanto para el pago del taller como de adicionales de materiales de los talleres y que, de no hacerlo de forma correcta, no nos hacemos responsables del incumplimiento en la entrega de los Kits o adicionales.** Finalizado este proceso, KUAN realizará la entrega del material en el domicilio indicado por el cliente, despacho efectuado en la fecha dispuesta en cada taller y habilitará la membresía del usuario y contraseña para acceder a la página web y realizar el trabajo asincrónico. Asimismo, 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 que suscriben las partes, KUAN y el cliente, se incluirán los siguientes materiales y actividades que disponen de los siguientes términos y condiciones:

KIT DE TRABAJO EN CASA: El kit de trabajo corresponde a los materiales y condiciones que se expongan en la página web.

Estas piezas son fundamentales para realizar el trabajo en casa, por lo que es responsabilidad del cliente darles su correcto uso y mantenimiento. Si alguno de los materiales llega en mal estado, el cliente puede comunicarlo a Kuan para que se le haga cambio de la pieza. Se recomienda al cliente revisar el estado del pedido en el momento en el que el domiciliario hace entrega de este, con el fin de verificar que ha llegado en buen estado.

ACTIVIDADES INCLUIDAS EN EL TALLER:

1. Material audiovisual: Este material estará disponible en la página web de Kuan en la cuenta de cada usuario. Es fundamental que el cliente vea con detalle y atención cada video y siga cuidadosamente las instrucciones dictadas, puesto que de esta manera se reducen los riesgos que puede generar el proceso de manufactura. A partir de la fecha de la última sesión en vivo, el material audiovisual estará disponible 1 mes más para el cliente. Luego, su cuenta en Kuan expirará. Es válido mencionar en este punto que la grabación, almacenamiento o distribución del material audiovisual queda totalmente prohibido.

2. Sesiones online en vivo: Esta actividad se realizará a través de alguna plataforma de videollamadas propuesta por el tutor en grupos. En este espacio, se realizarán sesiones que tienen por objetivo guiar los proyectos propuestos por los usuarios a través de la solución de dudas y dificultades que puedan surgir en el proceso de creación de las piezas. Para esto, el usuario debe escoger e inscribirse en una de las opciones dispuestas para cada sesión. No se programarán fechas diferentes a las dispuestas por el tutor ni tampoco se aumentarán los cupos estipulados. Dado el caso en el que el cliente no pueda asistir a la sesión escogida por razones de fuerza mayor, tendrá el derecho de reposición de la sesión o escoger otra fecha para la sesión. Cabe aclarar que estos espacios no se grabarán.}

3. Domicilios: En el primer domicilio se realizará la entrega del Kit de materiales a los clientes en su respectiva residencia. En el segundo domicilio se recogerá la pieza en cerámica del usuario. Para esto, el cliente debe asegurarse de haber realizado de manera cautelosa el embalaje de las piezas con el material incluido en el kit para tal fin, pues Kuan no asumirá los riesgos de agrietamiento, partición u otros acontecimientos. Es imperativo que el cliente empaque las piezas en la caja en la que se hizo la entrega del Kit, pues este es el tamaño máximo que puede tener la pieza o conjunto de piezas. El último se realizará con el fin de entregar las piezas horneadas. En este paso, Kuan asume la responsabilidad del estado de las piezas al arribar a su destino.

Pueden ocurrir percances que modifiquen las fechas de los domicilios. En ese caso, se le avisará con anticipación al cliente. Cabe aclarar que, un día antes del envío de las piezas casa-taller, se confirma si están terminadas las piezas. Si el cliente no contesta, se da por entendido que no las tiene listas y no se incluye ni en el recorrido ni en las piezas pendientes por ser horneadas, a menos que la persona haga llegar las piezas a los días siguientes al taller por sus medios.

4. Horneado de tus piezas a 1.080°: En esta etapa la pieza pasará de ser arcilla a cerámica en un horno especializado para este fin. La pieza del cliente entrará al horno con otras piezas de otros usuarios. Es necesario aclarar que en este paso se pueden materializar los riesgos de una mala manufactura por parte del cliente, puesto que la pieza puede fracturarse o explotarse. Por lo tanto, para disminuir el riesgo en el proceso, es fundamental que el cliente siga el proceso, tiempos e indicaciones dictados tanto en el material visual como en las sesiones en vivo. De lo contrario, Kuan no se responsabilizará de las consecuencias mencionadas.

Todas las actividades se ejecutarán dentro del calendario establecido. Toda actividad fuera del calendario tendrá un costo adicional.

PRECIOS, DURACIÓN Y FORMAS DE PAGO:

El pago del curso virtual incluye el KIT y las actividades anteriormente mencionadas. El cliente puede pagar los posibles adicionales que se ofrecen, ya sea de materiales, envíos extras o a nivel nacional o esmaltados de las piezas. Para esto, debe seguir el procedimiento de pago indicado en la parte de PASOS QUE SEGUIR PARA INICIAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. El cliente puede cancelar su cupo y obtener una devolución de su dinero hasta un día antes de la entrega de los Kit, al igual que el cliente puede cancelar la compra de adicionales antes del envío del material. Si el pago se realizó por medio de una transacción bancaria, se realizará la devolución del 100% del costo del taller menos los costos que se incurra por el Gravamen de Movimientos Financieros o cuatro por mil. Si el pago se realizó por medio de la página web, se realizará la devolución del 95% costo total del taller. En el caso de que se haya entregado el Kit en el domicilio del cliente, este puede cancelar su cupo y obtener el reembolso del dinero, siempre y cuando el KIT permanezca sellado. Asimismo, los costos estipulados de envíos adicionales serán asumidos por el cliente.

Una vez empezado el curso, si el cliente cancela su participación en el curso, no habrá reembolso del dinero. Para el reembolso de dinero, KUAN contactará al cliente para coordinar el procedimiento. Si este no responde en los siguientes 3 días, el cliente será el responsable de solicitar el proceso.

En el caso de que el participante haya adquirido el curso y las herramientas, pero no continúa expresamente con el proceso del taller (con el envío de las piezas, la participación de en las clases online o no responde a los mensajes de Kuan), el cliente tendrá la opción de retomar el taller adquirido con otro grupo siempre y cuando realice un pago del 10% del valor del taller que se pagó originalmente.

REGLAS DE CONDUCTA:

Para la correcta y armónica realización del taller, es esencial que el cliente adopte las siguientes conductas y responsabilidades:

- En las sesiones en vivo:
 - El cliente debe ser puntual y conectarse en el horario estipulado.
 - Los micrófonos deben estar silenciados durante la actividad a menos de que se tengan comentarios o preguntas sobre la temática del taller.
 - Debe haber un trato respetuoso y prudente entre el tutor y los usuarios y entre los usuarios. De lo contrario, el tutor se reservará el derecho de admisión de quien incumpla y atente contra la integridad de los participantes del taller.
- Durante la prestación de servicios:
 - Toda comunicación, verbal o escrita, debe realizarse de manera respetuosa entre el representante de KUAN y el cliente.

- Acogerse y cumplir con las políticas, términos y condiciones definidos por KUAN.
- Seguir y respetar los tiempos del proceso y las indicaciones dadas en el material audiovisual y en las sesiones en vivo.
- Asumir las responsabilidades del desconocimiento o desacatamiento de las instrucciones impartidas en el material audiovisual y en las sesiones en vivo.
- Respetar y atender los horarios de atención y los horarios dispuestos para las sesiones en vivo.
- No compartir con terceros las credenciales de acceso a la plataforma de Kuan, ya que la cuenta es personal e intransferible.
- Acatar la prohibición de grabar, almacenar o distribuir el material audiovisual creado exclusivamente para el cliente.
- Si se incumplen las fechas de los domicilios estipuladas por Kuan Laboratorio De Creación o seleccionadas por el cliente, el participante debe hacer llegar las piezas por su cuenta a las instalaciones del taller si desea terminar el proceso de cocción de las piezas cerámicas. O si el alumno requiere hacer el envío de las piezas fuera de las fechas establecidas por el calendario de horneado, esto corre por su cuenta. Además, se debe consultar la disponibilidad para el cupo en el horno ya que las piezas entran al horno por grupos de estudiantes.
- El alumno debe respetar y acoger las fechas ofrecidas por Kuan para el envío de las piezas y el horneado de estas.
- Dado que la creación Cerámica tiene un porcentaje de probabilidad de que las piezas creadas sufran cambios estructurales al pasar por el horno tales como grietas, deformaciones o estallidos, el participante es consciente de que el proceso de creación inadecuado puede generar errores de manufactura visibles en las piezas finales y que Kuan Laboratorio De Creación no se hace responsable de los resultados indeseados que surjan por errores de manufactura y que siempre son posibles en la creación manual, artesanal y Cerámica.
- El cliente debe asegurarse de embalar sus piezas en cerámica con el mayor cuidado posible y aplicando las recomendaciones instruidas por Kuan Laboratorio De Creación, ya que de lo contrario, pueden generarse cambios estructurales en el material, lo que puede resultar en resultados indeseados al llegar al taller o en el horneado de las piezas. Dado el caso en el que la pieza sufra alguna afectación por errores en el embalaje, Kuan Laboratorio De Creación no se hace responsable de los resultados indeseados. Por lo tanto, el cliente debe asumir los costos extra de las actividades adicionales que surjan en la reparación o reconstrucción de las piezas.
- El cliente tiene la obligación de enviar sus piezas en estado de cuero, ya que si se envía en un estado húmedo, seco o en un estado diferente al cuero, Kuan Laboratorio De Creación no se responsabiliza por las afectaciones que puedan sufrir las piezas en el trayecto hacia el taller o en

el horno. Por lo tanto, el cliente debe asumir los costos extra de las actividades adicionales que surjan en la reparación o reconstrucción de las piezas.

- Dada la naturaleza del oficio, en el que las piezas pueden averiarse dentro del horno, o por errores en alguna etapa de la manufactura o por que se materializó el riesgo de hornear piezas en el horno, Kuan ofrece un servicio de reparación que consta de: horneado de la pieza, esmaltado o corrección de esmaltado y mano de obra de reparación, cuyo valor se estipulará de acuerdo con el valor respecto a la medida o tamaño de la pieza, al igual que las proporciones del daño. Estas actividades se ajustarán al calendario de horneado y de entrega de piezas.
- Los materiales o productos que sean dados en calidad de préstamo, el cliente debe regresarlos en el último domicilio de las piezas al taller. De lo contrario, el cliente debe asumir los costos del envío al taller o del costo del material o producto. Si el cliente lo desea, puede adquirir el material o producto realizando el respectivo pago por este objeto.

Además, el cliente debe tener presente que:

- Los colores utilizados para dar acabados en las piezas cerámicas como bajo esmaltes, esmaltes, engobes y pigmentos cerámicos son fórmulas químicas susceptibles de sufrir cambios por la combinación entre ellos dentro del horno y por la atmósfera dentro del horno, lo cual impide estandarizar y asegurar que los colores que saldrán en las piezas finales serán únicamente de un color en específico. Al realizar un esmaltado, la base de la pieza no se esmaltará por razones técnicas.
- La creación manual y artesanal contiene procesos que son susceptibles de errores, huellas o resultados dignos de trabajos hechos a mano los cuales si no son los deseados se deberían recurrir a procesos industriales que son ajenos a los talleres online ofrecidos por Kuan.

RESPONSABILIDADES:

Kuan es responsable de que:

- Se haga el despacho de materiales en la fecha establecida.
- La persona reciba el Kit de materiales completo y en buen estado en Bogotá.
- El cliente pueda acceder a la plataforma virtual y ver el material audiovisual.
- El cliente tenga los link de inscripción a las sesiones de asesoría en vivo, y una vez inscrito, tener la asesoría en el día y hora asignada (cuando haya sesiones incluidas en el curso).
- Al llegar las piezas al taller, estas sean secadas a temperatura ambiente y luego horneadas de forma correcta por un tiempo aproximado de 9 horas hasta alcanzar los 1.080°C.

- Si el estudiante adquirió un adicional de esmaltado por Kuan, que se haga el esmaltado y se vuelva a hornear.
- Las piezas horneadas por primera o segunda vez sean despachadas nuevamente a la dirección del estudiante.
- Se realice un embalaje adecuado de los materiales y piezas cerámicas cuando van en sentido Taller-Estudiante.
- Responder las preguntas técnicas que se hagan en las sesiones en vivo.
- Asesorar todos los pasos de creación cerámica descritos en el programa de estudio.

Kuan no se hace responsable de:

- Mal embalaje de las piezas por parte del estudiante cuando van sentido casa - taller.
- Agrietamiento o rupturas de piezas cerámicas dentro del horno por fallas en la manufactura o incorrecto embajale por parte del estudiante.
- Hornear piezas macizas o con fallas técnicas. El encargado de poner las piezas en el horno verifica que cumplan los requerimientos técnicos para ser horneadas, de lo contrario no entran al horno y retorna cruda al estudiante en el envío final.
- Recoger las piezas en fechas no establecidas en el programa.
- Hacer entrega en las fechas establecidas de piezas cerámicas que fueron despachadas en otra fecha distinta a la designada por Kuan.
- Daños en piezas cerámicas y herramientas del kit por mal cuidado de los mismos.
- Reponer sesiones en vivo porque el estudiante no hizo la inscripción a la sesión a tiempo o no se conectó en la sesión.
- Es imperativo que el cliente siga las instrucciones y recomendaciones realizadas por el tutor tanto en las sesiones virtuales como en el material audiovisual, pues de lo contrario, Kuan no se hará responsable de los efectos adversos generados por riesgos.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En el caso en el que exista una inconformidad o reclamación por parte del cliente, este debe seguir el siguiente conducto regular:

- Comunicarse con el representante de KUAN a través de los medios disponibles para esto (Tel: +57 310 326 14 06, correo electrónico: conecta@kuanlab.co o redes sociales: IG [@kuanlab.co](https://www.instagram.com/kuanlab.co)) y llegar a un acuerdo escrito para la solución del problema.
- Si este acuerdo no es satisfactorio para el cliente, este puede presentar una queja o demanda (si lo requiere) ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).