

## POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES TALLERES PRESENCIALES

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 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 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. 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 el taller, por lo que es responsabilidad del cliente darles su correcto uso y mantenimiento. Si alguno de los materiales es entregado en mal estado, el cliente puede comunicarlo a Kuan para que se le haga el cambio. Si se hace envío del kit, 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. Trabajo presencial en el taller:** Las sesiones presenciales se realizarán en el taller de Kuan. Para esto, el estudiante debe seguir todos los protocolos de bioseguridad dispuestos para su ingreso y estadía en el taller. Se debe respetar el distanciamiento social y el uso obligatorio y permanente de tapabocas. Los materiales que el estudiante traiga deben ser desinfectados antes de comenzar el trabajo con ellos. Si

alguna de estas conductas es transgredida, el taller se reserva el derecho de admisión y permanencia. En el taller cada estudiante tendrá un espacio físico para realizar las actividades propuestas. Adicionalmente, podrá usar herramientas del taller que está en la descripción del producto de la compra. El trabajo en el taller debe realizarse dentro de los horarios establecidos y en las fechas propuestas por Kuan. Dado el caso de que el alumno necesite horas extra de trabajo en el taller, puede alquilar un espacio de trabajo por un costo adicional para finalizar sus piezas.

La realización de las sesiones presenciales queda sujeta a las determinaciones del Gobierno Nacional o Local sobre la contingencia sanitarias por la COVID-19.

**2. Material audiovisual:** En el caso de que el taller incluya 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.

**3. 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 cinco días antes del inicio del curso, al igual que el cliente puede cancelar la compra de adicionales antes del envío o entrega 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. 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, pero no continúa expresamente con el proceso del taller (la asistencia a las sesiones en el taller o no responde a los mensajes de Kuan), el cliente tendrá la opción de retomar el taller adquirido con otro grupo (retomando únicamente las sesiones faltantes) siempre y cuando realice un pago del 10% del valor del taller que se pagó originalmente y exista el cupo disponible en el siguiente grupo.

## REGLAS DE CONDUCTA:

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

- Durante la prestación de servicios:
  - 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.
  - 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 como en las sesiones en el taller.
  - Asumir las responsabilidades del desconocimiento o desacatamiento de las instrucciones impartidas en el material audiovisual y en las sesiones en el taller
  - Respetar y atender los horarios de atención y los horarios dispuestos para las sesiones presenciales.
  - 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.
  - 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.

- Si el alumno requiere finalizar sus 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.
- En el caso de que se asignen credenciales al estudiante, este no puede compartir con terceros las credenciales de acceso a la plataforma de Kuan, ya que la cuenta es personal e intransferible. Además, se requiere acatar la prohibición de grabar, almacenar o distribuir el material audiovisual creado exclusivamente para el cliente.
- Durante el trabajo en el taller:
  - El estudiante debe llegar puntualmente a las sesiones presenciales y acatar los horarios establecidos para tal fin.
  - El estudiante debe abstenerse a toda costa de manejar o manipular las máquinas del taller, pues el Kuan no se hace responsable por los daños que pueda causar un uso inadecuado o sin previo consentimiento del tutor.
  - Los daños o perjuicios causados a los bienes muebles o inmuebles del taller por el alumno son de su responsabilidad, por lo cual debe cubrir su reparación, compra y/o indemnización.

#### **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:

- El cliente pueda acceder a la plataforma virtual y ver el material audiovisual, si se requiere.

- Que cuando el cliente finalice las piezas, 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 o el taller incluye el esmaltado de piezas, que se haga el esmaltado y se vuelva a hornear.
- Responder las preguntas técnicas que se hagan durante el taller.
- Asesorar todos los pasos de creación cerámica descritos en el programa de estudio.
- Cumplir y hacer cumplir los protocolos de bioseguridad establecidos.

Kuan no se hace responsable de:

- Agrietamiento o rupturas de piezas cerámicas dentro del horno por fallas en la manufactura.
- 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 se entrega cruda al estudiante.
- Recibir las piezas en fechas no establecidas en el programa.
- Daños en piezas cerámicas y herramientas del kit por mal cuidado de los mismos.
- Reponer sesiones presenciales porque el estudiante llegó tarde o nunca llegó.
- Es imperativo que el cliente siga las instrucciones y recomendaciones realizadas por el tutor tanto en las sesiones presenciales 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](mailto: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).