

POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES ENVÍO DE PIEZAS CERÁMICAS

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 envíos de piezas cerámicas. 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.

Servicio objeto de contratación:

En el marco del contrato de prestación de servicios que suscriben las partes, KUAN y el cliente, se dispondrán de los siguientes términos y condiciones para los domicilios:

- Los domicilios se realizarán dentro de las fechas establecidas en el calendario de Kuan. Dado el caso de que existan retrasos o modificaciones de fechas por eventos inesperados por parte de Kuan, se le avisará al cliente con anticipación sobre la modificación.
- Kuan asume la responsabilidad del estado de las piezas al arribar a su destino. Sin embargo, se le recomienda al cliente revisar el estado de las piezas o material antes de que el domiciliario firme el entregado.
- 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.
- 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.
- 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.

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:
 - 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 sobre el embalaje de las piezas.
 - 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.
 - El alumno debe respetar y acoger las fechas ofrecidas por Kuan para el envío de las piezas y el horneado de estas.
 - 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.

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.
- Se realice un embalaje adecuado de los materiales y piezas cerámicas cuando van en sentido Taller - Estudiante.

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.
- 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.

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).