

POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES ENVÍO DE PRODUCTOS O MATERIALES

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 productos o materiales. 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 despachos de productos o materiales en stock o para “entrega inmediata” se realizarán al día siguiente de la compra.
- Los despachos de productos o materiales bajo pedido se realizarán al día siguiente de la finalización de su creación, tiempo que estará estipulado en la descripción del producto en la página web por donde se realiza la compra.

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.
 - Respetar y atender los horarios de atención.

RESPONSABILIDADES

Kuan es responsable de que:

- Se haga el despacho del producto o material 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 productos o materiales.

Kuan no se hace responsable de:

- Mal tratamiento del producto por parte de la transportadora contratada; para tal motivo es indispensable revisar el estado del producto al ser recibido y antes de firmar la guía de entrega, pues de lo contrario la transportadora da por entendido que el producto fue recibido a satisfacción y en perfectas condiciones.

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).