



## Cambios y Garantías

### CONOCE AQUÍ NUESTRA POLÍTICA DE CAMBIOS Y GARANTÍAS.

En el evento de presentarse defectos en la idoneidad de los servicios y/o productos adquiridos a través del LADIANA.CO – SERVICIO CONTENTTO dentro del término de garantía del respectivo servicio y/o producto, se podrá hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en los presentes Términos y Condiciones.

Para que sea procedente realizar cambios se requiere que el objeto de la obligación contractual haya sido **deficiente**. Para que procedan los cambios, se requiere que sea solicitada dentro del término de garantía del respectivo servicio y/o producto, en caso de deficiencias de contacto, seguimiento del proceso, ausencia/disponibilidad del Mentor otorgado por servicios y/o productos al 70% de las sesiones pactadas.

Para cambio del servicio y/o producto se deberá registrar la queja o petición a la de atención al cliente al correo [contentto.ladiana@gmail.com](mailto:contentto.ladiana@gmail.com); la descripción de la inconformidad del CLIENTE deberá ser entregada para su posterior evaluación por el equipo ejecutivo de LaDiana SAS.

### CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

- El servicio y/o producto debe haberse ejecutado en un 70% de lo pactado en el modelo de contrato inicial suscrito.
- El CLIENTE ha debido asistir al 70% de las sesiones programadas sin reagendamiento -sin haber solicitado reprogramar NINGUNA de las sesiones pactadas- y debe haber cumplido el total del tiempo de cada sesión acordada por contrato.



- El CLIENTE ha debido cumplir al 100% de las tareas y recomendaciones entregadas por su Mentor, el Mentor deberá informar por escrito este STATUS detallado de su relación con el cliente.
- El CLIENTE ha debido cumplir al 100% de las tareas y recomendaciones entregadas por su Mentor, entregando un informe escrito que relacione mencionada información.
- El CLIENTE puede solicitar el análisis de RETRACTO ÚNICAMENTE cuando haya participado presencial o virtualmente del 70% de las sesiones con el MENTOR, si ha delegado su participación en alguna sesión queda automáticamente fuera de condición de solicitar esta herramienta.

El servicio y/o producto que por sus características y condiciones de uso no serán susceptibles de ser devueltos mediante el ejercicio del Derecho de Retracto son Edición del TEASER, graficación de Carpeta Gráfica, Estrategia de Coproducción.