MONSTRUO CREATIVO

Cambios y devoluciones

Versión 1, vigente desde el 16 de octubre de 2026

Garantía legal

En Mc S.A.C. queremos que tengas la tranquilidad de saber que todo lo que te ofrecemos cumple con lo prometido. Por eso, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 18, nuestros productos y servicios deben ser idóneos, lo que significa que tienen que corresponder a lo que te ofrecimos, a la publicidad e información que te transmitimos, y deben servir para los fines previsibles por los que fueron puestos en el mercado.

Nosotros respondemos por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que te ofrecemos, por la autenticidad de nuestras marcas y leyendas, por la falta de conformidad entre nuestra publicidad comercial y lo que efectivamente recibes, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, cuando corresponda. Esto lo establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 19.

Además, de acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 20, las garantías que respaldan nuestros productos y servicios pueden ser:

- Garantía legal: es aquella que la ley o las regulaciones vigentes exigen para que un producto o servicio pueda comercializarse. No se puede pactar en contrario y se entiende incluida en todos los contratos de consumo, aunque no se mencione expresamente.
- Garantía explícita: es la que se deriva de los términos y condiciones que te ofrecemos de forma clara, ya sea en el contrato, en el etiquetado, en la publicidad, en el comprobante de pago o en cualquier otro medio donde conste lo que te ofrecimos.
- Garantía implícita: es la que se aplica cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumple con los fines y usos previsibles para los que lo adquiriste, considerando los usos y costumbres del mercado.

Si consideras que el producto o servicio que recibiste no corresponde a lo que te ofrecemos o no cumple con la finalidad esperada, contáctanos por test@msdsd.com o 999666444 para que podamos ayudarte. Tus derechos como consumidor están respaldados por la normativa peruana de protección al consumidor.

Si el producto falla

En Mc S.A.C. respaldamos lo que te ofrecemos. Si el producto que nos compraste presenta algún defecto o no cumple con lo esperado, la ley te protege y nosotros también respetamos tus derechos.

De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 97, puedes elegir una de estas opciones cuando el producto no cumple con lo que debería:

- Que lo reparemos para que vuelva a funcionar correctamente.
- Que lo cambiemos por uno nuevo en buen estado.
- Que te devolvamos el dinero que pagaste.

Estas opciones aplican cuando se presenta alguna de estas situaciones, siempre que se trate de problemas que ya existían cuando recibiste el producto:

- El producto cuenta con una certificación de calidad que no se cumple en la práctica.
- Los componentes del producto no corresponden con las especificaciones que se indican.
- El producto, por fallas de fabricación, estructura, calidad, condiciones o vicios ocultos, no es apto para el uso al que está destinado.

- La entrega se hizo fuera de tiempo y el producto ya no te resulta útil.
- El producto no se ajusta razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad con la que lo adquiriste.
- Aun después de haber hecho efectiva la garantía legal, los defectos persisten o el producto no cumple con su finalidad.

Si eliges la devolución del dinero, ten en cuenta que el monto se calcula con base en el valor del producto al momento de la devolución. Si en ese momento vale menos, te devolvemos igual el precio que pagaste originalmente. En ambos casos te corresponden los intereses legales o convencionales que correspondan.

Todo esto es sin perjuicio de tu derecho a una indemnización por daños y perjuicios, si fuera el caso.

Para ejercer estos derechos, escríbenos a test@msdsd.com o llámanos al 999666444 y te acompañamos en el proceso.

Cambios por decisión del cliente

En Mc S.A.C. no realizamos cambios ni devoluciones por decisión tuya. Esto significa que si cambiaste de opinión, ya no necesitas el servicio o prefieres uno distinto, no podemos gestionar una devolución o un cambio.

Como nuestros productos son servicios digitales de software, una vez realizada la compra y entregado el acceso al servicio, no es posible revertir la operación, salvo que se trate de un defecto o falla cubierto por la garantía legal.

- Si el servicio que recibiste presenta algún defecto o no corresponde a lo que te ofrecimos, sí cuentas con la garantía legal que te corresponde como consumidor.
- Si tienes alguna consulta, escríbenos a test@msdsd.com o visítanos en https://monstruocreativo.com/.

Cómo pedirlo

Pedirnos un cambio o devolución es muy fácil. Te explicamos cómo hacerlo.

Puedes comunicarte con nosotros por los medios que usamos siempre: test@msdsd.com, nuestras redes sociales y mensajería, o desde tu cuenta en https://monstruocreativo.com/. Cualquiera de estos canales funciona para iniciar tu solicitud.

Cuando nos escribas, por favor ten lista esta información: tu nombre completo, tu documento de identidad y los datos de la compra que quieres revisar (por ejemplo, la fecha, el comprobante de pago o el número de pedido). Con eso podemos ubicarte rápido y atenderte sin demoras.

El plazo para que nos contactes y podamos revisar tu caso es el que te indicaremos al momento de recibir tu mensaje. Te pedimos que nos escribas dentro de ese periodo para que podamos ayudarte.

Como trabajamos con servicios digitales de software, no realizamos envíos físicos, así que no aplican costos de envío ni de recojo en cambios o devoluciones.

Reembolsos

Cuando, conforme a la ley, corresponde la devolución del monto que pagaste, la realizamos respetando los criterios del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El reembolso te corresponde en los casos previstos en el artículo 97 de esa norma. Algunos de los supuestos aplicables son: cuando el servicio que te prestamos no se ajusta razonablemente a los términos de nuestra oferta, promoción o publicidad; cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúa en su debida oportunidad y no resulta útil para ti; y cuando, hecha efectiva la

garantía legal, los defectos subsisten o no permiten cumplir con su finalidad.

Para calcular el monto a devolver, tomamos como base el valor del producto o servicio al momento de la devolución. Si ese valor es menor en ese momento, te restituimos el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos te pagamos los intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo anterior es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a la que hubiere lugar.

Para coordinar el reembolso, puedes contactarnos a través de nuestros canales de atención: test@msdsd.com o 999666444.

Reclamos

Queremos escucharte. Si tuviste algún inconveniente con nuestros servicios digitales de software o con la atención que te brindamos, puedes presentar tu reclamo o queja en nuestro Libro de Reclamaciones virtual.

Para hacerlo, haz clic aquí: https://monstruo-creativo.posventia.app/libro-de-reclamaciones

Contamos con este libro porque el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 150, nos obliga como plataforma digital de comercio electrónico a tenerlo disponible en forma física o virtual.

Registraremos tu reclamo y le haremos el seguimiento que corresponde según la normativa aplicable.

Datos del proveedor

Razón social	MONSTRUO CREATIVO S.A.C.
Nombre comercial	Mc S.A.C.
RUC	20609563258
Domicilio	Av. Elías Aguirre 180, Miraflores
Correo	test@msdsd.com
Teléfono	999666444
Libro de reclamaciones	https://monstruo-creativo.posventia.app/libro-de-reclamaciones

Base legal

- Código de Protección y Defensa del Consumidor, art. 18
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, art. 19
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, art. 20
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, art. 97
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, art. 150