MONSTRUO CREATIVO

Garantías

Versión 1, vigente desde el 16 de octubre de 2026

Garantía legal

En Mc S.A.C. queremos que confíes con tranquilidad al contratar nuestros servicios de software. Por eso, siempre te respalda la garantía legal que la ley te reconoce como consumidor, sin que necesites solicitarla de manera especial.

La garantía legal significa que el servicio que te entregamos debe ser idóneo. Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 18, la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, considerando lo que se le ofreció, la información transmitida, las características del producto o servicio y las circunstancias de la transacción. En nuestro caso, esto se traduce en que el software o servicio digital que adquieras debe servir razonablemente para los fines y usos previsibles por los que se ofrece en el mercado.

De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 19, nosotros respondemos como proveedores por la idoneidad y calidad de los servicios que te ofrecemos, así como por la coincidencia entre lo publicitado y lo que efectivamente recibes.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 20, distingue tres tipos de garantías: la legal, la explícita y la implícita. La garantía legal es la que la propia ley te concede, no se puede pactar en contrario y se entiende incluida en nuestra relación de consumo aunque no la mencionemos expresamente. Esta garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita: cualquier compromiso adicional que te ofrezcamos solo amplía tus derechos, nunca los reduce. La garantía implícita, por su parte, cubre los fines y usos previsibles del servicio considerando los usos y costumbres del mercado.

Por lo tanto, si consideras que nuestro servicio no cumple con lo que te ofrecimos o con los fines para los que razonablemente lo esperabas, puedes ejercer tus derechos de consumidor frente a nosotros. No necesitas aceptar ninguna cláusula que limite o sustituya esta garantía legal.

Para cualquier consulta o para hacer valer esta garantía, puedes escribirnos al test@msdsd.com o llamarnos al 999666444. Con gusto te atenderemos.

Garantías del producto

En Mc S.A.C., queremos que tengas claridad sobre las garantías que respaldan los productos y servicios digitales de software que encuentras en nuestro catálogo.

Para que sepas cómo te protegemos, te explicamos qué tipos de garantías existen según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 20:

- Garantía legal: es la que la propia ley te otorga, sin que sea necesario que la pactemos contigo. No puede ser desplazada ni reducida por ninguna otra garantía y se entiende incluida en todos los productos que adquieras con nosotros.
- Garantía explícita: es la que te ofrecemos de forma clara y expresa, ya sea en la descripción de cada producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o en cualquier otro medio donde te indiquemos condiciones puntuales. Esta garantía nunca puede verse reducida por una garantía implícita.
- Garantía implícita: cuando ni el contrato ni nosotros te decimos algo específico, se entiende que nuestros productos sirven para los fines y usos previsibles que cualquier cliente esperaría en el mercado.

La duración, el alcance y las condiciones particulares de la garantía explícita de cada producto te las informamos en la ficha de cada producto de nuestro catálogo y se confirman en tu comprobante de pago. Antes de comprar, te recomendamos revisar esa información con atención y, si tienes alguna duda, escribirnos a test@msdsd.com o llamarnos al 999666444 para que te orientemos con gusto.

De manera general, nuestra garantía explícita respalda que el producto de software funcione conforme a lo descrito y para los fines previstos al momento de la compra. No cubre situaciones derivadas de un uso distinto al indicado, de modificaciones que tú o terceros realicen al producto, ni de hechos ajenos a nuestro control.

Recuerda que, además de lo que te ofrecemos de forma expresa, siempre te respaldan la garantía legal y la garantía implícita que reconoce la ley peruana, y que estas no pueden ser desplazadas en tu perjuicio.

Cómo usar la garantía

Si necesitas hacer uso de la garantía de nuestros servicios digitales, queremos que el proceso sea claro y sencillo para ti.

Puedes comunicarte con nosotros por los mismos canales donde te atendemos habitualmente: nuestras redes sociales y aplicaciones de mensajería, o a través de nuestra tienda web. Si lo prefieres, también puedes escribirnos al test@msdsd.com o llamarnos al 999666444.

Para que podamos atender tu solicitud con la mayor rapidez, te pedimos que nos envíes esta información:

- Una descripción detallada del problema o de la situación que estás reportando.
- El comprobante de pago u otra constancia que acredite la contratación del servicio.
- Tu nombre completo y tu número de documento de identidad.
- Capturas de pantalla, fotos, videos o cualquier otro material que nos ayude a entender mejor el caso.
- Tus datos de contacto actualizados para que podamos responderte.

Cuando recibamos tu solicitud, te confirmaremos que nos llegó y empezaremos a revisarla. Te responderemos en un plazo razonable y te mantendremos informado sobre los avances hasta ofrecerte una solución.

La garantía legal te respalda ante cualquier defecto o falla en nuestros servicios digitales, y puedes ejercerla cuando lo consideres necesario.

Reparación, reposición o devolución

Cuando el producto o servicio que te entregamos no resulta idóneo, tienes derecho a elegir entre distintas soluciones. De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 97, puedes optar por la reparación del producto, su reposición, una nueva ejecución del servicio o la devolución de la contraprestación pagada.

Estas opciones aplican, entre otros casos, cuando:

- El producto o servicio no se adecúa razonablemente a los términos de nuestra oferta, promoción o publicidad.
- La entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúa en su debida oportunidad y su ejecución no resulta útil para ti.
- El producto presenta deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones que lo hacen no apto para el uso al que está destinado.
- Hecha efectiva la garantía legal, los defectos del producto subsisten o no permiten cumplir con su finalidad.
- Los materiales, elementos, substancias o ingredientes que integran el producto no corresponden a las especificaciones que indicamos.

Si eliges la devolución del monto pagado, tomaremos como base el valor del producto o servicio al momento de la devolución. Si ese valor fuera menor, te restituiremos el precio que abonaste originalmente. En ambos casos se pagan los intereses legales o convencionales correspondientes, si los hubiera.

En caso de que ofrezcamos una garantía voluntaria, esta se sujeta a sus términos, siempre sin perjuicio de los derechos legales que te asisten como consumidor. Asimismo, lo indicado en esta sección es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar.

Para ejercer cualquiera de estas alternativas, escríbenos a test@msdsd.com o llámanos al 999666444. Con gusto te orientamos sobre los pasos a seguir.

Reclamos

Si tienes alguna queja o reclamo sobre nuestros servicios, queremos escucharte. De acuerdo con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 150, en Mc S.A.C. contamos con un Libro de Reclamaciones virtual a tu disposición, para que puedas registrar tu inconformidad de forma rápida y sencilla.

Puedes acceder a él a través del siguiente enlace:
https://monstruo-creativo.posventia.app/libro-de-reclamaciones

Una vez recibido, le brindaremos la atención correspondiente conforme a 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