

Términos y Condiciones

Uso y contrataciones en Munco Diseño

¡Gracias por visitar Munco Diseño y por confiar en nosotras!

Nos alegra mucho que decidas formar parte de nuestro proyecto colectivo, donde profesionales mexicanas nos unimos para ofrecer servicios de calidad, basados en principios de solidaridad, equidad, colaboración y apoyo mutuo.

Nuestro objetivo es que tu experiencia sea clara, transparente y satisfactoria desde el primer momento, ya sea que explores nuestra plataforma digital (munco.mx/diseño), te comuniques con nosotras a través de WhatsApp o por teléfono. A partir de ahora nos referiremos a todos estos canales como “Munco”.

Como en cualquier servicio, existen algunas reglas claras que nos ayudan a garantizar una relación justa y respetuosa entre quienes ofrecemos los servicios y quienes las reciben. Al navegar por nuestras plataformas, hacer una cotización o contratar alguno de nuestros servicios, aceptas estos Términos y Condiciones, así como nuestro [Aviso de Privacidad](#).

Al navegar por nuestro sitio web de Munco Diseño (munco.mx/diseño) o utilizar cualquiera de sus servicios, estás aceptando estos Términos y Condiciones, así como nuestro [Aviso de Privacidad](#). Ambos documentos rigen nuestra relación contigo y son clave para que todas sepamos qué esperar las unas de las otras. Si no estás de acuerdo con ellos, por favor no los utilices.

Sobre Munco

Munco no es una empresa, sino una comunidad de profesionistas que ejercemos nuestro derecho fundamental a agruparnos, organizarnos y unirnos para lograr objetivos comunes. Trabajamos juntas para construir alternativas laborales y económicas más justas y sostenibles. Actualmente estamos en proceso de cumplir con los requisitos legales necesarios para constituirnos formalmente como una cooperativa.

Hasta entonces, cada servicio que ofrecemos y puedes contratar lo ejerce una persona profesional independiente que forma parte de nuestra comunidad. En cada cotización o propuesta económica siempre encontrarás el nombre de la persona responsable del servicio, y todas ellas se comprometen a cumplir con los mismos estándares de calidad, privacidad y responsabilidad que hemos definido colectivamente.

Para cualquier situación legal, son responsables las personas profesionales que aparecen en las cotizaciones y facturas oficiales emitidas por Munco.

1. Términos de Uso

Estos “Términos de Uso” aplican al sitio web de Munco, ubicado en www.munco.mx, así como a todos los sitios asociados que se enlazan desde él, incluidos aquellos que operamos en diferentes partes del mundo (a todos ellos nos referiremos como el “Sitio”). El Sitio es propiedad colectiva de las personas que forman parte de Munco.

En Munco nos reservamos el derecho a actualizar, modificar, agregar o eliminar cualquiera de estos términos cuando sea necesario. Es tu responsabilidad revisar periódicamente estos Términos de Uso para mantenerte informada sobre cualquier cambio. Si continúas usando el Sitio después de que se publiquen modificaciones, entenderemos que aceptas las nuevas condiciones.

Mientras cumplas con estos Términos de Uso, te otorgamos un acceso limitado, no exclusivo e intransferible para que explores y utilices nuestro Sitio.

1.1. Contenido

Todo el texto, gráfica, interfaces visuales o interactivas, fotografías, marcas comerciales, logotipos, sonidos, música, imágenes, código informático y demás elementos que aparecen en el Sitio (a todo esto nos referimos como el “Contenido”), incluyendo su diseño, estructura, selección, coordinación, estilo y disposición, son propiedad de las personas que forman parte de Munco o cuentan con una licencia autorizada. El Contenido está protegido por leyes relacionadas con derechos de autor, marcas registradas y derechos de propiedad intelectual bajo licencia de Creative Commons.

Salvo que se indique explícitamente en estos Términos de Uso, no puedes copiar, reproducir, republicar, descargar, publicar, exhibir públicamente, traducir, transmitir, distribuir ni modificar de ninguna forma el Sitio, ya sea para uso personal o comercial, sin el consentimiento previo y por escrito de las personas miembros de Munco.

Lo que sí puedes hacer es copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato para cualquier propósito, incluso comercialmente, remezclar, transformar y construir a partir del material del Sitio para cualquier propósito, incluso comercialmente. Estos usos permitidos siempre deben hacerse dando crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante. No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. No tiene que cumplir con la licencia para elementos del material en el dominio público o cuando su uso esté permitido por una excepción o limitación aplicable. **Este es un resumen de la licencia de Creative Commons 4.0 y destaca sólo algunas de las características clave y los términos de la licencia real. Debe revisar cuidadosamente todos los términos y condiciones de la licencia actual antes de usar el material licenciado de Munco.**

1.2. Uso

Para garantizar que el Sitio funcione correctamente y esté disponible para todas las personas que lo necesitan, te pedimos que respetes las siguientes condiciones de uso:

- No podrás usar herramientas automáticas como “deep links”, robots, arañas (“spiders”) u otros programas similares para acceder, extraer, copiar o monitorear cualquier parte del Sitio o su Contenido, salvo que estén disponibles expresamente para ese fin.
- No está permitido intentar obtener acceso no autorizado a ninguna parte del Sitio, ni a sistemas o redes conectadas a él, ni a las cuentas de otras personas usuarias, ya sea mediante métodos ilegítimos como piratería o extracción de contraseñas.
- No podrás realizar acciones que comprometan la seguridad del Sitio, como probar su vulnerabilidad, búsquedas inversas, rastreo de información o intentar obtener datos personales que no sean los tuyos.
- Te comprometes a no sobrecargar la infraestructura del Sitio ni afectar su funcionamiento normal, ni utilizar ningún medio que interfiera con su operación o con la experiencia de otras usuarias.
- No podrás falsificar identidades, manipular encabezados ni representarte como otra persona o entidad.
- Queda prohibido usar el Sitio o cualquiera de sus contenidos con fines ilegales o que vayan contra estos Términos de Uso, así como promover actividades que infrinjan derechos de Munco o de terceras personas.

1.3. Cuentas, contraseñas y seguridad

Algunas funciones o servicios del Sitio pueden requerir que crees una cuenta, con un nombre de usuario y contraseña. Eres responsable de mantener en secreto tu contraseña y cualquier otra información sensible asociada a tu cuenta. También eres responsable de cualquier actividad que ocurra en tu cuenta si no la proteges adecuadamente.

Si detectas algún uso no autorizado de tu cuenta o cualquier situación que pueda poner en riesgo tu seguridad, por favor avísanos inmediatamente. En caso de que otra persona haga uso indebido de tu cuenta por falta de protección de tus datos, podrías ser considerada responsable de los daños ocasionados a Munco o a otras usuarias.

No puedes usar la cuenta de otra persona sin su permiso expreso. Munco no asume responsabilidad por pérdidas derivadas del mal uso de una cuenta ajena o por una mala gestión de la seguridad de los datos personales.

1.4. Privacidad

En Munco valoramos tu confianza y nos comprometemos a proteger tu información personal. Por eso, te invitamos a leer nuestro [Aviso de Privacidad](#), el cual aplica al uso de este Sitio y se considera parte de estos Términos y Condiciones. Puedes consultarlo dando [click aquí](#).

Al navegar por nuestro Sitio o compartir tu información con nosotras, reconoces y aceptas que las comunicaciones a través de internet nunca son completamente privadas ni seguras. Esto significa que cualquier mensaje o información que nos envíes puede ser leído o interceptado por terceras personas, incluso si usamos herramientas de cifrado para proteger ciertos datos específicos, como información de pago.

Nos esforzamos por mantener altos estándares de seguridad y privacidad, pero también es importante que tú tomes precauciones al compartir información sensible en línea.

1.5. Enlaces a otros sitios

Nuestro Sitio puede incluir enlaces hacia otros sitios web operados por terceras personas o entidades independientes ("Sitios Enlazados"). Los colocamos allí únicamente para facilitar el acceso a información o servicios que podrían interesarte.

Es importante que sepas que no tenemos control sobre el contenido, políticas o prácticas de esos sitios externos. Tampoco avalamos ni asumimos responsabilidad por ellos. Al visitar un Sitio Enlazado, te recomendamos revisar su propio Aviso de Privacidad y Términos de Uso.

Tu visita a sitios externos es bajo tu propia responsabilidad y criterio. Nosotras confiamos en que tomarás decisiones informadas y cuidadosas al interactuar con otros espacios en línea.

1.6. Responsabilidad limitada

En Munco nos esforzamos por ofrecer un servicio transparente, funcional y útil, pero también queremos que sepas que existen límites claros sobre lo que podemos garantizar como equipo colectivo.

Salvo que la ley lo prohíba, en Munco no asumimos responsabilidad por daños indirectos, consecuentes, ejemplares, incidentales o punitivos, incluyendo pérdida de ingresos u oportunidades, incluso si fuiste advertida previamente sobre la posibilidad de dichos daños.

Si, a pesar de estos términos, se determina que Munco es responsable por algún daño o pérdida relacionado con tu uso del Sitio o de su Contenido, nuestra responsabilidad estará limitada al monto máximo de dos mil pesos mexicanos (\$2,000.00 MXN) o al total de cualquier pago realizado por ti por el uso de nuestros servicios en los seis meses anteriores a la reclamación (sin incluir productos

físicos ni seguros). Algunas leyes locales pueden no permitir esta limitación, por lo que podría no aplicarse en tu caso.

Es importante que sepas que:

- El Sitio y todo su contenido están disponibles “tal cual” y “según disponibilidad”.
- No garantizamos que esté libre de errores, interrupciones o defectos.
- No prometemos resultados específicos derivados de su uso.
- No somos responsables por virus, fallos o características dañinas en archivos descargados desde el Sitio.
- No garantizamos la exactitud, actualización, comerciabilidad o utilidad específica de la información publicada.

También renunciamos a toda responsabilidad por acciones, omisiones o conductas de terceras personas en relación con el uso del Sitio o de nuestros servicios. Por eso, aceptas que tú asumes toda la responsabilidad por el uso que hagas del Sitio y de cualquier sitio vinculado.

Tu única solución en caso de insatisfacción con el Sitio o alguno de sus contenidos es dejar de usarlos.

Esta limitación de responsabilidad aplica a cualquier daño causado por errores, fallas, interrupciones, virus, acceso no autorizado o cualquier otro problema técnico o humano relacionado con el Sitio.

Además, en Munco nos reservamos el derecho a:

- Modificar, suspender o cancelar el acceso al Sitio o alguna de sus funciones.
- Actualizar el diseño, funcionalidades o políticas del Sitio.
- Interrumpir temporalmente el Sitio para mantenimiento o mejoras.

Todo esto podemos hacerlo en cualquier momento y sin aviso previo, siempre buscando mejorar nuestros servicios o garantizar su sostenibilidad técnica.

1.7. Indemnización

Al utilizar este Sitio, te comprometes a indemnizar y eximir de responsabilidad a Munco, sus integrantes, aliadas, colaboradoras, empleadas, agentes y entidades relacionadas, frente a cualquier reclamación, demanda, gasto o pérdida (incluidos honorarios de abogadas) que surja de:

- Tu uso del Sitio.
- Tu incumplimiento de estos Términos de Uso.
- La violación de derechos de terceras personas por tu parte.

Este compromiso de indemnización es una forma de cuidarnos entre todas y mantener el proyecto colectivo funcionando con responsabilidad compartida.

1.8. Violación de estos Términos de Uso

En Munco creemos en el uso responsable y respetuoso del Sitio por parte de todas las personas usuarias. Sin embargo, también tenemos la obligación de proteger a nuestra comunidad, nuestros servicios y a quienes interactúan con nosotras.

Si detectamos una violación a estos Términos de Uso o cualquier actividad que pueda afectar negativamente a otras usuarias o a nuestro proyecto, podremos tomar algunas medidas necesarias para garantizar la seguridad y continuidad del Sitio.

Podremos divulgar cualquier información que tengamos sobre ti (incluyendo tu identidad) si:

- Es necesario para investigar o responder a una queja.
- Se requiere para identificar, contactar o emprender acciones legales contra alguien que esté infringiendo derechos o causando daño a nuestra comunidad de Munco.
- Existe una obligación legal, como una ley, orden judicial o solicitud gubernamental aplicable.
- Es necesario para prevenir o combatir actos fraudulentos o actividades ilegales.

También podremos conservar o compartir cualquier mensaje, comunicación o interacción que realices a través del Sitio o de alguno de nuestros servicios, siempre que sea necesario:

- Para cumplir con procesos legales.
- Para hacer cumplir estos Términos de Uso.
- Para responder a reclamaciones sobre posibles violaciones a derechos de terceras personas.
- Para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Munco, sus integrantes, usuarias o del público en general.

1.9. Bloqueo de acceso

En Munco nos reservamos el derecho a cancelar o bloquear tu acceso al Sitio sin previo aviso si:

- Detectamos que has incumplido estos Términos de Uso u otros acuerdos relacionados con tu uso.
- Recibimos una solicitud de autoridades competentes.
- Decides eliminar tu cuenta voluntariamente.
- Necesitamos realizar modificaciones importantes al Sitio o enfrentamos problemas técnicos graves.

Entiendes y aceptas que este tipo de acción puede ser necesaria para proteger a toda nuestra comunidad Munco. Además, reconoces que cualquier incumplimiento grave a estos Términos puede causar un daño difícil de reparar con dinero, por lo que Munco podrá solicitar medidas legales

preventivas o correctivas (como prohibiciones temporales o definitivas) ante las autoridades correspondientes.

Estas medidas no excluyen ningún otro derecho que podamos tener según la ley o principios de justicia.

1.10. Costos legales

Si en Munco tenemos que emprender una acción legal contra ti por incumplimiento de estos Términos de Uso, tendrás que cubrir los costos razonables asociados, incluyendo honorarios de abogadas. Esto ayuda a garantizar que nuestra comunidad no asuma pérdidas injustas por decisiones individuales.

Aceptas que en Munco no seremos responsable contigo ni frente a terceras personas por la cancelación de tu acceso al Sitio si esta medida fue tomada por incumplimiento de estos Términos de Uso.

1.11. Jurisdicción y marco legal

Al usar este Sitio, aceptas que todas las cuestiones relacionadas con tu acceso o uso están reguladas por las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, sin considerar conflictos de normas legales. También aceptas que cualquier disputa será resuelta ante los tribunales estatales o federales ubicados en la Ciudad de México, México, y renuncias a cualquier objeción sobre esa jurisdicción o competencia.

Sin embargo, si eres usuaria residente en la Unión Europea, podrás presentar cualquier reclamación ante los tribunales de tu país de residencia. Esta excepción forma parte de nuestro compromiso con el respeto a las leyes locales y derechos de las consumidoras internacionales.

Cualquier reclamación derivada de estos Términos de Uso debe presentarse dentro del plazo de un año desde que surgió la causa de acción. Si no se presenta en ese tiempo, dejará de ser válida. Esta limitación no aplica a términos específicos relacionados con la compra de productos o servicios fuera de esta plataforma.

No podrás recibir indemnización por daños generales como estrés o inconvenientes, salvo los gastos personales directos. La parte ganadora en un litigio podrá solicitar costos y honorarios de abogadas si así lo permite la ley.

1.12. Resolución de conflictos

En caso de surgir una disputa entre tú y Munco relacionada con tu uso del Sitio, ambas partes se comprometen a resolver de buena fe y en el menor tiempo posible. Si no logramos una solución en

un plazo razonable (máximo 60 días), podremos recurrir a un proceso de mediación para llegar a un acuerdo justo.

Si después de eso persiste el conflicto, cada parte podrá tomar las acciones legales que considere necesarias según la legislación aplicable.

1.13. Disponibilidad del Sitio

Las personas de Munco operan principalmente desde la Ciudad de México, aunque algunas funciones del sitio pueden estar alojadas o administradas desde otras ubicaciones fuera del país. Aunque el Sitio es accesible desde cualquier lugar del mundo, no todos los servicios, productos o funciones están disponibles en todas las regiones ni son adecuados para todos los usuarios.

Nos reservamos el derecho de limitar la disponibilidad de cualquier función, producto o servicio del Sitio, según sea necesario o conveniente, sin obligación de ofrecerlo en todas las zonas geográficas. Cualquier oferta realizada en el Sitio será inválida en lugares donde esté prohibida por la ley.

Si decides acceder al Sitio desde otro país, lo haces bajo tu propia responsabilidad y te comprometes a cumplir con las leyes locales aplicables.

Al navegar por el Sitio o utilizar alguno de nuestros servicios, te comprometes a no usar, exportar o reexportar ningún Contenido, copia o adaptación de éste, ni ninguno de los productos o servicios ofrecidos, de manera que violes las leyes mexicanas o internacionales, incluidas las relativas al comercio exterior y exportación.

1.14. Validación legal y modificación de cláusulas

Si alguna autoridad legal o judicial determina que una parte de estos Términos de Uso no es válida o no puede aplicarse, se hará una interpretación que limite o ajuste dicha disposición sólo en la medida necesaria, y se buscará una alternativa que refleje mejor su intención original. El resto de los términos seguirán vigentes y aplicables.

Estos Términos de Uso representan el acuerdo completo entre tú y Munco sobre el uso del Sitio. Cualquier acuerdo previo, escrito u oral, queda superado por este documento, salvo los contratos específicos de compraventa que puedas celebrar con personas profesionales miembros de Munco.

Munco no aceptará contraofertas ni modificaciones a estos términos distintas a las acordadas formalmente. El hecho de que no exijamos el cumplimiento estricto de alguna cláusula no implica una renuncia a hacerlo valer en el futuro.

Ninguna parte de estos Términos se interpretará como otorgando derechos a terceras personas que no sean tú o Munco.

1.15. Comentarios e información

Cualquier comentario que dejes en el Sitio lo consideraremos no confidencial. Podremos usar esa información libremente para mejorar nuestros servicios, sin restricciones ni obligaciones hacia ti.

La información publicada en el Sitio puede contener referencias a productos, servicios o programas que aún no están disponibles en ciertos países. Esto no significa que Munco tenga planes inmediatos de ofrecerlos allí.

Todos los contenidos del Sitio están sujetos a cambios sin previo aviso, siempre buscando brindarte información más precisa y útil.

2. Ventas y contrataciones

Los productos y servicios adquiridos a través de Munco en el área de Diseño están disponibles únicamente para ser entregados en direcciones ubicadas dentro del territorio nacional mexicano. Su venta, uso y transferencia están sujetos a las leyes y regulaciones aplicables en México.

Nos esforzamos por ofrecer todos nuestros productos y servicios de forma transparente y responsable. Sin embargo, debido a su popularidad o posibles limitaciones en el suministro, podríamos necesitar restringir la cantidad disponible para la venta en cualquier momento.

En Munco nos reservamos el derecho de ajustar las cantidades disponibles para compra sin previo aviso, incluso si ya realizaste un pedido. Esto nos permite garantizar una distribución justa y sostenible de nuestros recursos.

También puede ocurrir que confirmamos tu pedido y, posteriormente, descubramos que no podemos entregar alguno o todos los productos o servicios solicitados. En esos casos, te avisaremos lo antes posible, cancelaremos el pedido afectado y te reembolsaremos el monto completo pagado. Entendemos que esto puede ser una molestia, y por eso trabajamos constantemente para minimizar estas situaciones y brindarte información clara desde el principio.

2.1. Política de ventas y contrataciones

Todos los conceptos de nuestros servicios mostrados en el Sitio están sujetos a cambios. Algunos trabajos, aplicaciones y servicios podrían no estar disponibles para todos los proyectos. Pueden agregarse conceptos extras a los paquetes con cargos adicionales.

En algunos casos, para poder brindarte nuestros servicios, necesitamos contratar herramientas o servicios externos que no están incluidos en los precio base. Nuestros servicios no incluyen costos de proveedores externos como dominio, hosting, correo empresarial, almacenamiento en la nube,

tarifas por cobros digitales ni otras aplicaciones externas necesarias para prestar nuestros servicios, salvo que se indique lo contrario por escrito. Al aceptar uno de estos servicios, te comprometes a cubrir dichos pagos, ya que son fundamentales para la ejecución del trabajo. Sin ellos, no podríamos ofrecerte el servicio completo.

Nuestros servicios de diseño no incluyen:

- Registro de marca
- Registro de dominio
- Plan de hosting
- Correo empresarial
- Almacenamiento en la nube
- Redacción de textos
- Traducción de textos
- Fotografía profesional
- Tarifas por cobros digitales (comisiones de pasarelas de pago)
- Creación de tipografías nuevas para tu marca. Nos limitamos a proponerte fuentes existentes que mejor se adapten a tu identidad visual (tampoco incluye costo de derechos de autor en caso de ser necesarios)
- Animaciones adicionales a las que nuestras profesionales consideren necesarias para lanzar tu marca (cualquier petición extra se cotizarán aparte).
- Manual de Marca impreso (únicamente lo entregamos en formato digital e impreso tiene costo adicional).
- Aplicaciones o herramientas externas necesarias para el funcionamiento del sitio web

Si deseas agregar alguno de estos elementos, será necesario que lo indiques antes de comenzar el proyecto, para coordinarlo con nuestra comunidad de profesionales y añadirlo a la propuesta inicial. No te preocupes, estaremos contigo durante todo el proceso para ayudarte a configurar tu sitio y conectar una tarjeta u otra forma de pago que te permita realizar estos gastos de manera sencilla.

La calidad de los servicios externos y materiales que nos proporcionas es fundamental para el éxito de nuestros diseños. Por eso, te recomendamos invertir o dedicar tiempo a este aspecto clave, para que el resultado final sea tan bueno como sea posible.

2.2. Precios y posibles reducciones

En Munco nos reservamos el derecho de actualizar los precios de nuestros productos y servicios cuando sea necesario, pero siempre procurando ser justos. También corregiremos cualquier error de precio que podamos haber pasado por alto.

Todos los precios mostrados en el Sitio incluyen IVA (16%).

Queda expresamente establecido que el costo de nuestros servicios no incluye todos los gastos del proyecto completo salvo aquellos necesarios para el proceso conceptual de diseño, como maquetas de trabajo e impresiones internas.

Los costos no cubren especialidades técnicas externas, tales como:

- Ingenierías (programación, ciberseguridad, industrial, etc.)
- Desarrollo de sistemas
- Otros servicios especializados que requieran colaboración con otros profesionales o proveedores

Si deseas contratar alguno de estos servicios, podrás coordinarlo directamente con nuestra comunidad de profesionales o con aliados externos, y se cotizarán por separado.

Si dentro de los 15 días naturales posteriores a tu compra se da una reducción de precio de alguno de nuestros servicios, puedes comunicarte con nuestro Centro de Atención a Clientas para solicitar un reembolso o crédito por la diferencia. Solo necesitas contactarnos dentro de esos 15 días para gestionarlo. Esta política no aplica para descuentos especiales o promociones por tiempo limitado, como las que ofrecemos durante eventos como “El Buen Fin”.

Todos los precios mostrados están en pesos mexicanos (MXN). Si realizas el pago con una tarjeta internacional (Visa, MasterCard o American Express), el monto puede variar según el tipo de cambio del día. Además, tu banco o emisor de tarjeta podría aplicar cargos por conversión de moneda extranjera, lo cual puede incrementar el costo total de tu compra.

Te recomendamos ponerte en contacto con tu banco o institución financiera si tienes dudas sobre estos cargos adicionales.

2.3. Servicios contratados

Una vez que apruebes los diseños finales de los servicios contratados, procederemos con la terminación y entrega del proyecto. En ese punto ya no será posible realizar cambios, ya que el diseño fue validado previamente por ti.

El número de revisiones está sujeto al tiempo de ejecución de los conceptos y al criterio de las profesionales responsables y no podrá exceder cuatro (4) por mes. Cualquier ajuste posterior se considerará un servicio adicional, y podrá generar costos extra y tiempos de entrega sujetos a disponibilidad.

Nos comprometemos a entregar tu servicio dentro del plazo acordado, pero ten en cuenta que esto depende de:

- La complejidad del proyecto
- Tu disponibilidad para proporcionar información clave

- La rapidez con que respondas nuestras consultas

Mantén una comunicación abierta y oportuna con nosotras para garantizar que cumplamos juntas con los plazos establecidos.

2.4. Aprobación o confirmación de pedidos

En Munco nos reservamos el derecho de aceptar, rechazar o cancelar cualquier pedido según sea necesario. También podemos limitar la cantidad solicitada o pedir información adicional para procesarlo.

Cuando realizas un pedido a través de nuestro sitio web o por teléfono, te enviaremos un correo electrónico confirmando que lo hemos recibido. Sin embargo, este mensaje no significa que hayamos aceptado tu pedido, ni que estemos confirmando una venta definitiva. Solo estamos informando que tu solicitud ha llegado a nuestro sistema.

Nosotras evaluamos cada pedido antes de aceptarlo y podremos rechazarlo si es necesario, incluso después de haber sido procesado. En caso de que cancelemos tu pedido después de haber realizado el cobro, te reembolsaremos el monto completo.

2.5. Entregas y envíos

La mayoría de nuestros servicios y productos están diseñados para ser entregados en formato digital, mediante medios electrónicos seguros y fáciles de usar.

En los casos excepcionales en los que haya una entrega física, se te indicará el lugar en el que puedes recolectar o podrás contratar un servicio de paquetería por tu cuenta. Actualmente no contamos con servicio de entrega a domicilio ni a apartados postales. Si deseas recibir tu pedido en otro lugar, deberás coordinarlo directamente con una empresa de paquetería de tu elección. El costo del envío siempre corre por tu parte y no está incluido en el precio inicial del servicio.

Puedes programar un horario para recolectar tu pedido. Te avisaremos por correo y mensaje cuando esté listo. Por favor, espera esta confirmación antes de acudir al lugar indicado. Al momento de realizar el pago, verás las opciones y tiempos disponibles para la recolección de tu pedido.

Si quieres que otra persona recoja tu pedido, avísanos con anticipación e indica quién será. Al momento de la entrega, necesitarás presentar el número de pedido y una identificación oficial con foto. Si alguien más lo recoge, deberá traer también el número de pedido y su propia identificación oficial.

Al momento de entregar tu pedido, te pediremos firmar una confirmación de recepción.

Somos responsables de preparar y coordinar la entrega de todos los productos y servicios incluidos en tu pedido. Una vez que tú o una persona designada por ti reciba físicamente los productos, el riesgo de pérdida o daño pasa a ser tu responsabilidad.

La titularidad de los productos se transfiere a tu nombre desde el momento en que son recolectados por ti o la transportista en nuestro almacén. Te notificaremos este paso con un correo electrónico de envío.

Si encuentras algún problema con tu entrega, no dudes en contactarnos para resolverlo lo más pronto posible.

Guardaremos tus artículos durante 12 meses después de haber sido procesados. Durante ese tiempo, te notificaremos si han estado en espera por mucho tiempo. Pasado ese plazo, los artículos serán reutilizados o reincorporados a nuestra economía circular, sin posibilidad de recuperación.

2.6. Productos y servicios personalizados

Los productos y servicios personalizados requieren más tiempo de elaboración. La fecha estimada de entrega te será informada por correo electrónico y también aparecerá en el mensaje de confirmación de tu pedido.

El método de pago puede influir en los tiempos de entrega, debido a los procesos de validación bancaria.

2.7. Problemas con entregas

Si recibiste un producto o servicio incorrecto o dañado, por favor escríbenos inmediatamente al Centro de Atención a Clientas de Munco:  contacto@munco.mx.

Nuestros productos y servicios están dirigidos únicamente a personas usuarias finales. Nos reservamos el derecho de rechazar o cancelar cualquier pedido si sospechamos que está siendo adquirido con fines de reventa.

3. Devoluciones

En Munco trabajamos con mucho entusiasmo para ofrecerte productos y servicios que realmente te encanten. Hacemos todo lo posible por que cada detalle cumpla con tus expectativas y necesidades. Aunque sabemos que esto no pasa siempre, queremos que sepas que estamos aquí para ayudarte si algo no resulta como esperabas.

Si decides solicitar una devolución, por favor lee con atención las condiciones que aplican a continuación.

3.1. ¿Qué podemos devolver?

Solo podrás solicitar devoluciones de productos o servicios adquiridos directamente a través de Munco. En caso de haber comprado productos de Munco a través de otro distribuidor o tienda, deberás seguir la política de devolución del proveedor correspondiente.

3.2. Suspensión de trabajos

Si deseas cancelar un servicio antes de que comience a ejecutarse, puedes comunicarte directamente con la responsable del proyecto o usar nuestros medios oficiales de contacto para hacer tu solicitud, incluyendo las razones de tu decisión. En caso de que los trabajos se suspendan total o parcialmente por causas no imputables a las profesionales de Munco, deberás cubrir los costos correspondientes por los trabajos ya desarrollados hasta ese momento. Esto asegura que el trabajo realizado sea reconocido y compensado de manera justa, manteniendo un equilibrio transparente entre las partes.

Es importante tener en cuenta que:

- No se aceptan devoluciones de servicios ya iniciados y parcialmente ejecutados.
- Solo se podrá devolver el monto correspondiente a la parte no realizada del servicio, siempre que sea posible y técnicamente viable.
- Si el servicio se suspende por más de dos meses desde el inicio, será dado de baja automáticamente y no procederá reembolso. Esto nos permite mantener un flujo de trabajo justo y organizado para todas nuestras clientas.
- Si el servicio ha estado inactivo por más de dos semanas desde la última interacción o entrega de avances, su reactivación dependerá de la disponibilidad del equipo y será reprogramada conforme a nuestra agenda actual.

Te recomendamos participar activamente durante el proceso de diseño para garantizar una comunicación fluida y una entrega exitosa del proyecto.

3.3. Productos digitales y excepciones

Los siguientes productos no son elegibles para devolución:

- Descargas electrónicas de material digital.
- Suscripciones en línea.
- Tarjetas de Regalo.

También no se pueden devolver contenidos digitales que incluyan licencias de uso, salvo que no estés de acuerdo con los términos de dicha licencia. En ese caso, podrás devolverlo, pero no podrás conservar ninguna copia ni usarlo posteriormente.

3.4. Reembolsos

Procesamos los reembolsos aprobados tan pronto como recibimos los productos devueltos o confirmamos la cancelación de un servicio siguiendo los siguientes criterios:

- Para pagos en efectivo o transferencia por montos superiores a \$12,000.00 MXN, el reembolso se realizará mediante transferencia bancaria dentro de los 10 días hábiles siguientes a la devolución.
- Si usaste una tarjeta de crédito, el reembolso se enviará al banco emisor dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del paquete. Puede tardar algunos días adicionales en reflejarse en tu cuenta, dependiendo de tu institución financiera.
- Si devuelves un producto con un recibo de regalo, te ofreceremos una Tarjeta de Regalo de Munco.

3.5. Solicitud de devolución

Para iniciar el proceso de devolución, envía un correo electrónico a nuestro equipo de Atención a Clientas: contacto@munco.mx.

Incluye:

- Tu número de pedido
- Una lista de los artículos que deseas devolver
- El recibo original o de regalo

Una vez verificada tu información, te responderemos con los pasos a seguir para completar la devolución.

Después de recibir los artículos, procesaremos tu devolución y te enviaremos un correo de confirmación.

3.6. Soporte técnico y atención

Si tienes algún problema con tu producto o servicio de Munco, por favor escríbenos o llámanos antes de solicitar la devolución. Juntas encontraremos la mejor solución para ti.

Si el problema corresponde a un producto que no es de Munco o está fuera del plazo de 30 días establecido en esta política, te recomendamos contactar directamente al fabricante.

4. Derechos de autor

Todos los servicios de diseño desarrollados por Munco bajo el contrato correspondiente son creados exclusivamente para tu uso como clienta. Además, podrán ser utilizados por Munco con fines promocionales, siempre respetando tus derechos de privacidad y confidencialidad.

Toda creación está protegida por derechos de autor, y el material producido durante el desarrollo del proyecto no se transfiere en propiedad, salvo acuerdo expreso por escrito.

4.1. Material original y propiedad

Todos los conceptos originales, dibujos, croquis, maquetas, especificaciones, prototipos, planos y archivos digitales generados durante el proceso creativo para ejecutar cualquiera de nuestros servicios son propiedad exclusiva del profesionista que los ejecuta, independientemente de si el proyecto llega a su fase final o no.

Podrás recibir copias y referencias del material únicamente para el uso pactado, pero cualquier otro uso distinto al acordado deberá contar con autorización previa y estará sujeto a las normativas de propiedad intelectual aplicables.

4.2. Reservas

En Munco nos reservamos todos los derechos de autor sobre todo el contenido creado. Podrás tener acceso a copias del material únicamente para el uso pactado.

Contactanos

Si tienes alguna pregunta sobre estos Términos y Condiciones, puedes contactarnos:

munco.mx/diseño

diseño@munco.mx