

MCE AGENCIA

MY CREATIVO ESTUDIO

POLÍTICA DE REEMBOLSOS, CANCELACIONES Y CONDICIONES OPERATIVAS

Versión: 2.1 | Vigente desde: 2026 | Bogotá D.C., Colombia

Declaración de principio

MCE Agencia presta servicios digitales de carácter personalizado, técnico y especializado. Dado que cada proyecto implica la asignación inmediata e irrecuperable de recursos humanos, técnicos y operativos, la presente política establece las condiciones aplicables a reembolsos, cancelaciones, pausas, reactivaciones y cierre administrativo de proyectos, en cumplimiento del marco legal colombiano y en protección de la sostenibilidad operativa de la agencia.

1. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La presente política aplica a todos los servicios ofrecidos por MCE Agencia, incluyendo:

- Desarrollo web WordPress y desarrollo web a la medida.
- Desinfección y eliminación de malware en WordPress.
- Mantenimiento web y soporte técnico.
- Servicios Web Master.
- Marketing digital, SEO y análisis de datos.
- Migración de sitios web.
- Optimización de rendimiento (WPO).
- Estrategia digital y consultoría tecnológica.

Esta política aplica independientemente del canal de contratación: sitio web, propuesta comercial, correo electrónico, reunión presencial o virtual, mensajería directa o cualquier canal oficial de MCE Agencia.

2. INICIO OFICIAL DEL SERVICIO

Un servicio se considera iniciado cuando: el cliente aprueba la propuesta, se realiza el pago del anticipo, se confirman accesos técnicos o se firma el contrato. A partir de ese momento, MCE Agencia asigna recursos no recuperables al proyecto.

3. POLÍTICA DE NO REEMBOLSO

Condición aplicable a todos los servicios

MCE Agencia NO realiza reembolsos totales ni parciales una vez confirmado el inicio del servicio o proyecto, independientemente del motivo de cancelación por parte del cliente.

Esta condición se fundamenta en la asignación inmediata de recursos no recuperables: tiempo de especialistas, análisis técnico, configuración de entornos, licencias, infraestructura y bloqueo de agenda del equipo.

4. SERVICIOS TÉCNICOS Y PERSONALIZADOS

Los servicios son técnicos, personalizados y ejecutados sobre entornos específicos. No es posible revertir los recursos invertidos ni reutilizar el trabajo en otros proyectos.

5. CANCELACIÓN POR DECISIÓN DEL CLIENTE

Si el cliente cancela, no habrá reembolso. MCE Agencia podrá entregar avances desarrollados hasta la fecha. No se entregarán licencias propias, código base ni recursos de terceros.

6. VIGENCIA DE COTIZACIONES Y PROPUESTAS COMERCIALES

Vigencia de propuestas

Todas las cotizaciones tienen una vigencia de quince (15) días calendario. Transcurrida, MCE Agencia no está obligada a mantener precios, condiciones ni disponibilidad. Deberá emitirse nueva propuesta.

7. MORA EN PAGOS Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

7.1 Efectos de la mora

El incumplimiento de pagos genera automáticamente: suspensión del servicio, reprogramación de tiempos, restricción de soporte, reasignación del equipo y pérdida de validez de fechas pactadas.

7.2 Mora reiterativa

Ante mora reiterativa, MCE Agencia podrá exigir garantías adicionales, rechazar continuidad del servicio y cobrar intereses a la tasa legal vigente.

7.3 Regularización del pago

La regularización no implica reanudación inmediata. MCE Agencia comunicará nuevas fechas según disponibilidad operativa.

8. CLIENTES QUE PAUSAN O ABANDONAN PROYECTOS

8.1 Declaración de Inactividad

Un proyecto será inactivo si el cliente no responde por más de 30 días. MCE Agencia notificará y suspenderá actividades, reasignará equipo y mantendrá entornos máximo 30 días adicionales.

8.2 Costos por Inactividad e Infraestructura

Durante la inactividad, MCE Agencia podrá cobrar por mantenimiento de entornos, hosting y tiempo operativo. Estos costos deben cancelarse antes de la reactivación.

8.3 Cierre Administrativo del Proyecto

Transcurridos 90 días desde la inactividad, se cerrará administrativamente el proyecto con liberación de recursos y sin obligación de reembolso.

Sin derecho a reembolso

El cierre administrativo por inactividad no genera obligación de reembolso. Cualquier reactivación posterior será tratada como proyecto nuevo.

9. REACTIVACIÓN DE PROYECTOS

La reactivación requiere: disponibilidad operativa de MCE Agencia, pago del cargo de reactivación, cancelación de saldos pendientes, aceptación de nuevas condiciones y nueva aprobación del alcance.

10. SERVICIOS RECURRENTE — PERMANENCIA MÍNIMA Y CANCELACIÓN

10.1 Permanencia Mínima

Permanencia mínima: 6 meses

Los servicios recurrentes tienen una permanencia mínima de seis (6) meses. Se justifica en la asignación de personal, recursos técnicos, servidores y planeación operativa de mediano plazo.

10.2 Aviso de Cancelación

El cliente debe notificar cancelación con mínimo 30 días de anticipación. Sin notificación, el servicio se renueva automáticamente y se genera obligación de pago.

10.3 Cancelación Anticipada

La cancelación antes del período mínimo podrá generar cobro de los meses restantes como penalidad o compensación por recursos ya asignados.

10.4 Facturación Anticipada

Los servicios recurrentes se facturan anticipadamente. El período iniciado no es reembolsable.

11. APROBACIONES Y SILENCIO DEL CLIENTE

Si en cinco (5) días hábiles el cliente no responde a un avance, se considera aprobación tácita. Los retrasos en aprobaciones reprograman el cronograma automáticamente.

12. DISPONIBILIDAD OPERATIVA Y TIEMPOS DE INICIO

Las fechas están condicionadas a pago, entrega de accesos e información, y disponibilidad operativa del equipo. MCE Agencia no garantiza inicio inmediato si el cliente demora los procesos.

13. NATURALEZA DE LOS RESULTADOS EN SEO Y MARKETING DIGITAL

Limitación de resultados garantizados

MCE Agencia NO garantiza resultados específicos en SEO, tráfico, leads ni ventas. Los resultados dependen de factores externos fuera del control de la agencia.

14. ENTREGABLES Y AVANCES PARCIALES

En caso de cancelación se podrá entregar: archivos desarrollados, reportes de avance y exportaciones de datos. No se entregarán licencias propias, herramientas internas ni código base propietario.

15. CASOS EXCEPCIONALES

En situaciones extraordinarias, MCE Agencia podrá evaluar alternativas como cambio de servicio, ajustes en el alcance o reprogramación. Estas decisiones son caso por caso y no constituyen precedente.

16. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El cliente debe: entregar accesos oportunamente, responder comunicaciones, proveer información en los plazos acordados, revisar y aprobar avances, y cumplir los plazos de pago.

17. CONTACTO Y CANALES OFICIALES

Para consultas y notificaciones: hablemos@mceagencia.com | soporte@mceagencia.com | WhatsApp: +57 324 926 3232 | www.mceagencia.com

18. GARANTÍA TÉCNICA VS. REEMBOLSO — DIFERENCIACIÓN EXPRESA

Principio fundamental: garantía ≠ reembolso

La garantía técnica ofrecida por MCE Agencia y el derecho a reembolso son conceptos jurídica y operativamente independientes. La existencia de una garantía técnica no genera, bajo ninguna circunstancia, un derecho a reembolso, devolución de dinero ni crédito económico.

MCE Agencia establece expresamente la siguiente diferenciación:

- **Garantía técnica:** Implica la corrección del error o fallo funcional atribuible al trabajo de MCE Agencia, dentro del plazo y condiciones establecidos. La corrección se realiza a través del sistema oficial de soporte y NO implica devolución de dinero.
- **Reembolso:** Es la devolución económica del valor pagado. MCE Agencia NO realiza reembolsos una vez iniciado el servicio, conforme a lo establecido en la Política de No Reembolso vigente. La garantía técnica no modifica ni suspende esta condición.

En consecuencia, el cliente que reporte una falla cubierta por la garantía técnica tendrá derecho únicamente a la corrección técnica del problema, no a la devolución del dinero pagado por el servicio.

El soporte NO equivale a cambios ilimitados

La prestación de soporte técnico, ya sea en el marco de una garantía o de un servicio recurrente, no equivale a:

- Modificaciones o mejoras ilimitadas al sitio.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades sin costo adicional.
- Corrección de situaciones ajenas al alcance del servicio original.
- Reestructuración del proyecto contratado.

Las correcciones bajo garantía aplican exclusivamente para errores técnicos atribuibles al trabajo de MCE Agencia. Cualquier solicitud que exceda este alcance deberá ser cotizada y contratada como servicio adicional.