



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA ONLINE

POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES, ENVÍOS Y PRIVACIDAD

Documento integral aplicable a compras realizadas en el e-commerce de ModaMade

Nombre comercial	ModaMade
Titular / razón social	Madelaine Martinez Alcoser
RUC	10404139181
Domicilio	Huaycan, Zona B Ucv 24 - Ate, Lima, Lima
Correo de atención	soporte@modamade.shop
Libro de Reclamaciones	https://modamade.shop/libro-reclamaciones

Vigencia: 22 de agosto de 2026

Marco principal: Ley N.º 29571, Decreto Legislativo N.º 1729 y normativa peruana de protección de datos personales.

1. CONDICIONES GENERALES

Estas reglas buscan dar claridad a la compra y prevenir conflictos, sin limitar los derechos irrenunciables del consumidor.

1.1. Objeto y alcance

El presente documento regula las compras de prendas y demás productos ofrecidos por ModaMade a través de su tienda virtual, incluyendo el proceso de pedido, pago, despacho, entrega, cambios, devoluciones, atención de reclamos y tratamiento de datos personales.

Las disposiciones aquí previstas se aplican en la medida permitida por la legislación peruana. Ninguna cláusula debe interpretarse como una renuncia a derechos que el Código de Protección y Defensa del Consumidor reconozca como irrenunciables.

1.2. Aceptación electrónica

Antes de confirmar el pago, el cliente deberá tener acceso a estas políticas y aceptar expresamente los Términos y Condiciones mediante el mecanismo habilitado en el checkout. ModaMade podrá conservar registro de la versión aceptada, fecha, hora y datos técnicos razonablemente necesarios para acreditar la transacción y prevenir fraude, conforme a su Política de Privacidad.

Si el cliente no acepta las condiciones obligatorias de compra, no podrá finalizar el pedido. La autorización para recibir publicidad se solicitará por separado y será opcional.

RESUMEN DE CONDICIONES ESENCIALES

- Cambio por talla, color o preferencia: hasta 7 días calendario desde la entrega, sujeto a las condiciones de la sección de cambios voluntarios.
- En cambios por preferencia no se devuelve dinero: se permite cambio de producto o crédito de tienda, salvo que una norma aplicable exija una solución distinta.
- El cliente asume los costos de envío de ida y vuelta cuando el cambio se deba únicamente a preferencia, talla elegida o cambio de opinión.
- Si la prenda llegó defectuosa, equivocada o no corresponde a lo ofrecido, se aplican los derechos legales del consumidor y ModaMade asume la logística atribuible al incumplimiento.
- Un video de apertura del paquete puede ayudar a resolver un caso, pero no es requisito obligatorio para ejercer derechos por falta de idoneidad.
- El cliente es responsable de proporcionar correctamente talla, dirección, teléfono y demás datos necesarios para procesar y entregar su pedido.

1.3. Definiciones

- Cliente o consumidor: persona que adquiere o utiliza los productos como destinatario final.
- Pedido confirmado: pedido cuyo pago ha sido aprobado y cuya aceptación ha sido comunicada por ModaMade.
- Cambio voluntario: beneficio comercial solicitado por preferencia personal, talla, color o modelo cuando el producto entregado es idóneo y coincide con lo comprado.
- Falta de idoneidad: defecto, incumplimiento, producto distinto a lo ofrecido o cualquier supuesto protegido por la normativa de consumo.

2. PRODUCTOS, TALLAS E INFORMACIÓN

La información publicada forma parte de la oferta y debe ser revisada por el cliente antes de comprar.

2.1. Descripción e imágenes

ModaMade procura que las fotografías, descripciones, materiales, medidas y colores representen fielmente cada prenda. Pueden existir variaciones leves de tonalidad debido a la iluminación de la fotografía o configuración de la pantalla del cliente, siempre que no alteren sustancialmente el color o características ofrecidas.

Cuando una prenda sea confeccionada artesanalmente o presente tolerancias de medida propias del proceso de confección, estas deberán informarse en la ficha del producto. Solo las variaciones mínimas dentro de una tolerancia previamente informada serán consideradas normales.

2.2. Elección de talla

El cliente debe revisar la guía de tallas y medidas disponible antes de comprar. Si ModaMade entrega exactamente la talla solicitada y la prenda coincide con las medidas o tolerancias informadas, una incompatibilidad con las medidas personales del cliente se considerará un cambio por preferencia y se sujetará a la política de cambios voluntarios.

Si la talla, medidas o características entregadas no coinciden con lo ofrecido o con la talla efectivamente solicitada, el caso se tratará como un posible incumplimiento y no como un simple cambio de opinión.

2.3. Cuidado de la prenda

El cliente debe respetar las instrucciones de lavado, secado, planchado, almacenamiento y cuidado indicadas en la etiqueta o ficha del producto. Los daños generados después de la entrega por un tratamiento contrario a dichas indicaciones podrán quedar fuera de cobertura cuando se acredite que la causa es imputable al uso o cuidado realizado por el cliente.

3. PRECIOS, PROMOCIONES Y PAGOS

3.1. Precio final y gastos adicionales

El precio mostrado para el producto debe incluir los tributos y cargos aplicables al producto. Los costos de envío u otros conceptos adicionales, cuando existan, se mostrarán de forma separada y visible antes de que el cliente confirme el pago, de modo que pueda conocer el total de la operación.

3.2. Promociones y cupones

Las promociones están sujetas a sus fechas, stock, productos participantes, monto mínimo, medio de pago u otras restricciones informadas de manera visible. Salvo indicación expresa, los cupones y promociones no son acumulables entre sí.

Si un producto adquirido con descuento es cambiado voluntariamente, se tomará como referencia el importe efectivamente pagado por dicho producto. Si el nuevo producto tiene mayor precio, el cliente abona la diferencia. Si tiene menor precio, la diferencia podrá mantenerse como crédito de tienda por seis (6) meses, salvo que la campaña indique una condición más favorable o que legalmente corresponda un reembolso.

3.3. Errores manifiestos de precio o sistema

Si antes del despacho se detecta un error técnico manifiesto y objetivamente reconocible en el precio, duplicación de descuento, stock o configuración del sitio, ModaMade podrá detener temporalmente el procesamiento y comunicarlo al cliente. Se ofrecerá continuar la compra bajo las condiciones correctas o, si el cliente no las acepta, se devolverá íntegramente cualquier importe cobrado por el pedido afectado.

Esta regla no autoriza a modificar de manera arbitraria una condición válidamente ofrecida y aceptada ni a desconocer promociones legítimas.

3.4. Validación del pago y prevención de fraude

La aprobación de un pago puede estar sujeta a validaciones de la entidad financiera o pasarela. ModaMade podrá realizar verificaciones razonables cuando existan indicios objetivos de fraude, suplantación, uso no autorizado del medio de pago, explotación automatizada de errores o inconsistencias relevantes en los datos del pedido.

Si la validación no puede completarse, ModaMade podrá cancelar el pedido antes del despacho. Cuando exista un cobro válido que deba revertirse, se gestionará la devolución correspondiente.

4. PEDIDOS, STOCK Y CANCELACIONES

4.1. Formación del pedido

Agregar un producto al carrito no reserva stock. El pedido se considera confirmado cuando el pago ha sido aprobado y ModaMade comunica la confirmación al cliente. Mientras la operación se encuentre pendiente de pago o validación, el stock puede variar.

4.2. Falta excepcional de stock

Si, pese a los controles de inventario, un producto pagado deja de estar disponible antes del despacho, ModaMade informará al cliente y podrá ofrecer: (i) esperar reposición, (ii) cambiar por otro producto disponible, o (iii) recibir la devolución del importe pagado por el producto no disponible. La decisión final corresponderá al cliente entre las alternativas que resulten legal y materialmente posibles.

4.3. Cancelación voluntaria solicitada por el cliente

El cliente podrá solicitar la cancelación mientras el pedido no haya ingresado a preparación, personalización, confección o despacho. La solicitud no se considera aceptada hasta que ModaMade la confirme.

Una vez iniciado alguno de dichos procesos, ModaMade podrá rechazar la cancelación por simple cambio de opinión, sin perjuicio de los derechos que correspondan si posteriormente existe falta de idoneidad o incumplimiento.

4.4. Productos personalizados o confeccionados a pedido

Las prendas personalizadas, modificadas o confeccionadas específicamente conforme a medidas o indicaciones del cliente no admiten cancelación ni cambio voluntario una vez iniciada su producción, salvo acuerdo expreso de ModaMade. Esta limitación no se aplica cuando exista defecto, error atribuible a ModaMade o falta de correspondencia con lo contratado.

5. POLÍTICA DE ENVÍOS Y ENTREGAS

5.1. Cobertura, costo y plazo

La cobertura disponible, costo del envío y plazo estimado se informarán antes de confirmar la compra. El plazo se contará conforme a lo indicado en el checkout y puede depender del destino, modalidad elegida y confirmación del pago.

5.2. Responsabilidad sobre los datos de entrega

El cliente debe registrar una dirección completa, referencias razonables y un teléfono o canal de contacto operativo. Los costos adicionales generados por una dirección incorrecta, incompleta, cambio de destino posterior al despacho, ausencia del receptor o imposibilidad de entrega imputable al cliente podrán ser asumidos por este, siempre que sean previamente informados y razonables.

5.3. Recepción por terceros

Cuando el cliente autorice expresamente que el pedido sea recibido por un tercero, conserjería, recepción u otra persona ubicada en la dirección indicada, la entrega efectuada a dicho receptor autorizado será considerada válida, salvo evidencia de un incumplimiento atribuible al proveedor o al operador logístico.

5.4. Reintentos de entrega

Si la entrega falla por causa imputable al cliente, ModaMade podrá coordinar un nuevo envío y cobrar el costo razonable de reexpedición antes de realizarlo. Si la imposibilidad de entrega es atribuible a ModaMade o al courier contratado por ella, no se cobrará al cliente un nuevo envío para corregir el incumplimiento.

5.5. Retrasos y eventos fuera de control

Ante eventos extraordinarios no imputables razonablemente a las partes -por ejemplo, interrupciones graves de transporte, desastres, restricciones de autoridad o casos similares- ModaMade informará al cliente y reprogramará la entrega cuando sea posible. Esta cláusula no elimina los derechos que puedan corresponder al consumidor si el retraso hace inútil el cumplimiento o la ley exige otra solución.

6. POLÍTICA DE CAMBIOS VOLUNTARIOS

Esta sección aplica cuando la prenda está conforme y el cliente desea cambiar talla, color, modelo o preferencia personal.

6.1. Plazo y alcance

Como beneficio comercial, ModaMade permite solicitar un (1) cambio voluntario por cada unidad adquirida dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la fecha de entrega. La solicitud debe enviarse por el canal de atención indicado por la tienda dentro de dicho plazo.

6.2. Condiciones del producto para cambio voluntario

Para un cambio motivado únicamente por preferencia personal, la prenda debe encontrarse sin uso más allá de una prueba razonable, sin lavado, sin alteraciones, sin manchas u olores adquiridos después de la entrega y con las etiquetas que permitan verificar que corresponde al producto vendido. Estas condiciones se aplican exclusivamente al beneficio comercial de cambio voluntario y no pueden utilizarse para rechazar derechos legales por un defecto o incumplimiento.

6.3. Costos y disponibilidad

Los costos de transporte para devolver y reenviar una prenda por cambio voluntario serán asumidos por el cliente. El cambio está sujeto al stock disponible al momento en que ModaMade reciba y valide la prenda.

Si el producto elegido cuesta más, el cliente pagará la diferencia. Si cuesta menos, la diferencia podrá otorgarse como crédito de tienda por seis (6) meses. No se entrega diferencia en efectivo en un cambio voluntario, salvo que ModaMade ofrezca expresamente una condición más favorable.

6.4. Sin devolución de dinero por simple cambio de opinión

Cuando el producto entregado sea idóneo, coincida con lo ofrecido y no exista incumplimiento atribuible a ModaMade, la tienda no ofrece devolución de dinero por simple cambio de opinión, gusto, preferencia, talla correctamente elegida por el cliente o decisión posterior de no usar la prenda. En estos casos se aplicará, cuando corresponda, el beneficio de cambio voluntario descrito en esta sección.

Esta regla no limita los supuestos en los que la normativa obligue a reparar, reponer, cumplir la prestación o devolver el dinero.

6.5. Prendas de higiene y sellos

En prendas íntimas, ropa interior, trajes de baño u otros productos que se comercialicen con sello o protector higiénico, el cambio voluntario podrá condicionarse a que dicho protector no haya sido retirado, siempre que esta restricción haya sido informada antes de la compra. Si existe un defecto o incumplimiento, el caso se evaluará conforme a la sección de garantías legales y no bajo esta restricción comercial.

6.6. Productos en oferta

Los productos adquiridos en oferta, promoción o liquidación mantienen sus derechos legales frente a defectos o falta de idoneidad. Para cambios voluntarios por preferencia, se aplican las mismas condiciones de esta sección, salvo que la promoción otorgue condiciones más favorables.

7. PRODUCTOS DEFECTUOSOS, EQUIVOCADOS O NO CONFORMES

7.1. Derechos legales preservados

Si la prenda presenta un defecto, no corresponde con la talla o modelo solicitados, difiere sustancialmente de lo ofrecido, llega incompleta o se verifica otro incumplimiento atribuible a ModaMade, el cliente conserva los remedios reconocidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Según las circunstancias, pueden corresponder reparación, reposición, cumplimiento, devolución u otra medida legalmente aplicable.

7.2. Procedimiento de evaluación

El cliente deberá comunicar el inconveniente a través de los canales de atención o del Libro de Reclamaciones, identificando el pedido y describiendo el problema. ModaMade podrá solicitar fotografías, videos u otros elementos razonables para agilizar la evaluación, así como coordinar la revisión física del producto cuando resulte necesaria.

No será obligatorio contar con un video de apertura del paquete para ejercer derechos por falta de idoneidad. Tampoco se exigirá, como condición absoluta para un reclamo legal, conservar empaques que no sean necesarios para identificar o evaluar el producto.

7.3. Elección de la solución

ModaMade podrá verificar primero la naturaleza y causa del problema y propondrá la solución que resulte adecuada y permitida por la ley, considerando la gravedad del defecto, posibilidad de reparación, disponibilidad de reposición y circunstancias del caso. La devolución del dinero procederá cuando corresponda legalmente o cuando las demás soluciones no sean posibles o razonables.

7.4. Logística y reembolso cuando el problema es atribuible a ModaMade

Cuando se confirme un defecto o error atribuible a ModaMade, la tienda asumirá los costos razonables de recojo y reenvío necesarios para ejecutar la solución. Si corresponde una devolución de dinero, se devolverá el importe efectivamente pagado atribuible al producto y los demás conceptos que legalmente correspondan, sin demora injustificada.

ModaMade iniciará el reembolso aprobado preferentemente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación. El tiempo en que el abono se refleje finalmente puede depender de la entidad financiera o pasarela, circunstancia que será informada al cliente.

7.5. Daños no atribuibles a la tienda

No constituyen defectos de origen los daños generados después de la entrega por uso indebido, accidentes, cortes, enganches, lavado o secado contrario a las instrucciones, uso de blanqueadores no recomendados, planchado inadecuado, modificaciones realizadas por terceros, desgaste normal o cualquier otra causa ajena al producto entregado, cuando dicha causa pueda acreditarse razonablemente.

8. USO CORRECTO DEL E-COMMERCE Y PREVENCIÓN DE ABUSOS

8.1. Conductas prohibidas

- Utilizar medios de pago ajenos sin autorización o proporcionar datos falsos con finalidad fraudulenta.
- Explotar deliberadamente errores técnicos manifestos, automatizar compras para alterar stock o eludir límites promocionales.
- Solicitar devoluciones o contracargos de forma fraudulenta respecto de productos correctamente entregados.
- Manipular, sustituir o devolver productos distintos a los enviados por ModaMade.

8.2. Medidas de protección de la tienda

Ante indicios objetivos y documentables de fraude o abuso, ModaMade podrá detener un pedido, solicitar verificaciones razonables, rechazar operaciones futuras o conservar evidencia para ejercer sus derechos. Estas medidas se aplicarán de forma proporcional y no podrán utilizarse para impedir un reclamo legítimo ni para retener indebidamente dinero que deba ser reembolsado.

9. ATENCIÓN AL CLIENTE Y LIBRO DE RECLAMACIONES

9.1. Canales de atención

ModaMade mantendrá canales accesibles para consultas, incidencias, cambios y reclamos. Los datos de contacto deberán permanecer publicados y actualizados en la tienda virtual.

9.2. Libro de Reclamaciones Virtual

La tienda contará con un enlace visible y fácilmente accesible a su Libro de Reclamaciones Virtual. Los reclamos y quejas serán atendidos dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles, conforme a la normativa vigente, sin perjuicio de que ModaMade pueda resolverlos en un plazo menor.

9.3. Derecho a acudir a la autoridad

La presentación de un reclamo ante ModaMade no impide que el consumidor utilice los mecanismos de protección previstos por la legislación peruana o acuda a Indecopi cuando corresponda.

10. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La información necesaria para ejecutar la compra se trata separadamente del consentimiento para publicidad.

10.1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales vinculados a las compras es Madelaine Martinez Alcoser, con RUC 10404139181, domicilio Huaycan, Zona B Ucv 24 - Ate, Lima, Lima y correo de privacidad soporte@modamade.shop.

10.2. Datos que pueden tratarse

- Datos de identificación y contacto necesarios para el pedido: nombres, documento cuando sea requerido, correo, teléfono y dirección.
- Información del pedido, productos, pagos, comprobantes, cambios, reclamos y comunicaciones.
- Datos técnicos y de seguridad razonablemente necesarios para proteger la cuenta, prevenir fraude y mantener la operación del e-commerce.
- Los datos de tarjeta pueden ser procesados directamente por la pasarela de pagos. ModaMade no deberá almacenar datos completos de tarjeta cuando no sean necesarios ni estén dentro de su infraestructura autorizada.

10.3. Finalidades necesarias

Los datos podrán utilizarse para procesar el pedido, verificar el pago, emitir comprobantes, coordinar la entrega, atender cambios o reclamos, prevenir fraude, cumplir obligaciones contables, tributarias y de protección al consumidor, y mantener evidencia razonable de la relación contractual.

10.4. Proveedores y destinatarios

Para ejecutar la compra, los datos estrictamente necesarios podrán ser comunicados o encargados a operadores de pago, couriers, servicios de hosting, correo, soporte tecnológico, contabilidad u otros proveedores que participen en la operación, bajo las obligaciones legales de seguridad y confidencialidad que correspondan. Si existen transferencias internacionales de datos, estas deberán informarse y gestionarse conforme a la normativa aplicable.

10.5. Conservación

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad de la compra y, posteriormente, por los plazos que resulten exigibles para obligaciones legales, tributarias, contables, prevención de fraude, defensa frente a reclamos o ejercicio de derechos.

10.6. Derechos del titular

El titular puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como los demás reconocidos por la normativa aplicable, mediante el canal de privacidad publicado por ModaMade. La identidad del solicitante podrá ser verificada de manera proporcional para evitar entregas o modificaciones de datos a terceros no autorizados.

10.7. Publicidad y prospección comercial

El envío de promociones, novedades o publicidad se realizará únicamente cuando exista una base legal válida y, cuando corresponda, consentimiento del titular. En el checkout, la autorización comercial se solicitará de manera

separada de la aceptación de compra, no estará preseleccionada y podrá ser revocada mediante un mecanismo sencillo y gratuito.

10.8. Cookies y tecnologías similares

Cuando el sitio utilice cookies no estrictamente necesarias, analítica o tecnologías de publicidad, ModaMade deberá informar su finalidad y ofrecer los controles que exija la normativa aplicable. La política específica de cookies podrá publicarse en un documento separado.

11. RESPONSABILIDAD, VIGENCIA Y LEY APLICABLE

11.1. Responsabilidad del cliente

El cliente es responsable de revisar el resumen de compra antes de pagar, elegir correctamente producto y talla, proporcionar datos verdaderos y actualizados, utilizar un medio de pago autorizado y cumplir las instrucciones de cuidado de la prenda.

11.2. Límites permitidos por ley

ModaMade no responderá por daños o gastos cuya causa sea exclusivamente imputable al cliente o a un tercero ajeno a la cadena de suministro y sobre el cual ModaMade no tenga responsabilidad legal. Ninguna limitación de este documento excluye responsabilidad cuando la ley la atribuya al proveedor.

11.3. Modificación de políticas

ModaMade puede actualizar estas políticas para compras futuras. La versión aplicable a cada pedido será la que haya sido puesta a disposición y aceptada al momento de realizar la compra. Las modificaciones posteriores no cambiarán retroactivamente las condiciones de un pedido ya celebrado, salvo acuerdo válido o mandato legal.

11.4. Legislación aplicable

Estas condiciones se rigen por la legislación de la República del Perú, en especial por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la normativa de protección de datos personales. Cualquier cláusula incompatible con una norma imperativa se tendrá por no aplicable en la medida de dicha incompatibilidad, manteniéndose vigentes las demás disposiciones.

12. TEXTO RECOMENDADO PARA EL CHECKOUT

Estos textos pueden mostrarse inmediatamente antes del botón de pago.

CHECKBOX OBLIGATORIO DE COMPRA

- He leído y acepto los Términos y Condiciones de Venta Online de ModaMade, incluyendo las políticas de cambios, devoluciones y envíos aplicables a mi pedido.

AVISO DE PRIVACIDAD

- He sido informado sobre la Política de Privacidad y el tratamiento de los datos necesarios para gestionar mi compra, entrega, comprobante y atención posventa.

CHECKBOX OPCIONAL DE MARKETING - DEBE INICIAR DESMARCADO

- Deseo recibir promociones, novedades y ofertas de ModaMade por los canales que autorice. Sé que puedo retirar esta autorización de forma sencilla y gratuita.

Importante: no se debe condicionar la compra a aceptar publicidad ni añadir productos, seguros, propinas, donaciones u otros cargos mediante casillas preseleccionadas.

13. MARCO NORMATIVO Y FUENTES OFICIALES

Fuentes consultadas para esta versión. Debe revisarse el documento si la normativa cambia.

Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/29571.pdf>

Decreto Legislativo N.º 1729 - comercio electrónico, reclamos y prácticas coercitivas:

<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2486266-3>

Indecopi - cambios del Libro de Reclamaciones: respuesta en 15 días hábiles:

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/campa%C3%B1as/20909-cambios-en-el-libro-de-reclamaciones>

Indecopi - comercio electrónico sin prácticas abusivas (12/02/2026): <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/1352010-por-primera-vez-el-codigo-de-proteccion-del-consumidor-introduce-cambios-para-garantizar-un-comercio-electronico-sin-practicas-abusivas>

Indecopi - cláusulas abusivas en cambios y devoluciones de outlets (16/06/2026):

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/1407060-tiendas-por-departamento-no-pueden-impedir-cambios-o-devoluciones-de-productos-adquiridos-en-sus-outlets>

Indecopi - eliminación de cláusula que exigía producto sellado y sin uso (23/12/2025):

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/1319079-indecopi-ordena-a-tienda-por-departamento-eliminar-clausula-que-exigia-productos-sellados-y-sin-senales-de-uso-para-cambios-o-devoluciones>

D.S. N.º 016-2024-JUS - Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales:

https://www.sat.gob.pe/TransparenciaV3/Portals/0/Docs/NormasOtrasEntidades/DecretoSupremo016-2024-JUS_ReglamentoLey29733_LeyProteccionDatosPersonales.pdf

Documento preparado con fuentes oficiales revisadas al 22 de agosto de 2026.