

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

MARKETPLACE AP

Última actualización: 18 de agosto de 2026

La presente Política de Cambios y Devoluciones establece las condiciones y procedimientos aplicables a las solicitudes relacionadas con productos adquiridos a través de **marketplaceactpro.com**, en adelante **Marketplace AP**.

Esta política forma parte integral de los **Términos y Condiciones de Uso y Compra de Marketplace AP** y debe interpretarse de conformidad con la legislación colombiana de protección al consumidor.

Marketplace AP reconoce que un **cambio o devolución comercial**, el **derecho de retracto**, la **garantía legal** y la **reversión del pago** son mecanismos diferentes. Ninguna disposición de esta política podrá interpretarse como una limitación o renuncia a los derechos que la legislación colombiana reconoce al consumidor.

1. IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR

Marketplace AP es operado por:

Razón social: ActivaPRO BTL SAS

NIT: 900.907.894-6

Dirección de notificación: Cr 57 # 125B-43, Bulevar Niza

Ciudad: Bogotá D.C., Colombia

Correo de atención al consumidor: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Sitio web: marketplaceactpro.com

2. OBJETO

La presente política tiene como finalidad establecer reglas claras para gestionar solicitudes relacionadas con:

- cambios comerciales;
- devoluciones comerciales;
- productos diferentes a los adquiridos;
- pedidos incompletos;
- productos afectados durante el transporte;
- errores atribuibles a Marketplace AP;
- solicitudes que correspondan al derecho de retracto;
- solicitudes relacionadas con garantía legal; y
- demás situaciones que impliquen el eventual retorno de un producto.

Cada solicitud será analizada conforme a su verdadera naturaleza y no exclusivamente de acuerdo con el nombre utilizado por el consumidor al presentarla.

3. DIFERENCIA ENTRE CAMBIO, DEVOLUCIÓN, RETRACTO, GARANTÍA Y REVERSIÓN

Para facilitar el ejercicio de los derechos del consumidor, Marketplace AP distingue los siguientes mecanismos:

3.1. Cambio comercial

Es la posibilidad ofrecida por Marketplace AP, cuando corresponda, de sustituir voluntariamente un producto que no presenta necesariamente un defecto o incumplimiento legal por otro producto disponible.

3.2. Devolución comercial

Es la posibilidad de retornar un producto bajo las condiciones comerciales expresamente ofrecidas por Marketplace AP, independientemente de los derechos mínimos establecidos por la ley.

3.3. Derecho de retracto

Es el derecho que puede ejercer el consumidor en las operaciones y dentro de los términos previstos por la legislación colombiana, sin necesidad de alegar una falla del producto, siempre que se cumplan las condiciones legales y no resulte aplicable una excepción.

El retracto se encuentra regulado en la **Política de Derecho de Retracto de Marketplace AP**.

3.4. Garantía legal

Aplica cuando existe una situación relacionada con la calidad, idoneidad, seguridad o correcto funcionamiento del producto en los términos establecidos por la legislación.

La garantía se encuentra regulada en la **Política de Garantías de Marketplace AP**.

3.5. Reversión del pago

Es un mecanismo legal aplicable a determinadas operaciones pagadas mediante instrumentos de pago electrónico cuando se configuran las causales y requisitos establecidos por la legislación colombiana.

Marketplace AP contará con un **Procedimiento de Reversión de Pagos** independiente.

4. CAMBIOS COMERCIALES

Marketplace AP podrá aceptar solicitudes de cambio comercial cuando:

- el producto se encuentre en condiciones que permitan nuevamente su comercialización;
- no presente señales de uso que excedan la inspección razonablemente necesaria;
- conserve sus componentes, accesorios y elementos esenciales;
- se encuentre dentro del término comercial informado para solicitar el cambio;
- no pertenezca a una categoría excluida por razones legales, sanitarias, técnicas o por su naturaleza, cuando dicha exclusión haya sido informada previamente; y
- exista disponibilidad del producto solicitado para efectuar el cambio.

Las condiciones particulares de una promoción o producto podrán establecer beneficios de cambio adicionales.

5. CONDICIONES DEL PRODUCTO PARA UN CAMBIO COMERCIAL

Cuando se trate exclusivamente de un **cambio comercial voluntario**, Marketplace AP podrá solicitar razonablemente que el producto:

- se encuentre completo;
- conserve sus accesorios;
- incluya manuales cuando hayan sido entregados;
- conserve piezas y componentes;
- no presente daños ocasionados por uso indebido;
- conserve, cuando resulte razonablemente posible, su empaque original;
- y pueda ser identificado como el producto adquirido en Marketplace AP.

La ausencia o deterioro del empaque **no será utilizado para negar derechos derivados de garantía legal, retracto u otros derechos imperativos cuando la legislación establezca condiciones diferentes**.

6. PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA

Debido a la naturaleza de los productos comercializados en Marketplace AP, antes de realizar una compra recomendamos verificar cuidadosamente:

- referencia;

- modelo;
- dimensiones;
- compatibilidad;
- capacidad;
- conectividad;
- sistema operativo;
- características técnicas;
- accesorios incluidos;
- requerimientos eléctricos;
- color;
- versión; y
- demás especificaciones publicadas.

La recomendación de verificar las características no exonera a Marketplace AP de entregar exactamente el producto adquirido ni afecta los derechos del consumidor cuando la información publicada sea incorrecta, insuficiente o engañosa.

7. PRODUCTOS ABIERTOS O ACTIVADOS

En determinados productos tecnológicos, la apertura, instalación, activación, vinculación a cuentas personales, registro de licencias o utilización puede afectar la posibilidad de realizar un **cambio puramente comercial** cuando el producto ya no pueda comercializarse nuevamente en las mismas condiciones.

Cada situación será analizada de acuerdo con:

- naturaleza del producto;
- condiciones previamente informadas;
- motivo de la solicitud; y
- legislación aplicable.

Esta regla **no limita la garantía legal ni otros derechos imperativos del consumidor**.

La apertura del empaque por sí sola no permitirá desconocer un derecho legal cuando este resulte procedente.

8. PRODUCTOS CON INFORMACIÓN PERSONAL

Antes de entregar un dispositivo para cambio o devolución, cuando resulte procedente, el consumidor deberá realizar, en la medida de lo posible:

- copia de seguridad de su información;
- cierre de sesiones;
- eliminación de contraseñas;
- desvinculación de cuentas personales;
- desactivación de bloqueos de activación;
- retiro de tarjetas SIM o memorias personales no incluidas originalmente; y
- restauración del dispositivo cuando sea técnicamente apropiado.

Marketplace AP no requiere que el consumidor revele contraseñas personales de cuentas, correos electrónicos, servicios financieros o redes sociales.

Cuando la falla del dispositivo impida efectuar estas operaciones, el consumidor deberá informar la situación al presentar la solicitud.

9. PRODUCTO DIFERENTE AL ADQUIRIDO

Si Marketplace AP entrega un producto diferente al adquirido, el consumidor deberá comunicarse mediante nuestros canales de atención.

Se recomienda proporcionar:

- número de pedido;
- descripción de la novedad;
- fotografías del producto;
- referencia o serial cuando resulte pertinente;
- fotografías del empaque; y
- demás información que permita verificar el caso.

Una vez validada la situación, Marketplace AP gestionará la solución correspondiente conforme a la legislación.

Los costos necesarios para corregir un error atribuible a Marketplace AP no serán trasladados al consumidor.

10. PEDIDO INCOMPLETO

Si el pedido no contiene todos los productos, accesorios o componentes que debían encontrarse incluidos de acuerdo con la oferta, el consumidor podrá reportar la situación.

Marketplace AP podrá verificar:

- preparación del pedido;
- inventario;
- peso registrado;
- documentación;
- fotografías o registros disponibles;
- información logística; y
- demás evidencia relacionada.

Una vez establecida la situación, se procederá conforme a los derechos del consumidor.

11. PRODUCTO DAÑADO DURANTE EL TRANSPORTE

Cuando el producto llegue con daños que razonablemente puedan relacionarse con el transporte, el consumidor deberá reportar la novedad a Marketplace AP.

Recomendamos conservar:

- empaque;
- etiqueta de Inter Rapidísimo;
- número de guía;
- fotografías del paquete;
- fotografías del producto; y
- accesorios recibidos.

Marketplace AP adelantará las gestiones que correspondan frente al operador logístico sin trasladar injustificadamente al consumidor la carga de resolver internamente la reclamación con el transportador.

Esta situación se atenderá conjuntamente con la **Política de Entregas y Envíos**.

12. COSTOS CUANDO EL ERROR SEA DE MARKETPLACE AP

Cuando el cambio o devolución se origine en una causa atribuible a Marketplace AP, incluyendo cuando corresponda:

- producto diferente al comprado;
- error en la referencia despachada;
- faltantes atribuibles al proceso de preparación;
- error material en el despacho; o
- otra situación imputable al vendedor,

Marketplace AP asumirá los costos de transporte que legalmente le correspondan para solucionar la situación.

En estos casos, el consumidor **no deberá asumir un flete por cobrar ocasionado por un error atribuible a Marketplace AP**.

Marketplace AP informará al consumidor el mecanismo de recolección o devolución aplicable.

13. COSTOS EN CAMBIOS COMERCIALES VOLUNTARIOS

Cuando el producto corresponda exactamente al adquirido, se encuentre en correcto estado y el consumidor solicite un cambio únicamente por preferencia personal —por ejemplo, color, referencia, capacidad u otra característica correctamente informada—, los costos logísticos asociados al cambio podrán ser asumidos por el consumidor, siempre que esta condición haya sido informada y resulte legalmente procedente.

Marketplace AP informará al consumidor los costos aplicables antes de ejecutar el cambio.

14. ENVÍOS POR INTER RAPIDÍSIMO

Los pedidos de Marketplace AP son enviados principalmente mediante **Inter Rapidísimo bajo modalidad de envío por cobrar**, de acuerdo con la Política de Entregas y Envíos.

Sin embargo, la modalidad ordinaria de envío por cobrar **no significa que el consumidor deba asumir automáticamente los costos de transporte asociados a cualquier cambio o devolución**.

La responsabilidad por esos costos dependerá de la causa:

Error atribuible a Marketplace AP: Marketplace AP asumirá los costos que correspondan.

Cambio comercial solicitado por preferencia del consumidor: podrán corresponder al consumidor.

Derecho de retracto: se aplicarán las reglas legales y la Política de Derecho de Retracto.

Garantía legal: se aplicarán las reglas establecidas en el Estatuto del Consumidor y la Política de Garantías.

15. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN CAMBIO O DEVOLUCIÓN

El consumidor podrá iniciar una solicitud mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Se recomienda indicar:

1. nombre del comprador;
2. número de pedido;
3. producto;

4. motivo de la solicitud;
5. teléfono y correo de contacto;
6. fotografías cuando resulten pertinentes; y
7. descripción clara de la situación.

Marketplace AP identificará el tipo de solicitud y comunicará al consumidor el procedimiento aplicable.

16. NO ENVIAR PRODUCTOS SIN INSTRUCCIONES DE DEVOLUCIÓN

Para evitar pérdidas, entregas incorrectas o costos innecesarios, recomendamos **no despachar un producto de regreso sin haber recibido previamente las instrucciones de Marketplace AP.**

Una vez recibida la solicitud, se informará:

- dirección o mecanismo de devolución;
- operador logístico cuando corresponda;
- información que deberá acompañar el producto;
- número o referencia del caso; y
- demás instrucciones necesarias.

Esta recomendación operativa no podrá utilizarse para desconocer un derecho legal oportunamente ejercido por el consumidor.

17. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DEL PRODUCTO DEVUELTO

Cuando Marketplace AP reciba un producto objeto de cambio o devolución, podrá verificar:

- identidad del producto;
- referencia;
- serial;
- estado físico;
- accesorios;
- componentes;
- motivo reportado;
- condiciones del empaque cuando sean relevantes;
- y demás elementos razonablemente necesarios.

La revisión tendrá como finalidad determinar el procedimiento correspondiente y no podrá utilizarse para imponer requisitos contrarios a los derechos del consumidor.

18. CAMBIO POR OTRO PRODUCTO

Cuando proceda un cambio y exista disponibilidad, Marketplace AP podrá gestionar la entrega de otro producto de la misma referencia o del producto acordado con el consumidor.

Si el consumidor solicita voluntariamente un producto de mayor valor, deberá pagar la diferencia correspondiente.

Si Marketplace AP acepta un cambio comercial por un producto de menor valor, se informará previamente la forma en que será gestionada la diferencia.

Ninguna sustitución se realizará sin conocimiento y aceptación del consumidor cuando legalmente esta sea necesaria.

19. FALTA DE INVENTARIO PARA REALIZAR EL CAMBIO

Cuando un cambio proceda pero la referencia requerida no se encuentre disponible, Marketplace AP informará al consumidor las alternativas legal y comercialmente disponibles.

Estas podrán incluir, según corresponda:

- esperar reposición, si el consumidor lo acepta;
- elegir otro producto;
- gestionar la diferencia de precio correspondiente;
- devolución del dinero cuando resulte procedente; o
- cualquier otra solución aceptada por las partes y permitida por la legislación.

Marketplace AP no impondrá unilateralmente un producto diferente al consumidor.

20. DEVOLUCIÓN DE DINERO

La devolución de dinero procederá cuando:

- así lo establezca la legislación;
- corresponda al mecanismo legal ejercido por el consumidor;
- Marketplace AP lo haya ofrecido expresamente como beneficio comercial;
- resulte de una cancelación válida;
- exista imposibilidad de cumplir la operación y corresponda el reembolso; o
- se configure cualquier otra circunstancia que obligue legalmente a efectuarla.

El término y mecanismo para efectuar la devolución dependerán de la causa jurídica de la solicitud y de las normas aplicables.

Marketplace AP no establecerá un plazo contractual que reduzca los derechos o términos máximos establecidos por la legislación colombiana.

21. FORMA DE DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Cuando proceda un reembolso, Marketplace AP podrá efectuarlo mediante el mismo medio utilizado para el pago o mediante otro mecanismo legítimo y acordado cuando las circunstancias lo requieran.

El tiempo en que el dinero se refleje finalmente en una cuenta o instrumento financiero puede depender adicionalmente de:

- entidad financiera;
- franquicia;
- pasarela;
- banco;
- ciclo de procesamiento; o
- medio de pago utilizado.

Marketplace AP informará al consumidor sobre la gestión realizada cuando corresponda.

22. DERECHO DE RETRACTO

Cuando la solicitud corresponda al ejercicio del **derecho de retracto**, no será tramitada como un simple cambio comercial.

Marketplace AP aplicará las condiciones establecidas en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, sus modificaciones y demás normas aplicables.

El consumidor deberá consultar la **Política de Derecho de Retracto de Marketplace AP**, donde se detallarán:

- procedencia;
- término;
- excepciones;
- devolución del producto;
- costos de transporte que legalmente correspondan;
- procedimiento; y
- devolución del dinero.

La existencia de esta Política de Cambios y Devoluciones **no reduce ni reemplaza el derecho de retracto**.

23. GARANTÍA LEGAL

Si el motivo de la solicitud es una falla, defecto o problema relacionado con:

- calidad;
- idoneidad;
- funcionamiento;
- seguridad;
- características ofrecidas; o
- cualquier circunstancia potencialmente cubierta por la garantía legal,

la solicitud será tramitada conforme a la **Política de Garantías de Marketplace AP** y a la legislación colombiana.

El consumidor no estará obligado a utilizar un cambio comercial voluntario en sustitución de los derechos que le correspondan por garantía.

24. COSTOS DE TRANSPORTE EN GARANTÍA

Cuando se configure una reclamación cubierta por la garantía legal, los costos necesarios de transporte relacionados con hacer efectiva la garantía serán asumidos por quien corresponda conforme a la legislación colombiana.

La modalidad ordinaria de **envío por cobrar mediante Inter Rapidísimo** no será utilizada para trasladar al consumidor costos que legalmente correspondan al productor o proveedor dentro de una garantía.

25. REVERSIÓN DEL PAGO

Cuando una compra haya sido pagada mediante un instrumento de pago electrónico y se configure alguna de las causales previstas por la legislación colombiana, el consumidor podrá ejercer el mecanismo de reversión del pago.

Este derecho es independiente de la presente política.

Marketplace AP contará con un **Procedimiento de Reversión de Pagos** específico.

26. PRODUCTOS QUE NO ADMITAN CAMBIO COMERCIAL

Determinados productos podrán estar excluidos de los **cambios comerciales voluntarios** debido a su naturaleza, condiciones sanitarias, seguridad, activación, personalización o imposibilidad razonable de volver a comercializarlos.

Cuando exista una exclusión comercial, esta deberá ser informada al consumidor cuando resulte aplicable.

Una exclusión de cambio comercial **no podrá utilizarse para eliminar derechos de garantía, retracto cuando legalmente proceda, reversión u otros derechos imperativos**.

27. SOFTWARE, LICENCIAS Y CONTENIDO DIGITAL

Los productos que incorporen:

- códigos de activación;
- licencias;
- software descargable;
- suscripciones;
- contenido digital;
- claves de acceso; o
- mecanismos similares

podrán estar sujetos a condiciones particulares derivadas de su naturaleza.

Antes de comprar, el consumidor deberá revisar las condiciones específicas informadas para estos productos.

En todos los casos se respetarán los derechos que resulten aplicables conforme a la legislación colombiana.

28. PRODUCTOS PERSONALIZADOS O FABRICADOS BAJO ESPECIFICACIONES

Si Marketplace AP llegara a comercializar productos confeccionados, configurados o preparados conforme a especificaciones particulares del consumidor, podrán resultar aplicables condiciones especiales y las excepciones legales correspondientes.

Estas condiciones deberán informarse antes de realizar la compra.

29. PRODUCTOS REACONDICIONADOS, OPEN BOX O DE EXHIBICIÓN

Cuando Marketplace AP comercialice un producto:

- reacondicionado;
- remanufacturado;
- open box;
- de exhibición; o
- con alguna condición particular,

esta circunstancia deberá ser informada claramente en la oferta.

La condición informada del producto será considerada al evaluar una solicitud de cambio o devolución, sin perjuicio de los derechos legales aplicables y de las características expresamente ofrecidas al consumidor.

30. ABUSO O FRAUDE

Marketplace AP podrá adoptar medidas razonables cuando existan elementos objetivos que permitan advertir posibles conductas fraudulentas, tales como:

- sustitución del producto;
- alteración de seriales;
- devolución de un producto diferente;
- falsificación de comprobantes;
- manipulación intencional;

- o utilización abusiva de mecanismos de devolución.

Cualquier decisión deberá estar sustentada en evidencia razonable.

Las medidas antifraude no podrán utilizarse como mecanismo general para impedir el ejercicio legítimo de los derechos del consumidor.

31. PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN EN DISPOSITIVOS DEVUELTOS

El consumidor es responsable de realizar, cuando sea posible, una copia de seguridad y eliminar su información personal antes de entregar un dispositivo.

Marketplace AP procurará aplicar medidas razonables para proteger la información que pueda encontrarse en un equipo recibido.

Sin embargo, por razones de privacidad y seguridad, se recomienda no entregar equipos con sesiones abiertas, información financiera, contraseñas o archivos personales cuando técnicamente sea posible eliminarlos previamente.

32. FACTURA O COMPROBANTE DE COMPRA

Para identificar una operación, Marketplace AP podrá solicitar:

- número de pedido;
- factura;
- comprobante; o
- información que permita localizar la compra en sus sistemas.

La falta de una copia física de la factura no impedirá automáticamente el ejercicio de un derecho cuando Marketplace AP pueda verificar la operación mediante sus registros.

33. EMPAQUE ORIGINAL

Conservar el empaque original es recomendable, especialmente durante los primeros días posteriores a la recepción.

Para **cambios comerciales voluntarios**, el estado del empaque podrá ser relevante cuando sea necesario para volver a comercializar el producto.

Sin embargo, Marketplace AP no exigirá el empaque como requisito absoluto cuando dicha exigencia resulte contraria a la legislación o impida injustificadamente ejercer una garantía u otro derecho legal.

34. PLAZOS DE RESPUESTA

Marketplace AP atenderá las solicitudes dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana según la naturaleza de cada reclamación.

Cuando sea necesaria una evaluación del producto, se informará al consumidor el procedimiento correspondiente.

Marketplace AP procurará mantener trazabilidad del caso y comunicar al consumidor las decisiones adoptadas.

35. EVIDENCIA DE LA SOLICITUD

Marketplace AP podrá asignar a cada solicitud:

- número de caso;
- número de radicado;
- confirmación por correo;
- registro de WhatsApp;
- o mecanismo equivalente.

Se recomienda al consumidor conservar esta información hasta que la solicitud haya sido resuelta definitivamente.

36. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información proporcionada durante una solicitud de cambio o devolución será tratada conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Marketplace AP**.

Marketplace AP podrá compartir con transportadores, fabricantes, importadores, servicios técnicos u otros participantes únicamente la información razonablemente necesaria para tramitar la solicitud, conforme a la legislación aplicable.

37. CANALES DE ATENCIÓN

Las solicitudes podrán presentarse mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP podrá habilitar adicionalmente formularios electrónicos u otros mecanismos de atención.

38. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Ninguna disposición de esta política podrá interpretarse como:

- renuncia a la garantía legal;
- renuncia al derecho de retracto cuando proceda;
- renuncia a la reversión del pago;
- limitación de la responsabilidad legal del proveedor;
- imposición de cargas prohibidas al consumidor; o
- reducción de derechos reconocidos por normas imperativas.

Cuando exista conflicto entre esta política y una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá la legislación colombiana.

39. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

Esta política deberá interpretarse conjuntamente con:

- Términos y Condiciones de Uso y Compra;
- Política de Entregas y Envíos;
- Política de Derecho de Retracto;
- Política de Garantías;
- Procedimiento de Reversión de Pagos;
- Política de Cancelación de Pedidos;
- Política de Tratamiento de Datos Personales; y
- demás documentos del Centro Legal de Marketplace AP.

40. MODIFICACIONES

Marketplace AP podrá actualizar esta política como consecuencia de cambios:

- legales;
- regulatorios;

- jurisprudenciales;
- operativos;
- comerciales; o
- tecnológicos.

La versión vigente indicará su fecha de actualización.

Las modificaciones no afectarán retroactivamente derechos adquiridos ni las condiciones aplicables a operaciones previamente celebradas cuando ello resulte contrario a la legislación colombiana.

41. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Marketplace AP reconoce el derecho del consumidor a acudir ante la **Superintendencia de Industria y Comercio — SIC** y demás autoridades competentes en los casos establecidos por la legislación colombiana.

La utilización de los canales internos de Marketplace AP no limitará el acceso del consumidor a las autoridades competentes.

42. CONTACTO

MARKETPLACE AP

Operado por **ActivaPRO BTL SAS**

NIT: **900.907.894-6**

Dirección de notificación: **Cr 57 # 125B-43, Bulevar Niza**

Bogotá D.C., Colombia

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: **304 404 6097**

Sitio web: **marketplaceactpro.com**

RESUMEN PARA EL CONSUMIDOR

¿Recibiste un producto diferente o hubo un error de Marketplace AP?

Contáctanos. Marketplace AP gestionará la corrección y asumirá los costos que legalmente le correspondan.

¿El producto presenta una falla?

Tu solicitud puede corresponder a **garantía legal**.

¿La compra está bien, pero quieres desistir de una compra a distancia?

Tu solicitud puede corresponder al **derecho de retracto**, si se cumplen las condiciones legales.

¿Solo quieres cambiar una referencia, color u otra característica por preferencia personal?

Podrá tratarse de un **cambio comercial**, sujeto a las condiciones establecidas en esta política.

¿Pagaste electrónicamente y ocurrió fraude, una operación no solicitada, no recibiste el producto, recibiste uno diferente o resultó defectuoso?

Podría resultar aplicable el mecanismo legal de **reversión del pago**, sujeto a sus requisitos y términos.

IMPORTANTE SOBRE LOS ENVÍOS

Los pedidos ordinarios de Marketplace AP se realizan principalmente mediante **Inter Rapidísimo bajo modalidad de envío por cobrar**.

Sin embargo, **no todos los costos de devolución corresponden al consumidor**. Si la devolución se produce por un error atribuible a Marketplace AP o existe un derecho legal que determine otra distribución de los costos, se aplicarán las reglas correspondientes.

CENTRO LEGAL MARKETPLACE AP

Términos y Condiciones · Entregas y Envíos · Derecho de Retracto · Garantías · Reversión de Pagos · Cancelaciones · Tratamiento de Datos Personales · Cookies · PQR · Protección al Consumidor

Marketplace AP — ActivaPRO BTL SAS