

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE PEDIDOS

MARKETPLACE AP

Última actualización: 18 de agosto de 2026

La presente Política de Cancelación de Pedidos regula las condiciones y el procedimiento aplicable a las solicitudes de cancelación de compras realizadas 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 deberá interpretarse de conformidad con la legislación colombiana de protección al consumidor, comercio electrónico y demás normas aplicables.

La cancelación de un pedido es diferente del **derecho de retracto**, la **garantía legal**, la **reversión del pago** y una **devolución comercial**. Marketplace AP analizará cada solicitud de acuerdo con su verdadera naturaleza jurídica y con el estado operativo del pedido.

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:

- cancelación de pedidos antes del despacho;
 - cancelación por solicitud del comprador;
 - cancelación por imposibilidad de procesar el pago;
 - cancelación por falta de inventario;
 - cancelación por prevención de fraude;
 - cancelación por errores operativos o técnicos;
 - cancelación de pedidos duplicados;
 - cancelación de órdenes que no puedan ser cumplidas;
 - devolución de dinero derivada de una cancelación;
 - y demás situaciones en las que un pedido deba detenerse antes de su entrega.
-

3. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR CANCELACIÓN DE PEDIDO?

La cancelación es la terminación de una orden **antes de que la entrega se haya perfeccionado**, cuando las condiciones operativas y jurídicas permitan detener la ejecución del pedido.

En términos generales, la cancelación resulta más sencilla mientras el pedido se encuentra en estados como:

- pendiente de pago;
- pago en validación;
- confirmado;
- en preparación;
- pendiente de despacho.

Una vez el pedido haya sido entregado al operador logístico, podrá no ser técnicamente posible detenerlo como una simple cancelación.

En ese escenario, Marketplace AP informará al consumidor sobre los mecanismos que puedan resultar aplicables, tales como:

- derecho de retracto;
- devolución;
- garantía;
- reversión del pago;
- o cualquier otra solución correspondiente.

4. SOLICITUD DE CANCELACIÓN POR PARTE DEL CONSUMIDOR

El consumidor podrá solicitar la cancelación de un pedido comunicándose mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP podrá habilitar adicionalmente un botón o formulario denominado:

“Cancelar pedido”

Para facilitar la gestión se recomienda suministrar:

- nombre;
- número de pedido;
- correo utilizado en la compra;
- teléfono;
- motivo de la cancelación;
- y demás información necesaria para identificar la operación.

La existencia o no de un motivo específico no determina por sí sola si una cancelación puede ser ejecutada; el factor principal será el estado del pedido y los derechos legalmente aplicables.

5. MOMENTO PARA SOLICITAR LA CANCELACIÓN

El consumidor podrá solicitar la cancelación en cualquier momento antes de la entrega.

Sin embargo, la posibilidad de detener operativamente el pedido dependerá del estado en el que se encuentre.

Marketplace AP procurará tramitar las solicitudes recibidas con la mayor rapidez posible.

La recepción de una solicitud **no implica automáticamente que el pedido haya quedado cancelado** hasta que Marketplace AP confirme que la operación pudo ser detenida.

6. CANCELACIÓN ANTES DEL DESPACHO

Cuando el pedido todavía no haya sido entregado a Inter Rapidísimo o al operador logístico correspondiente, Marketplace AP podrá cancelar la orden si:

- la solicitud fue recibida oportunamente;
- no existe una limitación jurídica aplicable;
- la operación puede detenerse técnicamente; y
- el pedido no ha pasado a una fase irreversible de procesamiento.

Una vez confirmada la cancelación, Marketplace AP informará al consumidor y procederá con la devolución del dinero cuando corresponda.

7. PEDIDO EN PREPARACIÓN

Si el pedido se encuentra en preparación, Marketplace AP verificará si todavía es posible detener:

- alistamiento;
- facturación;
- empaque;
- generación de guía;
- entrega al operador logístico;
- o cualquier otro proceso relacionado.

Cuando la cancelación pueda ejecutarse, se informará al consumidor.

Cuando ya no sea posible detener el proceso, la solicitud se gestionará conforme al estado real del pedido y a los derechos que correspondan después del despacho o de la entrega.

8. PEDIDO YA DESPACHADO

Cuando el pedido ya haya sido entregado a **Inter Rapidísimo** u otro operador logístico, Marketplace AP podrá no tener capacidad material para detenerlo.

En ese caso, el pedido podrá continuar hacia la dirección informada.

Marketplace AP orientará al consumidor sobre la alternativa jurídicamente aplicable.

La solicitud podrá ser tratada, según corresponda, como:

- retracto;
- devolución comercial;
- rechazo de entrega;
- garantía;
- reversión;

- o cualquier otro mecanismo aplicable.
-

9. RECHAZO DE LA ENTREGA NO EQUIVALE AUTOMÁTICAMENTE A CANCELACIÓN

El consumidor no deberá asumir que rechazar físicamente un paquete equivale siempre a una cancelación válida.

Si un pedido ya fue despachado, el rechazo puede generar:

- devolución a origen;
- costos logísticos;
- pérdida de trazabilidad;
- o un procedimiento diferente.

Cuando el consumidor desee detener una compra ya despachada, deberá comunicarse con Marketplace AP para recibir instrucciones.

Los costos generados serán asumidos por quien legalmente corresponda según la causa de la devolución.

10. ENVÍOS POR COBRAR E INTER RAPIDÍSIMO

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

Cuando una cancelación sea solicitada **antes del despacho** y pueda ejecutarse, no se generará un flete de salida asociado a un pedido que no haya sido entregado al operador logístico.

Cuando el pedido ya haya sido despachado, la existencia de costos logísticos deberá analizarse conforme a:

- causa de la cancelación;
- momento de la solicitud;
- responsabilidad de las partes;
- y legislación aplicable.

Marketplace AP no trasladará al consumidor costos generados por un error atribuible exclusivamente al vendedor.

11. CANCELACIÓN DE PEDIDOS DUPLICADOS

Si el consumidor realiza por error dos o más pedidos idénticos, deberá comunicarse con Marketplace AP lo antes posible.

Si los pedidos duplicados aún no han sido despachados, Marketplace AP procurará cancelar los adicionales.

Si ya fueron despachados, se aplicará el procedimiento correspondiente según el estado de cada pedido.

Marketplace AP podrá verificar:

- número de órdenes;
- productos;
- valor;
- fecha;

- hora;
 - medio de pago;
 - y demás información necesaria para identificar la duplicidad.
-

12. CANCELACIÓN POR PAGO NO APROBADO

Marketplace AP podrá cancelar automáticamente un pedido cuando:

- el pago sea rechazado;
- la transacción no se complete;
- la entidad financiera no autorice el cobro;
- la pasarela de pago informe una falla definitiva;
- o la operación quede sin pago dentro del término establecido por el sistema.

En estos casos, el consumidor podrá realizar una nueva compra utilizando otro medio de pago disponible.

13. CANCELACIÓN POR FALTA DE INVENTARIO

Marketplace AP implementará medidas razonables para mantener actualizada la disponibilidad de productos.

Sin embargo, pueden presentarse excepciones como:

- compras simultáneas;
- errores de sincronización;
- inconsistencias de inventario;
- novedades de proveedor;
- daños de última unidad;
- o fallas tecnológicas.

Cuando un pedido no pueda cumplirse por falta real de inventario, Marketplace AP informará al consumidor.

No se impondrá unilateralmente un producto diferente.

El consumidor podrá aceptar voluntariamente una alternativa o recibir la devolución del dinero cuando corresponda.

14. CANCELACIÓN POR ERROR EN PRECIO O INFORMACIÓN

Marketplace AP procurará mantener correctamente publicados precios y características.

Cuando se detecte un error evidente y material antes de la perfección o ejecución de la operación, Marketplace AP analizará la situación conforme a la legislación aplicable.

No se utilizará esta cláusula como mecanismo general para desconocer ofertas válidamente realizadas.

Cualquier decisión deberá sustentarse en las circunstancias concretas, la buena fe, el deber de información y las reglas de protección al consumidor.

15. CANCELACIÓN POR RIESGO DE FRAUDE

Marketplace AP podrá suspender, validar o cancelar una orden cuando existan señales objetivas y razonables de:

- fraude;
- suplantación;
- uso no autorizado de medio de pago;
- inconsistencias graves en la información;
- abuso de promociones;
- utilización de identidades falsas;
- o cualquier situación que comprometa la seguridad de la operación.

Estas medidas deberán utilizarse de manera razonable y no arbitraria.

Marketplace AP podrá solicitar información complementaria para validar la legitimidad de la compra.

16. CANCELACIÓN POR INFORMACIÓN INSUFICIENTE

Marketplace AP podrá solicitar al consumidor información necesaria para completar o validar una operación.

Si no resulta posible procesar el pedido por ausencia de información esencial, el pedido podrá ser suspendido o cancelado.

Antes de proceder a la cancelación definitiva, Marketplace AP procurará, cuando resulte razonable, contactar al consumidor.

17. CANCELACIÓN POR IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

Cuando, antes del despacho, Marketplace AP determine que no existe cobertura logística para la dirección suministrada, podrá:

- solicitar una dirección alternativa;
- proponer otro mecanismo de entrega;
- o cancelar la operación.

Cuando ninguna alternativa sea aceptada o viable, se procederá con la devolución del dinero correspondiente.

18. CANCELACIÓN POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

Cuando una circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito haga imposible cumplir el pedido, Marketplace AP podrá cancelarlo en los términos legalmente aplicables.

Cuando corresponda, informará al consumidor y devolverá los valores pagados.

Esta cláusula no podrá utilizarse para desconocer derechos adquiridos ni justificar incumplimientos ordinarios que no constituyan realmente fuerza mayor o caso fortuito.

19. CANCELACIÓN POR ERROR OPERATIVO

Si Marketplace AP detecta antes del despacho un error propio que impida cumplir correctamente el pedido, podrá contactar al consumidor para:

- corregirlo;

- ofrecer una alternativa voluntaria; o
- cancelar la operación.

Si el consumidor no acepta la alternativa y el pedido no puede cumplirse en las condiciones ofrecidas, se realizará la devolución del dinero cuando corresponda.

20. CONFIRMACIÓN DE CANCELACIÓN

Una cancelación será considerada efectivamente realizada cuando Marketplace AP comunique al consumidor su confirmación mediante:

- correo electrónico;
- WhatsApp;
- estado del pedido;
- formulario;
- o mecanismo equivalente.

La solicitud inicial no constituye por sí sola confirmación definitiva.

21. DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Cuando una cancelación proceda y el consumidor haya pagado previamente el pedido, Marketplace AP gestionará la devolución del dinero.

El reembolso podrá realizarse:

- al mismo medio de pago;
- mediante devolución bancaria;
- o por otro mecanismo legítimo y acordado cuando corresponda.

Marketplace AP no impondrá al consumidor bonos, cupones o saldos a favor en sustitución del dinero cuando legalmente corresponda un reembolso, salvo aceptación voluntaria.

22. TIEMPO PARA DEVOLUCIONES DERIVADAS DE CANCELACIÓN

Marketplace AP gestionará las devoluciones dentro de los términos legalmente aplicables.

El tiempo en el que el dinero se refleje finalmente podrá depender de:

- banco;
- franquicia;
- pasarela;
- entidad financiera;
- medio de pago;
- y ciclos de procesamiento.

Marketplace AP mantendrá evidencia de la gestión realizada.

23. INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL REEMBOLSO

Marketplace AP podrá solicitar información razonablemente necesaria para realizar la devolución.

Esta podrá incluir:

- nombre;
- identificación;
- número de pedido;
- entidad financiera;
- tipo de cuenta;
- número de cuenta;
- y certificación bancaria cuando sea necesaria.

Marketplace AP no solicitará contraseñas, claves, PIN, CVV ni credenciales financieras sensibles.

24. CANCELACIÓN PARCIAL

Cuando un pedido contenga varios productos, podrá solicitarse la cancelación de uno o varios de ellos siempre que:

- no hayan sido despachados;
- técnicamente sea posible separarlos;
- y no exista una condición de la promoción o paquete que lo impida legítimamente.

Cuando una cancelación parcial afecte una promoción, descuento, combo o beneficio, Marketplace AP informará al consumidor cómo se recalculará la operación cuando corresponda.

25. PROMOCIONES Y COMBOS

En pedidos que incluyan promociones, combos o beneficios condicionados a la compra conjunta de varios productos, la cancelación parcial podrá modificar:

- descuentos;
- regalos;
- promociones;
- envío promocional;
- o condiciones asociadas.

Marketplace AP informará al consumidor las consecuencias antes de ejecutar la cancelación parcial cuando sea posible.

26. CANCELACIÓN DE PRODUCTOS PERSONALIZADOS

Si Marketplace AP llegara a comercializar productos personalizados o preparados bajo especificaciones particulares del consumidor, la posibilidad de cancelación podrá verse limitada una vez haya comenzado su producción o personalización.

Esta circunstancia deberá informarse claramente antes de la compra.

No se utilizará esta regla para limitar derechos imperativos del consumidor.

27. CANCELACIÓN Y DERECHO DE RETRACTO

La cancelación y el retracto son mecanismos diferentes.

Cancelación: normalmente se intenta antes de la entrega.

Retracto: procede, cuando legalmente corresponda, dentro del término establecido después de la entrega del producto.

Si el pedido ya no puede detenerse antes de la entrega, el consumidor podrá analizar si cumple las condiciones para ejercer el derecho de retracto.

Marketplace AP orientará el caso conforme a la Política de Derecho de Retracto.

28. CANCELACIÓN Y GARANTÍA

Una cancelación no reemplaza una reclamación de garantía.

Si el producto ya fue entregado y presenta una falla, el consumidor deberá acudir al mecanismo de **garantía legal** cuando corresponda.

29. CANCELACIÓN Y REVERSIÓN DEL PAGO

La cancelación tampoco equivale a una reversión del pago.

La reversión aplica únicamente cuando se presentan las causales y requisitos establecidos por la legislación.

Marketplace AP contará con una **Política de Reversión de Pagos** independiente.

30. PREVENCIÓN DE DOBLE REEMBOLSO

Marketplace AP podrá verificar si respecto de una misma operación ya existe:

- cancelación;
- reembolso;
- reversión;
- contracargo;
- devolución;
- compensación;
- o cualquier otro reintegro.

El consumidor no podrá recibir dos veces la devolución de la misma suma.

Cuando exista un reembolso duplicado, Marketplace AP podrá solicitar la restitución de los recursos pagados en exceso conforme a la legislación aplicable.

31. PEDIDOS PAGADOS Y POSTERIORMENTE CANCELADOS

Cuando Marketplace AP confirme la cancelación de un pedido ya pagado:

1. registrará la cancelación;
 2. detendrá el despacho cuando sea técnicamente posible;
 3. gestionará el reembolso;
 4. conservará evidencia de la operación;
 5. informará al consumidor sobre el estado correspondiente.
-

32. PEDIDOS NO PAGADOS

Cuando un pedido no haya sido pagado, Marketplace AP podrá cancelarlo sin que exista devolución de dinero.

La generación de una orden no pagada no implica que exista una obligación de despacho.

33. PEDIDO FACTURADO PERO NO DESPACHADO

Si un pedido ya fue facturado pero aún no ha sido despachado y la cancelación resulta procedente, Marketplace AP realizará los ajustes contables, tributarios y operativos que correspondan.

La existencia de una factura no impide por sí sola la cancelación cuando jurídicamente esta pueda realizarse.

34. EVIDENCIA Y TRAZABILIDAD

Marketplace AP podrá conservar:

- solicitud de cancelación;
- fecha y hora;
- estado del pedido;
- comunicaciones;
- constancia de cancelación;
- información del reembolso;
- registros de pago;
- y demás evidencia necesaria.

Esta información podrá utilizarse para:

- servicio al cliente;
 - prevención de fraude;
 - conciliaciones;
 - reclamaciones;
 - auditoría;
 - y cumplimiento legal.
-

35. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información utilizada para gestionar una cancelación será tratada conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Marketplace AP**.

Marketplace AP podrá compartir la información estrictamente necesaria con:

- pasarelas;
 - entidades financieras;
 - operadores logísticos;
 - proveedores tecnológicos;
 - y demás participantes necesarios para completar el proceso.
-

36. CANCELACIÓN POR DECISIÓN DE MARKETPLACE AP

Marketplace AP solo cancelará unilateralmente una operación cuando exista una razón objetiva y jurídicamente válida, como:

- pago no aprobado;
- fraude;
- imposibilidad real de entrega;
- falta de inventario;
- error material que impida cumplir;
- fuerza mayor o caso fortuito;
- o cualquier otra causa legalmente procedente.

La cancelación no se utilizará arbitrariamente para desconocer una compra válida.

37. BUENA FE

Marketplace AP tramitará las solicitudes de cancelación bajo el principio de buena fe.

El consumidor también deberá actuar de buena fe y suministrar información cierta.

No se permitirá utilizar una solicitud de cancelación para:

- obtener reembolsos duplicados;
 - desconocer pedidos realmente recibidos;
 - ocultar una reversión ya en curso;
 - aprovechar errores de sistema de manera fraudulenta;
 - o obtener un beneficio económico indebido.
-

38. CANALES DE ATENCIÓN

El consumidor podrá solicitar una cancelación mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP podrá habilitar adicionalmente un botón o formulario de:

“Cancelar pedido”

39. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

Esta política deberá interpretarse junto con:

- Términos y Condiciones;
 - Política de Entregas y Envíos;
 - Política de Cambios y Devoluciones;
 - Política de Derecho de Retracto;
 - Política de Garantía Legal;
 - Política de Reversión de Pagos;
 - Política de Tratamiento de Datos Personales;
 - y demás documentos del Centro Legal.
-

40. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Ninguna disposición de esta política podrá interpretarse como:

- renuncia al derecho de retracto;
- renuncia a la garantía legal;
- renuncia a la reversión del pago;
- limitación de los derechos mínimos del consumidor;
- o exclusión de responsabilidades imperativas.

Cuando exista contradicción entre esta política y una norma colombiana de obligatorio cumplimiento, prevalecerá la norma aplicable.

41. MODIFICACIONES

Marketplace AP podrá actualizar esta política cuando existan cambios:

- legales;
- regulatorios;
- operativos;
- tecnológicos;

- logísticos;
- o comerciales.

La versión vigente indicará la fecha de actualización.

Las modificaciones no se utilizarán para desconocer derechos adquiridos bajo operaciones anteriores cuando legalmente deban conservarse.

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**

INFORMACIÓN CLAVE PARA EL CONSUMIDOR

¿Quieres cancelar tu pedido?

Solicítalo cuanto antes.

¿Todavía no ha sido despachado?

Marketplace AP procurará detener la operación y confirmar la cancelación.

¿Ya fue entregado a Inter Rapidísimo?

Puede no ser posible detener el despacho. Te informaremos cuál mecanismo aplica según el caso.

¿Ya recibiste el producto y cambiaste de opinión?

Esto puede corresponder al **derecho de retracto**, no a una simple cancelación.

¿El producto presenta una falla?

Puede corresponder a **garantía legal**.

¿La operación fue fraudulenta o no solicitada?

Puede corresponder al mecanismo de **reversión del pago**, sujeto a los requisitos legales.

¿El pedido fue cancelado y ya habías pagado?

Marketplace AP gestionará el reembolso correspondiente.

CENTRO LEGAL MARKETPLACE AP

Términos y Condiciones · Entregas y Envíos · Cambios y Devoluciones · Derecho de Retracto · Garantía Legal · Reversión de Pagos · Tratamiento de Datos Personales · Cookies · PQR · Protección al Consumidor

Marketplace AP — ActivaPRO BTL SAS