

POLÍTICA DE ENTREGAS Y ENVÍOS

MARKETPLACE AP

Última actualización: 18 de agosto de 2026

La presente Política de Entregas y Envíos regula las condiciones aplicables al despacho, transporte, seguimiento y entrega de los 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 deberá interpretarse de conformidad con la legislación colombiana aplicable, especialmente las normas de protección al consumidor y comercio electrónico.

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 informar de manera clara al consumidor las condiciones relacionadas con:

- cobertura de entrega;
 - operador logístico;
 - modalidad de envío;
 - costo del transporte;
 - procesamiento y despacho;
 - tiempos estimados;
 - seguimiento del pedido;
 - recepción;
 - novedades durante la entrega;
 - retrasos;
 - pedidos no recibidos;
 - productos dañados durante el transporte;
 - productos diferentes o faltantes;
 - direcciones incorrectas;
 - intentos de entrega;
 - devoluciones logísticas; y
 - demás circunstancias relacionadas con el transporte de los productos adquiridos en Marketplace AP.
-

3. OPERADOR LOGÍSTICO

Los pedidos realizados a través de Marketplace AP serán enviados principalmente mediante **Inter Rapidísimo**, sujeto a la cobertura y condiciones operativas disponibles para la ciudad, municipio o dirección indicada por el comprador.

Marketplace AP podrá utilizar excepcionalmente otro operador logístico cuando exista una circunstancia que impida razonablemente realizar el envío mediante Inter Rapidísimo.

Cuando ello ocurra, se informará al consumidor la condición aplicable antes del despacho cuando resulte pertinente.

La utilización de Inter Rapidísimo o de cualquier otro operador logístico para efectuar materialmente el transporte no limita ni elimina las responsabilidades que legalmente correspondan a ActivaPRO BTL SAS frente al consumidor por la operación de venta.

4. MODALIDAD DE ENVÍO POR COBRAR

Salvo que una promoción, producto o condición particular indique expresamente algo diferente, **los pedidos de Marketplace AP se envían mediante Inter Rapidísimo bajo modalidad de envío por cobrar.**

Esto significa que:

- el valor pagado en Marketplace AP corresponde al precio de los productos adquiridos;
- el costo del transporte no se encuentra incluido en el valor de la compra, salvo indicación expresa en contrario;
- el flete deberá ser pagado directamente a **Inter Rapidísimo al momento de recibir el pedido;**
- el costo del transporte será liquidado de acuerdo con las condiciones y tarifas aplicables por parte de la empresa transportadora; y
- el comprador deberá asumir el valor del flete cuando corresponda recibir un pedido enviado bajo modalidad por cobrar.

La expresión “**envío por cobrar**” se refiere exclusivamente al costo del transporte.

No significa que el precio del producto pueda pagarse contra entrega, salvo que Marketplace AP habilite expresamente esa modalidad para una operación determinada.

5. INFORMACIÓN ANTES DE LA COMPRA

Marketplace AP informará al consumidor, antes de finalizar la compra, que el envío se realiza bajo modalidad **por cobrar**.

En el carrito, checkout o espacio equivalente deberá presentarse una advertencia clara en términos similares a:

Envío por cobrar con Inter Rapidísimo: el costo del transporte no está incluido en el valor de tu compra y deberá ser pagado directamente al transportador al momento de recibir el pedido.

Esta información deberá poder ser conocida por el consumidor antes de confirmar la operación.

6. COSTO DEL TRANSPORTE

El valor definitivo del flete será determinado por **Inter Rapidísimo** de acuerdo con las condiciones aplicables al envío.

El valor puede depender, entre otros factores, de:

- ciudad o municipio de destino;
- origen del despacho;
- peso;
- dimensiones;
- volumen;
- valor declarado;
- características del producto;
- servicios adicionales;
- condiciones especiales de manejo; y
- demás variables utilizadas por la empresa transportadora.

Cuando Marketplace AP suministre una estimación previa del costo del transporte, esta tendrá carácter informativo mientras la liquidación definitiva dependa del operador logístico.

Si Marketplace AP puede conocer anticipadamente el valor definitivo del flete, podrá comunicarlo al consumidor antes del despacho.

7. PAGO DEL PRODUCTO Y DEL TRANSPORTE

En las operaciones bajo modalidad de envío por cobrar existen dos conceptos independientes:

7.1. Valor de los productos

El consumidor paga a Marketplace AP el precio de los productos adquiridos utilizando los medios de pago habilitados en el ecommerce.

7.2. Valor del transporte

El consumidor paga directamente a **Inter Rapidísimo** el costo correspondiente al envío al momento de la entrega.

Por tanto, el pago efectuado en Marketplace AP **no incluye automáticamente el costo del transporte**.

8. COBERTURA

Marketplace AP realizará envíos dentro del territorio colombiano en aquellas ubicaciones para las cuales exista cobertura logística disponible.

La cobertura puede variar dependiendo de:

- ciudad;
- municipio;
- vereda;
- dirección;
- restricciones geográficas;
- condiciones de acceso;
- seguridad;
- disponibilidad del operador logístico; y
- características del producto.

La posibilidad de ingresar a Marketplace AP desde una ubicación determinada no implica necesariamente que exista cobertura de entrega para esa ubicación.

Cuando no exista cobertura mediante Inter Rapidísimo, Marketplace AP podrá informar al consumidor las alternativas razonablemente disponibles.

9. INFORMACIÓN PARA LA ENTREGA

El comprador deberá proporcionar información cierta, suficiente, completa y actualizada para realizar el envío.

Según corresponda, podrá solicitarse:

- nombre del destinatario;
- documento de identificación cuando resulte necesario;
- dirección;
- ciudad;
- departamento;
- barrio;
- apartamento, torre, oficina, local o información complementaria;

- indicaciones de acceso;
- teléfono;
- correo electrónico; y
- demás información necesaria para efectuar la entrega.

Es responsabilidad del comprador verificar cuidadosamente esta información antes de confirmar su pedido.

10. PROCESAMIENTO DEL PEDIDO

El procesamiento del pedido podrá comenzar una vez se haya confirmado la compra y, cuando corresponda, el pago haya sido aprobado.

Los pagos podrán estar sujetos a procesos de validación realizados por:

- entidades financieras;
- pasarelas de pago;
- proveedores tecnológicos;
- mecanismos antifraude; o
- demás participantes de la transacción.

La generación inicial de un pedido no implica necesariamente que haya sido despachado.

11. PREPARACIÓN Y DESPACHO

Después de confirmarse la operación, Marketplace AP procederá a preparar el pedido para despacho.

El consumidor podrá recibir comunicaciones asociadas a estados como:

Pedido confirmado → En preparación → Despachado → En transporte → Entregado

Los nombres de los estados pueden variar según la configuración tecnológica de Marketplace AP y los sistemas utilizados por Inter Rapidísimo.

12. TIEMPOS DE ENTREGA

Marketplace AP informará, cuando resulte posible, un plazo o estimación de entrega.

El tiempo podrá depender de:

- ubicación del destinatario;
- disponibilidad del producto;
- momento de aprobación del pago;
- preparación del pedido;
- día y hora del despacho;
- calendario operativo;
- cobertura de Inter Rapidísimo;
- condiciones de transporte; y
- demás circunstancias propias de la operación logística.

Cuando Marketplace AP haya informado expresamente un plazo determinado de entrega, procurará cumplirlo conforme a las condiciones comunicadas al consumidor.

Cuando no exista un término particular acordado, se aplicará el plazo máximo establecido por la legislación colombiana vigente.

13. GUÍA Y SEGUIMIENTO

Una vez realizado el despacho, Marketplace AP podrá proporcionar al comprador el número de guía generado por **Inter Rapidísimo**.

El consumidor podrá utilizar esta información para consultar el estado del envío mediante los canales habilitados por el operador logístico.

La información de seguimiento puede presentar diferencias temporales entre el movimiento físico del paquete y la actualización de los sistemas tecnológicos.

14. RECEPCIÓN DEL PEDIDO

El pedido podrá ser recibido por:

- el comprador;
- el destinatario indicado;
- una persona autorizada;
- o una persona razonablemente habilitada para recibirlo en la dirección suministrada.

En edificios, conjuntos residenciales, oficinas u otros inmuebles con recepción, portería o control de acceso, la entrega podrá realizarse conforme a las reglas aplicables al lugar.

Para determinados productos, Marketplace AP o Inter Rapidísimo podrán implementar mecanismos adicionales de validación.

15. RECOMENDACIONES AL MOMENTO DE RECIBIR

Se recomienda al consumidor revisar exteriormente el estado del paquete antes de aceptarlo.

Debe prestar atención a señales como:

- golpes severos;
- aperturas;
- rupturas;
- humedad;
- perforaciones;
- sellos alterados;
- deformaciones; o
- signos evidentes de manipulación.

Cuando sea posible, se recomienda dejar constancia de cualquier novedad visible ante el transportador.

Estas recomendaciones buscan facilitar la atención de eventuales reclamaciones y **no implican renuncia o pérdida de los derechos reconocidos al consumidor por la legislación colombiana**.

16. PAQUETE CON SEÑALES DE AVERÍA O MANIPULACIÓN

Si el paquete presenta signos evidentes de avería o manipulación, recomendamos:

1. tomar fotografías antes de abrirlo;
2. conservar el empaque;
3. conservar la etiqueta de transporte;
4. registrar la novedad ante Inter Rapidísimo cuando sea posible; y
5. comunicarse con Marketplace AP.

Canales de atención:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP analizará el caso y orientará al consumidor sobre el procedimiento correspondiente.

17. PRODUCTO DAÑADO DURANTE EL TRANSPORTE

Cuando el producto presente daños que razonablemente puedan estar relacionados con el transporte, el consumidor podrá informar la situación a Marketplace AP.

Para facilitar la investigación se recomienda aportar:

- número de pedido;
- número de guía;
- fotografías del empaque;
- fotografías del producto;
- fotografías de la etiqueta de transporte; y
- descripción de la novedad.

Marketplace AP podrá realizar las gestiones correspondientes con Inter Rapidísimo sin trasladar injustificadamente al consumidor las actuaciones internas que legalmente correspondan al vendedor.

18. PRODUCTO DIFERENTE AL ADQUIRIDO

Si el comprador recibe un producto diferente al solicitado, deberá comunicarse con Marketplace AP.

Se recomienda proporcionar:

- número de pedido;
- fotografías del producto recibido;
- referencia;
- serial cuando corresponda;
- fotografías del empaque; y
- descripción de la situación.

Una vez verificado el caso, Marketplace AP procederá conforme a la legislación aplicable.

El consumidor no estará obligado a aceptar como sustitución un producto diferente sin su consentimiento.

19. PRODUCTO O COMPONENTE FALTANTE

Cuando un pedido llegue incompleto o falte algún accesorio, componente o producto que de acuerdo con la oferta debía encontrarse incluido, el consumidor podrá reportar la novedad.

Marketplace AP podrá revisar:

- proceso de preparación;
- documentación;
- peso registrado;
- información logística;
- inventario;

- evidencia de despacho; y
- demás elementos disponibles.

El caso será atendido de acuerdo con sus circunstancias y los derechos del consumidor.

20. DIRECCIÓN INCORRECTA O INCOMPLETA

Es responsabilidad del comprador verificar que la dirección de entrega sea correcta.

Si detecta un error después de efectuar la compra, deberá comunicarse con Marketplace AP a la mayor brevedad posible.

La posibilidad de modificar la dirección dependerá del estado operativo del pedido.

Una vez entregado el producto a Inter Rapidísimo, Marketplace AP no garantiza que sea posible modificar la dirección de destino.

21. CAMBIO DE DIRECCIÓN DESPUÉS DEL DESPACHO

Por razones logísticas, de seguridad y prevención del fraude, Marketplace AP podrá restringir modificaciones de dirección después del despacho.

Cuando sea posible realizar una modificación, Marketplace AP podrá solicitar una validación adicional de identidad o de la operación.

22. INTENTOS DE ENTREGA

La cantidad y condiciones de los intentos de entrega estarán sujetas a las políticas operativas de **Inter Rapidísimo**.

Cuando la entrega no pueda efectuarse, podrán presentarse situaciones como:

- nuevo intento;
- contacto con el destinatario;
- disponibilidad temporal en oficina;
- devolución al remitente; o
- cualquier otro procedimiento establecido por el operador logístico.

Marketplace AP procurará informar al consumidor cuando tenga conocimiento de una novedad relevante.

23. AUSENCIA DEL DESTINATARIO

Cuando no exista una persona habilitada para recibir el pedido, se aplicarán las condiciones del operador logístico.

Si el producto es devuelto a Marketplace AP, se informará al comprador para establecer el procedimiento correspondiente.

Si resulta necesario efectuar un nuevo despacho por una circunstancia atribuible exclusivamente al comprador, podrá generarse un nuevo costo de transporte.

24. RECHAZO DE LA ENTREGA

Cuando un consumidor rechace injustificadamente la recepción de un pedido correctamente despachado, Marketplace AP podrá evaluar los costos logísticos razonablemente generados.

Lo anterior no afecta el derecho del consumidor a rechazar o reportar un envío cuando exista una causa legítima, como:

- producto diferente;
- evidencia visible de daño;
- error atribuible a Marketplace AP;
- o cualquier otra circunstancia legalmente procedente.

25. DEVOLUCIÓN DEL PEDIDO A ORIGEN

Un pedido podrá regresar a Marketplace AP por situaciones como:

- dirección incorrecta;
- dirección incompleta;
- destinatario no localizado;
- rechazo;
- imposibilidad de acceso;
- intentos de entrega fallidos;
- restricciones de cobertura;
- avería;
- o novedades logísticas.

Una vez recibido nuevamente el producto, Marketplace AP analizará la causa de la devolución y comunicará al comprador las alternativas correspondientes.

26. NUEVO DESPACHO

Cuando sea necesario realizar un nuevo despacho por una causa atribuible exclusivamente al comprador, el nuevo envío podrá generar un costo adicional.

Dicho envío podrá efectuarse nuevamente bajo modalidad **por cobrar**.

Marketplace AP no trasladará al consumidor costos adicionales originados por errores atribuibles a Marketplace AP.

27. PEDIDO QUE FIGURA COMO ENTREGADO PERO NO FUE RECIBIDO

Cuando el sistema de seguimiento indique que el pedido fue entregado pero el comprador manifieste no haberlo recibido, deberá comunicarse con Marketplace AP.

Marketplace AP podrá solicitar a Inter Rapidísimo información como:

- comprobante de entrega;
- fecha;
- hora;
- lugar;
- persona que recibió;
- registro logístico;
- firma, cuando exista;
- y demás evidencia disponible.

Una vez realizada la validación, Marketplace AP informará al consumidor el resultado y procederá conforme a la legislación aplicable.

28. RETRASOS

Pueden presentarse retrasos ocasionados por situaciones logísticas o circunstancias externas razonablemente ajenas al curso ordinario de la operación.

Cuando Marketplace AP tenga conocimiento de un retraso relevante, procurará:

- comunicar la novedad;
- realizar seguimiento;
- gestionar información con Inter Rapidísimo; y
- orientar al consumidor.

La existencia de una novedad logística no elimina los derechos que legalmente correspondan al consumidor por incumplimiento de los términos de entrega.

29. INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA

Cuando se incumpla el plazo legalmente aplicable o el expresamente informado al consumidor y se configuren los presupuestos establecidos por la legislación colombiana, el consumidor podrá ejercer los derechos que correspondan.

Cuando legalmente proceda la terminación o resolución de la operación y la devolución del dinero, Marketplace AP efectuará el trámite conforme a los términos establecidos en la normativa vigente.

30. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

Cuando después de celebrada la operación Marketplace AP determine que resulta imposible entregar el producto, informará al consumidor.

Dependiendo de las circunstancias, podrá ofrecer:

- entrega posterior del mismo producto;
- una alternativa aceptada expresamente por el consumidor; o
- devolución del dinero cuando corresponda.

Marketplace AP no sustituirá unilateralmente un producto adquirido por otro diferente.

31. PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA Y PRODUCTOS DE ALTO VALOR

Marketplace AP podrá implementar medidas adicionales de seguridad para determinados productos.

Estas medidas podrán incluir:

- validación del destinatario;
- firma;
- código de entrega;
- verificación razonable de identidad;
- comprobante de recepción; o
- mecanismos equivalentes.

El consumidor deberá evitar compartir códigos de entrega con personas no autorizadas.

Marketplace AP ni Inter Rapidísimo deberán solicitar contraseñas bancarias o claves financieras como requisito ordinario para efectuar la entrega.

32. EVIDENCIA DE ENTREGA

Marketplace AP y el operador logístico podrán conservar la evidencia razonablemente necesaria para acreditar la entrega del pedido.

Según el mecanismo utilizado, esta evidencia podrá comprender:

- fecha;
- hora;

- estado de entrega;
- nombre de quien recibe;
- firma;
- identificación parcial cuando resulte procedente;
- código de entrega;
- registro logístico;
- guía; y
- demás elementos obtenidos legítimamente.

La información será tratada conforme a la legislación colombiana de protección de datos personales.

33. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR LOGÍSTICO Y MARKETPLACE AP

Inter Rapidísimo ejecuta materialmente el servicio de transporte bajo las condiciones aplicables a su actividad.

No obstante, la utilización de un operador logístico externo no podrá interpretarse como una renuncia de Marketplace AP a las obligaciones que legalmente le correspondan frente al consumidor.

Marketplace AP gestionará las incidencias relacionadas con sus obligaciones como vendedor y podrá adelantar internamente las reclamaciones que correspondan ante el operador logístico.

34. DERECHO DE RETRACTO

La entrega del producto no elimina el derecho de retracto cuando este resulte legalmente procedente.

El consumidor deberá consultar la **Política de Derecho de Retracto de Marketplace AP**, que regula:

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

35. GARANTÍA LEGAL

Los daños, defectos o problemas de:

- calidad;
- funcionamiento;
- idoneidad;
- seguridad; o
- demás circunstancias cubiertas legalmente,

serán atendidos conforme a la **Política de Garantías de Marketplace AP**.

Una reclamación de garantía es diferente de una reclamación relacionada exclusivamente con el transporte.

Marketplace AP clasificará cada solicitud de acuerdo con su verdadera naturaleza.

36. REVERSIÓN DEL PAGO

Cuando se cumplan los requisitos establecidos por la legislación colombiana, el consumidor podrá ejercer el mecanismo de reversión de pago, incluyendo los casos relacionados con producto no recibido y demás causales legalmente previstas.

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

37. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Pueden existir circunstancias extraordinarias que afecten temporalmente la operación logística.

Cuando se presente un evento que legalmente pueda ser considerado fuerza mayor o caso fortuito, Marketplace AP procurará mantener informado al consumidor y gestionar la situación de acuerdo con la legislación aplicable.

Esta disposición no elimina los derechos que legalmente subsistan a favor del consumidor.

38. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos utilizados para gestionar el envío serán tratados conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Marketplace AP**.

Marketplace AP podrá suministrar a Inter Rapidísimo la información razonablemente necesaria para efectuar la entrega, como:

- nombre;
- dirección;
- teléfono;
- ciudad;
- datos relacionados con el pedido; y
- demás información indispensable para prestar el servicio logístico.

Esta información deberá utilizarse únicamente dentro de las finalidades legítimas correspondientes y conforme a la legislación aplicable.

39. CANALES DE ATENCIÓN PARA NOVEDADES DE ENVÍO

El consumidor podrá reportar una novedad mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Para agilizar la atención se recomienda indicar:

- nombre;
- número del pedido;
- número de guía;
- producto;
- teléfono;
- descripción de la novedad; y
- fotografías o evidencias cuando resulten pertinentes.

La falta de alguna de estas evidencias no impedirá presentar la reclamación cuando esta pueda ser identificada y tramitada con la información disponible.

40. RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

Esta Política de Entregas y Envíos complementa los **Términos y Condiciones de Uso y Compra de Marketplace AP**.

También podrán resultar aplicables:

- Política de Cambios y Devoluciones;
- 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.

En caso de contradicción entre esta política y una norma colombiana de carácter imperativo, prevalecerá la legislación aplicable.

41. MODIFICACIONES

Marketplace AP podrá modificar esta política cuando existan cambios:

- legales;
- regulatorios;
- tecnológicos;
- comerciales;
- tarifarios;
- logísticos; o
- relacionados con los servicios de transporte.

La versión vigente estará publicada en Marketplace AP e 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.

42. INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL CONSUMIDOR

Antes de realizar una compra en Marketplace AP, el consumidor debe tener presente:

Los pedidos se envían principalmente a través de Inter Rapidísimo bajo modalidad de envío por cobrar. El valor del transporte no está incluido en el precio pagado en Marketplace AP y deberá ser cancelado directamente al transportador al momento de recibir el pedido, salvo que la oferta indique expresamente una condición diferente.

43. 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**

CENTRO LEGAL MARKETPLACE AP

Consulta también:

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

Marketplace AP — ActivaPRO BTL SAS