

POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL

MARKETPLACE AP

Última actualización: 18 de agosto de 2026

La presente Política de Garantía Legal regula las condiciones, derechos, obligaciones y procedimientos aplicables a las reclamaciones por garantía de los productos adquiridos a través de **marketplaceactpro.com**, en adelante **Marketplace AP**.

Marketplace AP reconoce y respeta el derecho de los consumidores a recibir productos que cumplan con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento legalmente exigibles y las expresamente ofrecidas.

Esta política forma parte integral de los **Términos y Condiciones de Uso y Compra de Marketplace AP** y deberá interpretarse de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—, sus decretos reglamentarios y demás disposiciones colombianas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

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. ¿QUÉ ES LA GARANTÍA LEGAL?

La garantía legal es la obligación temporal a cargo del productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos comercializados.

La garantía legal está incluida en el precio del producto y **no tendrá un costo adicional para el consumidor**.

La existencia de una garantía ofrecida directamente por un fabricante, importador, distribuidor o tercero no elimina ni disminuye los derechos que legalmente correspondan al consumidor frente al proveedor.

3. RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOR Y PROVEEDOR

En los términos establecidos por la legislación colombiana, productor y proveedor responderán por la garantía legal cuando corresponda.

El consumidor podrá presentar su reclamación ante Marketplace AP sin que pueda exigírsele, como regla general, resolver directamente con el fabricante una obligación que legalmente corresponda atender al proveedor.

Marketplace AP podrá gestionar internamente la reclamación con:

- fabricante;
- importador;
- distribuidor;
- proveedor;
- centro de servicio autorizado;
- operador logístico; o

- cualquier tercero que resulte necesario,

sin trasladar injustificadamente al consumidor las cargas administrativas propias de dichas relaciones comerciales.

4. PRODUCTOS CUBIERTOS

La presente política aplica a los productos adquiridos a través de Marketplace AP respecto de los cuales ActivaPRO BTL SAS tenga la calidad jurídica de proveedor o expendedor, según corresponda.

Podrán estar cubiertos, entre otros, productos tecnológicos como:

- teléfonos celulares;
- computadores;
- tabletas;
- audífonos;
- parlantes;
- relojes inteligentes;
- accesorios;
- periféricos;
- dispositivos electrónicos;
- equipos de conectividad;
- almacenamiento;
- cargadores;
- cables;
- dispositivos para el hogar;
- y demás bienes comercializados mediante Marketplace AP.

La cobertura concreta dependerá de la naturaleza del producto, la falla presentada y las condiciones legalmente aplicables.

5. TÉRMINO DE LA GARANTÍA

El término de garantía será el informado al consumidor para cada producto, cuando haya sido expresamente establecido por:

- la ley o un reglamento obligatorio;
- el productor;
- el fabricante;
- el importador;
- el proveedor; o
- Marketplace AP.

Cuando no se informe expresamente un término de garantía, se aplicará el término establecido por la legislación colombiana vigente según la naturaleza del producto.

El término de garantía comenzará a contabilizarse desde la entrega del producto al consumidor, salvo que una norma especial establezca una regla diferente.

6. PRODUCTOS CON GARANTÍA DEL FABRICANTE

Cuando un producto cuente adicionalmente con garantía suministrada por el fabricante o con una red de servicio técnico autorizada, Marketplace AP podrá informar al consumidor sobre esos canales.

El consumidor podrá utilizarlos cuando así lo prefiera y resulte procedente.

La existencia de estos canales no podrá utilizarse para privar al consumidor de los derechos que legalmente pueda ejercer frente al proveedor.

7. GARANTÍAS SUPLEMENTARIAS

Marketplace AP, el fabricante, el importador o un tercero podrán ofrecer garantías suplementarias que amplíen o mejoren la garantía legal.

Estas garantías podrán establecer beneficios adicionales, siempre que:

- sean claramente informadas;
- no disminuyan la garantía legal;
- no confundan al consumidor sobre sus derechos mínimos;
- y respeten la legislación colombiana.

8. ¿QUÉ CUBRE LA GARANTÍA LEGAL?

La garantía podrá resultar aplicable cuando el producto presente, entre otras circunstancias:

- fallas de funcionamiento;
- defectos de fabricación;
- problemas de calidad;
- falta de idoneidad para los fines legítimamente esperados o expresamente informados;
- incumplimiento de características ofrecidas;
- problemas de seguridad atribuibles al producto;
- defectos en componentes cubiertos;
- fallas que aparezcan durante el término de garantía y sean legalmente atribuibles al producto;
- o cualquier otra circunstancia cubierta por el Estatuto del Consumidor.

Cada solicitud será evaluada conforme a la naturaleza del producto, la falla manifestada y las reglas legales aplicables.

9. REPARACIÓN GRATUITA COMO REGLA GENERAL

Cuando la garantía proceda y el producto admita reparación, como regla general se realizará la **reparación totalmente gratuita de los defectos del bien**, incluyendo los costos necesarios que legalmente correspondan para hacer efectiva la garantía.

La reparación deberá incluir, cuando resulte necesario:

- diagnóstico;
- mano de obra;
- repuestos;
- componentes;
- transporte;
- y demás elementos indispensables para solucionar la falla cubierta.

No se cobrará al consumidor por una reparación cubierta por la garantía legal.

10. PRODUCTOS QUE NO ADMITAN REPARACIÓN

Cuando el producto no admita reparación y se configure una situación cubierta por garantía, se procederá conforme a las alternativas previstas por la legislación colombiana.

Según corresponda, podrá proceder:

- reposición del producto; o
- devolución del dinero.

La solución se determinará de acuerdo con la naturaleza del producto, las características de la falla y los derechos establecidos por la legislación.

11. REPETICIÓN DE LA FALLA

Cuando después de una reparación cubierta por garantía **se repita la falla**, el consumidor tendrá los derechos previstos por la legislación colombiana.

Atendiendo a la naturaleza del bien y las características del defecto, el consumidor podrá elegir entre las alternativas legalmente previstas, que pueden comprender:

- una nueva reparación;
- devolución total o parcial del precio, según corresponda; o
- cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

Marketplace AP aplicará la solución que corresponda conforme a la elección legalmente disponible para el consumidor.

12. CONSTANCIA DE REPARACIÓN

Cuando un producto sea reparado en garantía, Marketplace AP, el fabricante o el centro de servicio correspondiente deberá proporcionar la constancia aplicable de la reparación realizada.

Esta podrá incluir:

- identificación del producto;
 - fecha de recepción;
 - descripción de la falla;
 - trabajo efectuado;
 - piezas reparadas o sustituidas;
 - fecha de devolución; y
 - demás información relevante.
-

13. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO DE GARANTÍA

Durante el tiempo en que el consumidor se encuentre privado del uso del producto con motivo de la efectividad de la garantía, se aplicarán las reglas legales relativas a la suspensión del término de garantía.

Marketplace AP no contabilizará en perjuicio del consumidor períodos que legalmente deban excluirse o adicionarse al término correspondiente.

14. CAMBIO O REPOSICIÓN DEL PRODUCTO

Cuando, para hacer efectiva una garantía, el producto sea reemplazado totalmente por otro, el bien entregado en reposición estará sujeto a las reglas de garantía establecidas por la legislación colombiana.

Marketplace AP documentará la sustitución y la identificación del nuevo producto cuando resulte aplicable.

15. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA

El consumidor podrá presentar una reclamación mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP podrá habilitar adicionalmente un formulario electrónico denominado:

“Solicitar garantía”

Para facilitar la atención se recomienda suministrar:

1. nombre completo;
2. número de pedido;
3. producto;
4. marca y referencia;
5. número de serial o IMEI, cuando corresponda;
6. fecha de compra o entrega;
7. descripción de la falla;
8. fotografías o videos cuando puedan ayudar a comprender la situación;
9. teléfono;
10. correo electrónico; y

11. cualquier otra información razonablemente necesaria para identificar la compra y la falla.

16. NO ES OBLIGATORIO CONOCER EL TÉRMINO “GARANTÍA”

El consumidor no necesita utilizar expresamente la palabra “garantía” para que una solicitud sea evaluada como tal.

Si de la información suministrada puede establecerse que el consumidor está reportando una posible falla de:

- calidad;
- idoneidad;
- seguridad;
- funcionamiento;
- o incumplimiento del producto,

Marketplace AP deberá analizar la solicitud conforme a las reglas de garantía que correspondan.

17. IDENTIFICACIÓN DE LA COMPRA

Marketplace AP podrá solicitar información necesaria para identificar la operación.

Esta podrá incluir:

- número de pedido;
- factura;
- comprobante;
- número de identificación;
- correo utilizado en la compra;
- serial;
- IMEI;
- u otra información razonablemente suficiente.

La ausencia de la factura física no implicará automáticamente la pérdida de la garantía cuando la compra pueda acreditarse por otros medios o mediante los registros de Marketplace AP.

18. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Cuando resulte necesario revisar físicamente el producto, Marketplace AP informará al consumidor:

- lugar o mecanismo de entrega;
- procedimiento de transporte;
- información que deberá acompañarlo;
- número de caso;
- centro de servicio cuando corresponda;
- y demás instrucciones necesarias.

El consumidor deberá entregar el producto cuando la revisión física resulte necesaria para determinar la procedencia de la garantía.

19. COSTOS DE TRANSPORTE EN GARANTÍA

Cuando sea necesario transportar el producto para hacer efectiva una garantía legal y la reclamación se encuentre cubierta, **los costos de transporte que legalmente correspondan para hacer efectiva la garantía no serán trasladados al consumidor.**

Esta regla es independiente de la modalidad ordinaria utilizada por Marketplace AP para sus ventas.

Por tanto, aunque los pedidos ordinarios de Marketplace AP se envíen mediante **Inter Rapidísimo bajo modalidad de envío por cobrar**, Marketplace AP no utilizará dicha condición para cobrar al consumidor un transporte que legalmente corresponda asumir al productor o proveedor durante una garantía válida.

Marketplace AP indicará el mecanismo de envío o recolección aplicable a cada caso.

20. INTER RAPIDÍSIMO Y GARANTÍAS

Cuando resulte necesario enviar un producto para revisión de garantía, Marketplace AP podrá coordinar el transporte mediante **Inter Rapidísimo** u otro operador logístico.

El consumidor deberá seguir las instrucciones suministradas para evitar cobros innecesarios o pérdidas de trazabilidad.

Cuando los costos legalmente correspondan a Marketplace AP, se proporcionará el mecanismo apropiado para que el consumidor no tenga que asumirlos injustificadamente.

21. EMBALAJE PARA ENVÍO A GARANTÍA

Cuando el producto deba transportarse, deberá empacarse de manera razonablemente segura para evitar daños adicionales durante el traslado.

Marketplace AP podrá proporcionar recomendaciones de embalaje según el tipo de producto.

La ausencia del empaque original no será, por sí sola, una causal automática para negar una garantía legal cuando el consumidor pueda entregar adecuadamente el producto y la legislación no establezca tal requisito.

22. DIAGNÓSTICO

Marketplace AP, el fabricante o el centro de servicio autorizado podrán realizar las verificaciones técnicas razonablemente necesarias para determinar:

- existencia de la falla;
- origen;
- cobertura;
- estado del producto;
- componentes afectados;
- posible causa;
- y solución aplicable.

El diagnóstico deberá estar relacionado con los hechos reportados y con las condiciones de garantía.

23. PLAZO PARA ATENDER LA GARANTÍA

Marketplace AP tramitará las reclamaciones dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana y sus reglamentos.

Los términos específicos podrán variar según:

- tipo de solución;
- reparación;
- reposición;
- disponibilidad de repuestos;
- naturaleza del producto;
- evaluación técnica;
- y reglas legales aplicables.

Marketplace AP procurará mantener al consumidor informado sobre el estado de la reclamación.

24. REPUESTOS

Cuando una reparación cubierta por garantía requiera repuestos, estos deberán suministrarse conforme a las obligaciones legales aplicables.

El consumidor no deberá asumir el costo de los repuestos necesarios para subsanar una falla cubierta por la garantía legal.

25. CALIDAD DE LA REPARACIÓN

Las reparaciones efectuadas en garantía deberán procurar restablecer las condiciones de calidad, idoneidad y funcionamiento del producto conforme a las obligaciones aplicables.

La intervención realizada no podrá generar para el consumidor un costo por mano de obra o repuestos cuando la reparación esté cubierta.

26. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad por garantía podrá excluirse únicamente cuando se configure y pueda demostrarse alguna de las causales legalmente previstas.

Entre otras, la legislación contempla circunstancias relacionadas con:

- fuerza mayor o caso fortuito;
- hecho de un tercero;
- uso indebido del bien por parte del consumidor; o
- incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía, cuando correspondan.

La causal deberá tener relación con la falla reclamada.

Marketplace AP no negará automáticamente una garantía por afirmaciones genéricas como “mal uso” sin que exista sustento suficiente para atribuir la falla a dicha circunstancia.

27. GOLPES, HUMEDAD Y DAÑOS EXTERNOS

La existencia de:

- golpes;
- humedad;
- roturas;
- modificaciones;
- intervenciones;
- corrosión;
- daños eléctricos;
- o señales físicas,

no constituye por sí sola una fórmula automática para negar cualquier reclamación.

Cuando Marketplace AP considere que alguno de estos hechos produjo la falla reclamada y constituye una causal legal de exoneración, deberá existir una relación técnica razonable entre dicha circunstancia y el defecto objeto de la reclamación.

28. USO INDEBIDO

Se considerará relevante el uso indebido cuando pueda demostrarse que el producto fue utilizado de forma contraria a:

- su finalidad;
- condiciones razonables de uso;
- instrucciones esenciales;
- advertencias de seguridad;
- o especificaciones técnicas,

y que dicho comportamiento guarda relación con la falla reclamada.

La carga de aplicar correctamente una causal de exoneración corresponderá a quien pretenda invocarla en los términos previstos por la legislación.

29. INTERVENCIÓN POR TERCEROS

Una reparación, apertura o modificación efectuada por un tercero no autorizado podrá ser relevante para el análisis de garantía cuando dicha intervención haya causado o contribuido efectivamente a la falla reclamada.

Marketplace AP no utilizará una intervención irrelevante como motivo automático para desconocer una garantía sobre un defecto independiente.

30. DESGASTE NORMAL

La garantía legal no equivale a asegurar que un producto permanecerá indefinidamente sin presentar desgaste derivado de su uso ordinario.

Determinados componentes pueden experimentar desgaste natural de acuerdo con:

- intensidad de uso;
- ciclos;
- naturaleza;
- vida útil;
- condiciones ambientales;
- y características técnicas.

Sin embargo, la afirmación de desgaste normal no podrá utilizarse para encubrir una falla prematura o una deficiencia de calidad cubierta por garantía.

31. BATERÍAS Y COMPONENTES CONSUMIBLES

Los productos tecnológicos pueden contener baterías u otros componentes cuyo desempeño se modifica naturalmente con:

- ciclos de carga;
- tiempo;
- temperatura;
- intensidad de uso;
- y condiciones de almacenamiento.

Una reducción normal y técnicamente esperable del desempeño no necesariamente constituye un defecto.

Sin embargo, las fallas anormales o prematuras serán evaluadas conforme a la garantía aplicable y a las especificaciones ofrecidas.

32. SOFTWARE Y SISTEMAS OPERATIVOS

Cuando una reclamación esté relacionada con software, firmware, configuración o sistema operativo, Marketplace AP podrá requerir procedimientos de diagnóstico, actualización, restauración o validación.

La garantía del hardware y las condiciones de software serán analizadas conforme a:

- naturaleza del producto;
 - fabricante;
 - licencias;
 - condiciones ofrecidas;
 - y legislación aplicable.
-

33. COMPATIBILIDAD

La incompatibilidad de un producto con otro dispositivo, sistema o servicio no necesariamente constituye una falla cuando las condiciones de compatibilidad fueron clara y correctamente informadas antes de la compra.

Sin embargo, cuando Marketplace AP haya informado expresamente que un producto era compatible y posteriormente se determine que dicha información era incorrecta, el consumidor conservará los derechos que legalmente correspondan.

34. INFORMACIÓN PERSONAL EN DISPOSITIVOS

Antes de entregar para garantía un:

- teléfono;
- computador;
- tableta;
- reloj inteligente;
- dispositivo de almacenamiento;
- u otro equipo que contenga información personal,

el consumidor deberá, cuando técnicamente sea posible:

- realizar copia de seguridad;
- cerrar sesiones;
- eliminar información privada;
- desvincular cuentas;
- desactivar bloqueos;
- retirar tarjetas SIM;
- retirar memorias personales no incluidas originalmente;
- y restaurar el equipo cuando corresponda.

Marketplace AP no solicitará contraseñas de:

- banca;
- correo electrónico;
- redes sociales;
- cuentas personales;
- o servicios financieros,

como condición ordinaria para recibir una garantía.

Si la falla impide eliminar la información, el consumidor deberá informarlo.

35. PÉRDIDA DE INFORMACIÓN

Los procedimientos técnicos de diagnóstico, reparación, actualización, restauración o sustitución de componentes pueden requerir el borrado de información almacenada en determinados dispositivos.

Por tal motivo, cuando sea técnicamente posible, el consumidor deberá efectuar una copia de seguridad antes de entregar el producto.

Esta disposición no exonera a Marketplace AP ni a terceros de las obligaciones legales que puedan corresponderles por un tratamiento inadecuado de información personal.

36. IMEI, SERIAL Y OTROS IDENTIFICADORES

Marketplace AP podrá registrar identificadores del producto como:

- IMEI;
- serial;
- número de modelo;
- MAC;
- referencia;
- u otros códigos técnicos,

cuando resulte necesario para:

- identificar el producto;
- prevenir fraude;
- gestionar garantía;
- verificar una sustitución;
- o cumplir obligaciones legales.

Estos datos serán tratados conforme a las normas aplicables de protección de datos.

37. PRODUCTOS REACONDICIONADOS, OPEN BOX O DE EXHIBICIÓN

Si Marketplace AP comercializa un producto:

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

esta circunstancia deberá informarse claramente al consumidor antes de la compra.

La condición previamente informada será tomada en cuenta para determinar las características esperables del producto.

Sin embargo, estos productos continuarán sujetos a las obligaciones de garantía que legalmente correspondan.

38. PRODUCTOS EN PROMOCIÓN O DESCUENTO

El hecho de que un producto haya sido adquirido:

- en promoción;
- con descuento;
- con cupón;
- en liquidación;
- o mediante una oferta especial,

no elimina por sí mismo la garantía legal.

La legislación colombiana establece que los productos con descuento, rebaja o carácter promocional también se encuentran sujetos a las reglas de garantía aplicables.

39. PRODUCTOS CON IMPERFECCIONES EXPRESAMENTE INFORMADAS

Cuando un producto sea vendido con una imperfección o condición particular previamente informada y aceptada de manera clara por el consumidor, dicha característica deberá analizarse conforme a las condiciones de la venta.

Una imperfección expresamente informada no permite desconocer otras fallas distintas que puedan encontrarse cubiertas por la garantía legal.

40. GARANTÍA Y DERECHO DE RETRACTO

La garantía legal y el derecho de retracto son mecanismos distintos.

Garantía: procede frente a situaciones relacionadas con calidad, idoneidad, seguridad, estado o funcionamiento.

Retracto: permite desistir de determinadas compras dentro de las condiciones y términos establecidos por la ley, aunque el producto no presente falla.

El vencimiento del término para retractarse **no elimina una garantía legal que todavía se encuentre vigente.**

41. GARANTÍA Y CAMBIO COMERCIAL

Marketplace AP no obligará al consumidor a utilizar una política de cambio comercial en sustitución de una reclamación de garantía.

Cuando el producto presenta una falla, la solicitud se tramitará conforme al régimen legal de garantías aunque comercialmente también exista la posibilidad de realizar cambios.

42. GARANTÍA Y REVERSIÓN DEL PAGO

La garantía legal es diferente del mecanismo de reversión de pagos.

Cuando se cumplan los requisitos establecidos por la legislación para una reversión de pago electrónico, el consumidor podrá ejercer dicho mecanismo independientemente de esta política.

Marketplace AP dispondrá de un **Procedimiento de Reversión de Pagos** específico.

43. GARANTÍA Y DAÑOS DURANTE EL TRANSPORTE

Cuando un producto llegue dañado por circunstancias relacionadas con su transporte, Marketplace AP analizará el caso de acuerdo con:

- Política de Entregas y Envíos;
- presente Política de Garantía;
- obligaciones del vendedor;
- y legislación aplicable.

Marketplace AP no exigirá al consumidor resolver directamente con Inter Rapidísimo una situación que legalmente deba ser atendida por el proveedor.

44. NEGACIÓN DE UNA GARANTÍA

Cuando Marketplace AP determine que una reclamación no está cubierta por garantía, informará al consumidor la decisión y su fundamento.

Cuando exista un diagnóstico técnico relevante para la decisión, Marketplace AP podrá proporcionar o poner a disposición del consumidor la información correspondiente.

La negación no podrá sustentarse en condiciones contractuales que reduzcan derechos legalmente reconocidos.

45. PRODUCTO FUERA DE GARANTÍA

Si el producto ya no se encuentra dentro del término de garantía o la falla no está cubierta, Marketplace AP podrá, cuando tenga disponible el servicio, orientar al consumidor respecto de:

- servicio técnico;
- reparación;
- repuestos;
- fabricante;
- centro autorizado;
- o alternativas comerciales.

Cualquier servicio fuera de garantía deberá ser informado previamente cuando genere un costo para el consumidor.

46. PRESUPUESTO DE REPARACIÓN FUERA DE GARANTÍA

Cuando un producto no se encuentre cubierto y exista la posibilidad de repararlo mediante un servicio pago, el consumidor deberá conocer las condiciones esenciales y costos correspondientes antes de autorizar el trabajo.

Marketplace AP no realizará cobros por reparaciones fuera de garantía que no hayan sido debidamente autorizados.

47. DERECHO A RECLAMAR

La recepción de una reclamación no podrá condicionarse a la compra de:

- garantías extendidas;

- servicios adicionales;
- seguros;
- planes;
- accesorios;
- o cualquier otro producto.

La garantía legal forma parte de los derechos asociados a la compra y no requiere pago adicional.

48. PLAZO Y CONSTANCIA DE RESPUESTA

Marketplace AP mantendrá registro de las reclamaciones recibidas y procurará asignar:

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

La respuesta se efectuará dentro de los términos legales aplicables.

49. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales proporcionados en una reclamación de garantía serán tratados de acuerdo con la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Marketplace AP**.

La información podrá ser transmitida o compartida, cuando resulte necesario y jurídicamente procedente, con:

- fabricante;
 - importador;
 - distribuidor;
 - centro técnico;
 - transportador;
 - proveedor;
 - y demás participantes indispensables para gestionar la garantía.
-

50. CANALES DE ATENCIÓN

Las reclamaciones de garantía podrán presentarse mediante:

Correo: contacto@marketplaceactpro.com

WhatsApp / Teléfono: 304 404 6097

Marketplace AP podrá habilitar adicionalmente un formulario en línea denominado:

SOLICITAR GARANTÍA

El consumidor no tendrá que acudir físicamente a las instalaciones de Marketplace AP para iniciar la reclamación cuando pueda hacerlo por los canales electrónicos habilitados.

51. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Ninguna disposición de esta Política de Garantía podrá interpretarse como:

- exclusión de la garantía legal;
- limitación de la responsabilidad legal del proveedor;
- renuncia de derechos;
- reducción del término legal aplicable;
- traslado injustificado de costos;
- obligación de acudir exclusivamente al fabricante;
- obligación de adquirir una garantía adicional; o
- limitación de cualquier derecho de carácter imperativo.

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

52. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El consumidor conserva el derecho de acudir ante la **Superintendencia de Industria y Comercio — SIC** y demás autoridades competentes en los términos establecidos por la legislación colombiana.

Los canales de Marketplace AP buscan facilitar la solución directa de las reclamaciones, pero no eliminan los mecanismos legales disponibles para el consumidor.

53. MODIFICACIONES

Marketplace AP podrá actualizar esta política cuando existan cambios:

- legislativos;
- regulatorios;
- jurisprudenciales;
- técnicos;
- comerciales;
- u operativos.

La versión publicada indicará su fecha de actualización.

Las modificaciones no podrán utilizarse para desconocer derechos adquiridos por consumidores en operaciones realizadas bajo condiciones anteriores cuando legalmente dichos derechos deban conservarse.

54. 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

¿Tu producto presenta una falla?

Comunícate con Marketplace AP y solicita la garantía.

¿La garantía tiene un costo?

No. La garantía legal no tiene un valor adicional al precio del producto.

¿Quién responde?

Productor y proveedor responden en los términos establecidos por la legislación colombiana.

¿Debo comunicarme obligatoriamente con el fabricante?

No como condición general para que Marketplace AP reciba una reclamación que legalmente le corresponda atender como proveedor.

¿Quién paga el transporte si la garantía procede?

Los costos necesarios para hacer efectiva una garantía legal serán asumidos por quien corresponda conforme a la legislación. La política ordinaria de envíos por cobrar mediante Inter Rapidísimo no se utilizará para trasladarte costos que legalmente correspondan al proveedor o productor.

¿Qué ocurre primero si el producto puede repararse?

Como regla general, se realizará la reparación gratuita.

¿Y si no puede repararse?

Se aplicarán las soluciones legales correspondientes, incluyendo reposición o devolución del dinero cuando proceda.

¿Y si la falla vuelve a aparecer?

La legislación reconoce derechos adicionales al consumidor, incluyendo las opciones correspondientes de nueva reparación, cambio o devolución de dinero según la naturaleza del bien y la falla.

¿Necesito conservar la caja para tener garantía?

Se recomienda conservarla, pero el empaque original no constituye por sí mismo un requisito absoluto para ejercer una garantía legal.

¿Un producto comprado con descuento tiene garantía?

Sí. Una promoción o descuento no elimina la garantía legal.

CENTRO LEGAL MARKETPLACE AP

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

Marketplace AP — ActivaPRO BTL SAS