

# POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Marketplace Bodytech

## 1. Generalidades

Esta política establece las condiciones bajo las cuales los compradores pueden ejercer su derecho de retracto, solicitar cambios de productos o reembolsos por compras realizadas a través del Marketplace de Bodytech. Su finalidad es garantizar una experiencia de compra segura, respetuosa de los derechos del consumidor y alineada con la normativa colombiana vigente.

## 2. Derecho de retracto

Somos Inverdesa Comercial S.A.S, Nit: 900.018.477-3 en adelante BODYTECH. Nuestros datos de contacto son: en Bogotá: 601 742 26 39, resto del país desde líneas fijas: 01 8000 182 639, e-mail marketplace@bodytechcorp.com, dirección de notificación judicial, Calle 75 # 22 - 10 de Bogotá. De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 puedes retractarte de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la misma, informándonos el número de cuenta bancaria en donde realizaremos la devolución del dinero.

Para ejercer este derecho, el comprador debe:

- Notificar a BODYTECH a través del correo electrónico marketplace@bodytechcorp.com
- Devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió: sin uso, con empaques originales y todos sus accesorios.

El costo del transporte por devolución en ejercicio del derecho de retracto será asumido por el comprador, salvo que el vendedor indique lo contrario.

No aplicará el derecho de retracto en los siguientes casos:

- Bienes perecederos o de consumo inmediato.
- Productos personalizados.
- Bienes de uso íntimo, personal o sanitario que hayan sido abiertos o usados.
- Contenidos digitales descargados o activados.

## 3. Derecho de reversión de pago.

Conforme a lo señalado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, como consumidor tienes el derecho de solicitar la reversión del pago realizado, en caso de que la transacción sea objeto de fraude, no haya sido solicitada por ti o hayas contratado un plan de débito automático a través de nuestros canales virtuales o call center, del cual ya no quieras hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de compra. Para tal efecto, debes solicitarnos a nosotros o al emisor del instrumento de pago, el que prefieras, dentro

de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que hayas tenido noticia de la operación fraudulenta, no solicitada o no quieras utilizar por cualquier motivo el plan de débito automático adquirido a través de nuestros canales virtuales, la reversión de dicha transacción.

#### 4. Cambios y devoluciones por productos defectuosos o erróneos

El comprador podrá solicitar la devolución o cambio de un producto cuando:

- Llegue en mal estado, esté dañado o defectuoso.
- Sea diferente al solicitado (modelo, color, talla, presentación, entre otros).
- No cumpla con las condiciones ofrecidas en la publicación.

En estos casos, **el vendedor asumirá los costos de transporte**. El comprador deberá notificar el problema dentro de los **cinco (5) días calendario siguientes** a la recepción del producto, mediante el canal oficial.

Cuando el cambio se deba a **error del comprador** al momento de seleccionar el producto, los costos logísticos de devolución serán **asumidos por el comprador**.

#### 5. Procedimiento para devoluciones

Para iniciar una devolución, el comprador debe:

1. Enviar un correo electrónico a **marketplace@bodytechcorp.com**, indicando:
  - Número de pedido afectado
  - Datos personales (nombre completo, celular, correo electrónico)
  - Motivo de la devolución
  - Evidencia fotográfica (si aplica)
2. Seguir las instrucciones que Bodytech le proporcione para coordinar el proceso con el vendedor.

Una vez aprobada la solicitud, el comprador deberá despachar el producto en las condiciones indicadas. El vendedor gestionará la recolección o entrega, según el caso y la naturaleza del producto.

#### 6. Condiciones para la devolución de productos

Todo producto a devolver deberá encontrarse:

- **Sin uso, sin lavar y en perfecto estado.**
- Con su **empaquete original**, manuales, etiquetas, sellos de seguridad (si aplica) y todos sus componentes.
- **Sin signos de manipulación, consumo o apertura**, especialmente en productos sensibles.

Condiciones particulares por categoría:

- **Ropa y accesorios:** sin uso, sin lavar, con etiquetas originales adheridas y empaque completo.
- **Proteínas, suplementos alimenticios y dietarios:** solo se aceptan si **no han sido abiertos ni consumidos**, con los **sellos de seguridad intactos y empaque en óptimas condiciones**.
- **Dermocosméticos y productos de cuidado personal:** únicamente si están **sellados y sin evidencia de uso**.
- **Medicamentos de venta libre:** **no se aceptan cambios ni devoluciones**, salvo error en el despacho.
- **Máquinas y equipamiento para gimnasio:** dada su complejidad logística, el proceso de devolución será **coordinado individualmente** con el cliente para evaluar la mejor solución. Bodytech actuará como mediador entre las partes.

## 7. Reembolsos

El reembolso será gestionado una vez el producto sea recibido y validado por el vendedor, cumpliendo con las condiciones antes descritas.

Podrá realizarse a través de:

- **Transferencia bancaria** a una cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la compra. Para esto, se solicitará una **certificación bancaria con vigencia no mayor a treinta (30) días calendario**.

Los tiempos de reembolso dependerán del método de pago y las políticas de la pasarela Epayco, pero **no podrán exceder los treinta (30) días calendario** desde la recepción del producto.

## 8. Supervisión de Bodytech

Bodytech, aunque no participa directamente en la venta ni el envío de productos, podrá intervenir como mediador para garantizar el cumplimiento de esta política y **promover soluciones justas entre compradores y vendedores** en caso de desacuerdos o incumplimientos.

## 9. Canal de atención

Para cualquier solicitud relacionada con cambios, devoluciones o reembolsos, el comprador deberá comunicarse exclusivamente a través del correo electrónico oficial: **marketplace@bodytechcorp.com**