



1. Acceso, inicio de sesión y recuperación de contraseña

1.1 ¿Necesito una cuenta para comprar en el Marketplace Bodytech?

Sí. El Marketplace es exclusivo para afiliados con plan activo y colaboradores de Bodytech. Para comprar, **debes iniciar sesión con el correo y la contraseña registrados en la App Bodytech o en bodytech.com.co.**

1.2 ¿Me aparece un error al iniciar sesión? ¿Qué puedo hacer?

Verifica lo siguiente:

- Que estés usando el mismo correo registrado en Bodytech.
- Que tu plan esté activo.
- Que tu contraseña sea correcta.

Si el error continúa, selecciona la opción “**¿Olvidé mi contraseña?**” para restablecerla. La encontrarás en: **bodytech.com.co > Mi cuenta > Ingresar > Olvidé mi contraseña**

1.3 ¿Cómo recupero mi contraseña?

1. Haz clic en “**¿Olvidé mi contraseña?**”.
2. Ingresa tu correo registrado.
3. Revisa tu bandeja de entrada y sigue las instrucciones.
4. Crea una nueva contraseña segura.

1.4 No recibo el correo para restablecer la contraseña

Te recomendamos:

- Revisar tu carpeta de spam o correo no deseado.
 - Intentar nuevamente después de unos minutos.
 - Validar que estés usando el correo registrado en Bodytech.
 - Contactar a nuestro equipo de Servicio al Cliente por WhatsApp: [+57 1 7422639](https://wa.me/5717422639)
-

2. Compras y pedidos

2.1 ¿Qué productos puedo comprar en el Marketplace?

Encuentras categorías como:

- Nutrición y suplementos
- Accesorios y equipamiento fitness
- Máquinas de gimnasio
- Dermocosmética y medicamentos de venta libre
- Ropa de compresión y accesorios deportivos

2.2 ¿Cómo realizo una compra?

1. Ingresa a **tienda.bodytech.com.co**
2. Elige tus productos y agrégalos al carrito.
3. Inicia sesión con tus credenciales Bodytech.
4. Completa el proceso de pago.
5. Recibirás un correo de confirmación.

2.3 ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi pedido?

Te enviaremos notificaciones por correo en estas etapas:

- Pedido confirmado
- Pedido procesado
- Pedido completado

Además, el operador logístico te enviará un correo cuando tu pedido esté en camino y cuando sea entregado.

2.4 ¿Cuáles son los tiempos de entrega?

Según nuestra política de envíos:

- **Ciudades principales:** 2–3 días hábiles
- **Otros destinos:** 3–5 días hábiles

Los tiempos pueden variar según el vendedor y la transportadora.

2.5 ¿Con qué transportadoras trabajan?

Los envíos se gestionan a través de **Envíame**, que se conecta con operadores como:

- Deprisa
- Coordinadora
- Millenium Carga

3. Pagos

3.1 ¿Qué métodos de pago aceptan?

Todos los disponibles a través de **Epayco**, como:

- Tarjetas débito
- Tarjetas crédito
- PSE
- Billeteras digitales
- Pago en efectivo

3.2 ¿Mi pago fue rechazado? ¿Qué hago?

Te recomendamos:

- Intentar nuevamente en unos minutos.
- Probar con otro método de pago.
- Verificar que tengas fondos disponibles.

4. Cambios, devoluciones y reembolsos

(Basado en la Política oficial de Devolución y Reembolso. Este es un resumen para fácil comprensión.)

4.1 ¿Puedo retractarme de mi compra?

Sí. Tienes **5 días hábiles** después de la compra para ejercer tu derecho de retracto, siempre que el producto:

- Esté sin uso
- Mantenga sus empaques originales
- Incluya todos sus accesorios

Debes escribir a marketplace@bodytechcorp.com con:

- Número de pedido
- Datos de contacto
- Motivo

El costo del envío por retracto lo asume el comprador.

4.2 ¿Puedo pedir un cambio?

Sí, cuando el producto llegue:

- Dañado
- Defectuoso
- Incorrecto
- Distinto a lo publicado

En estos casos, el vendedor asumirá los costos de envío.

4.3 ¿Cómo solicito una devolución?

Escribe a marketplace@bodytechcorp.com indicando:

- Número de pedido
- Nombre completo
- Celular y correo
- Motivo
- Evidencia fotográfica (si aplica)

Te enviaremos las instrucciones para continuar el proceso.

4.4 ¿Qué condiciones debe cumplir el producto para devolverlo?

Depende de la categoría:

- **Ropa:** sin uso, sin lavar, con etiquetas.
- **Suplementos:** sellos intactos y sin apertura.
- **Dermocosmética:** sellado, sin uso.
- **Medicamentos de venta libre:** no aceptan cambios, salvo error de despacho.
- **Máquinas y equipos:** manejo individual según el caso.

4.5 ¿Cómo se realiza el reembolso?

Una vez el vendedor reciba y verifique el producto, el reembolso se realizará mediante transferencia bancaria al titular de la compra.

Debes enviar una **certificación bancaria vigente (máximo 30 días)**.

Tiempo máximo de gestión: hasta 30 días calendario.

5. Garantías

5.1 ¿Quién responde por la garantía del producto?

La garantía es gestionada directamente por el vendedor, según la categoría y sus términos.

5.2 ¿Cómo solicito una garantía?

Escribe a marketplace@bodytechcorp.com e incluye:

- Número de pedido
- Descripción del problema
- Fotos o videos del daño

Te guiaremos en el proceso con el vendedor.

6. Envíos y entregas

6.1 Nunca llegó mi pedido / llegó incompleto / llegó dañado

Debes reportarlo dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la fecha programada de entrega al correo marketplace@bodytechcorp.com.


Incluye evidencia fotográfica si aplica.

6.2 ¿Se puede modificar la dirección de entrega después de pagar?

Depende del estado del pedido y del vendedor. Escríbenos lo antes posible a marketplace@bodytechcorp.com.

7. Canales de atención

 **Correo:** marketplace@bodytechcorp.com

 **WhatsApp:** [+57 1 7422639](https://wa.me/5717422639)