



APLGO COLOMBIA SAS Política de devoluciones

Los productos de la Compañía APL se entregan a través de servicios postales o de reparto, el Cliente también puede recoger los productos en los Puntos de Recolecta, en caso de que aplique.

La entrega de los productos se realiza por cuenta de APL dentro de la República de Colombia. Los gastos de envío dependen de la lista de precios de los servicios de entrega y del lugar de entrega.

Al recibir los Productos, el Cliente debe examinar el estado y el alcance del pedido. Si el pedido se recoge en un Punto de Recolecta (donde aplique), el Cliente debe examinar el estado y el alcance del pedido y firmar la factura a la recepción.

Devolución del producto

Si el producto presenta discrepancias, faltantes o daños al recibirlo del servicio de mensajería o al recogerlo en un punto de recolecta (en donde aplique), el Asociado Independiente APL deberá presentar al departamento de Servicio al Cliente dentro de un lapso máximo de 7 (siete) días hábiles a partir del momento de la recepción del pedido, un informe de discrepancia del producto vía correo electrónico acompañado de fotografías que evidencien el daño.

Tras la recepción de las evidencias correspondientes enviadas por parte del Asociado Independiente APL, no se aceptará ninguna reclamación adicional relativa a la calidad, la cantidad, el alcance o el embalaje (salvo las reclamaciones relativas a defectos latentes).

El Cliente tiene derecho a devolver el producto en cualquier momento antes de su entrega y dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a su recepción si se conservan el estado comercial, la integridad del embalaje y los documentos que indican las condiciones de la compra de este producto. Si el Cliente no dispone de documentos que indiquen los



APLGO COLOMBIA SAS Política de devoluciones

términos de la compra de este producto, sigue teniendo derecho a utilizar otras pruebas de compra.

Si el Cliente recibió los Productos con defectos latentes, lo que significa que estos defectos no pudieron ser detectados en el momento de la recepción (apertura del producto inmediatamente después de la recepción con la presencia del representante del punto de recolecta -donde aplique- o mensajero), el Cliente tiene derecho a informar a la Empresa de tal hecho dentro de los 7 (siete) días siguientes a la recepción de dichos Productos y derecho a exigir lo siguiente:

1. El cambio de los Productos recibidos por Productos de calidad adecuada;
 2. Devolución de los fondos pagados por dicho Producto, mientras que el Producto con defectos deberá ser devuelto a la Empresa. El cambio de productos de calidad inadecuada se realizará en un plazo que no exceda el plazo de tramitación del pedido y el plazo de entrega conjuntamente. El plazo de tramitación del pedido es de dos días hábiles a partir de su recepción. El plazo de entrega depende del servicio de entrega y de la forma de envío elegida.
 3. Cada Asociado Independiente APL podrá devolver los bienes solicitados, siempre que estén intactos, sin abrir y puedan revenderse (los bienes deben tener una fecha de caducidad mínima de 4 (cuatro) meses en el momento de la recepción de la devolución), en un plazo de 7 (siete) días a partir de la fecha de la factura de APL sin indicar los motivos. Para ello, la mercancía deberá devolverse con un acuse de recibo completa y correctamente cumplimentado y en un paquete suficientemente sellado y franqueado a APL. APL emitirá entonces una nota de crédito por el importe del precio de compra abonado. Quedan excluidos del derecho de devolución ampliado los materiales publicitarios, ayudas a la venta y otros servicios de pago de APL.
- APL no hará cambios de productos que por error del Cliente se hayan ordenado y despachado mal.



APLGO COLOMBIA SAS Política de devoluciones

El Cliente tiene derecho a ejercer el derecho de retracto (simplemente se arrepintió de la compra) después de haber recibido el bien (dentro de los 5 días hábiles después de haber recibido el bien), de acuerdo con la Ley 1480 del 2011 art 47. Bajo estas circunstancias el costo debe ser asumido por el Cliente. Si el Cliente recibe productos con defectos latentes, los gastos de envío para su devolución corren a cargo de la Empresa. Si el Cliente desea devolver el producto aunque este se encuentre en buenas condiciones de calidad, los gastos de envío correrán a cargo del Cliente.

Si los productos son devueltos a APL, debido a su no recepción por el Cliente, debido al agotamiento del período de almacenamiento, después de la entrega en el punto de entrega del servicio postal o de mensajería, el Cliente está obligado a reembolsar a APL los gastos asociados con el envío, almacenamiento y devolución de los productos pedidos por el Cliente. Los gastos especificados pueden ser deducidos por APL de la cantidad de fondos en el saldo del Cliente/Asociado Independiente APL en su cuenta personal en el sitio web backoffice.aplgo.com. En ausencia de los fondos necesarios para cancelar los gastos incurridos por APL en relación con la no recepción por el Cliente y la devolución de los productos, APL realizará un segundo intento de entregar los productos, teniendo en cuenta la inclusión en el costo de los productos, los gastos incurridos por APL para la entrega, almacenamiento y devolución de los productos previamente no recibidos por el Cliente.

Reembolso para la devolución del producto de calidad adecuada antes de su recepción o para los productos de calidad inadecuada se lleva a cabo dentro de los 10 (diez) días hábiles o el tiempo que se tome la entidad bancaria o el procesador de pagos después de la fecha de presentación de la solicitud correspondiente.

Para devolver los Productos siga este procedimiento:



APLGO COLOMBIA SAS Política de devoluciones

1. Escriba un mensaje expresando su voluntad de devolver el producto (no se requiere ningún formulario en particular) utilizando su cuenta personal a través de la página de comentarios o a través de un correo electrónico a la dirección support.la@aplgo.com;
2. Envía una copia del DNI/Documento de Identidad de calidad adecuada;
3. Si ha recibido el producto a través de un servicio de mensajería, deberá embalarlo en un paquete/caja de mayor tamaño y rellenar el espacio interior vacío con cualquier material acolchado disponible que pueda evitar que el producto sufra daños; envíe el producto a la dirección que recibirá a través de la página de comentarios o en respuesta a su correo electrónico. Deberá incluir en el paquete/caja una lista detallada de los elementos adjuntos. No se tendrá en cuenta ninguna reclamación que no incluya la correspondiente lista de elementos adjuntos.

En caso de devolución del producto, el Cliente corre con los gastos de envío. Si el motivo de la devolución son daños ocultos, dichos gastos serán reembolsados por la Empresa si el Cliente facilita a la Empresa el recibo de pago de los servicios de entrega.

4. Si el producto fue recogido en un punto de recolecta (donde aplique), el Cliente puede devolver el producto a la Empresa directamente por el representante oficial de dicho punto, donde aplique.
5. Con los productos devueltos, el Cliente tendrá que devolver los documentos pertinentes que se distribuyen con cada pedido, una copia del DNI/Documento de Identidad del Cliente y una copia de la confirmación del pago de dichos Productos (factura).
6. El Cliente también tendrá que enviar una copia de la confirmación del pago, una copia del DNI/Documento de Identidad del Cliente, los datos bancarios para la transferencia del reembolso y una foto de los productos devueltos al correo electrónico support.la@aplgo.com indicando el motivo de la devolución.



APLGO COLOMBIA SAS Política de devoluciones

Se puede denegar la devolución por retracto de compra en los siguientes casos:

- si la integridad del paquete original se encuentra dañada;
- envío contra reembolso.

Procedimiento de reembolso si el Cliente devuelve el Producto de calidad adecuada antes de su recepción y Procedimiento de reembolso si el Cliente devuelve el Producto de calidad inadecuada:

El reembolso se efectúa únicamente mediante transferencia bancaria o a través del proceso de la pasarela de pagos.

Para obtener el reembolso, el Cliente debe enviar un correo electrónico con un escaneado de la solicitud firmada (el formulario para la solicitud se encuentra en backoffice.aplgo.com) con indicación del motivo de la devolución y poniendo "Devolución" como asunto del correo electrónico, no olvide revelar también la siguiente información y datos bancarios:

1. Copia del documento de identificación
2. Certificación bancaria del titular de la cuenta

Tenga en cuenta que los datos de contacto deben ser los del cliente, ya que no es posible el reembolso a terceros.

El plazo de la transferencia del reembolso depende de los procedimientos internos del banco del Cliente o de la pasarela de pagos.

Tenga en cuenta que los colores reales de los productos pueden diferir de los colores en las imágenes digitales publicadas en el sitio web que depende de la configuración de la pantalla del monitor / dispositivo. Esto no constituye un motivo de devolución del producto de calidad adecuada.



7. Cómo afectan los reembolsos las comisiones.

Los costos de los pedidos rechazados/devueltos podrán deducirse del importe del reembolso. Las tarifas de envío, manejo y tarifas/cargos de aduana no son reembolsables. Cualquier compensación, bonificación o comisión derivada de los pedidos pagados al Asociado o a cualquier otra persona en la Línea Ascendente que sea atribuible al producto devuelto se deducirá (commission clawback) sin excepción alguna de las cuentas del Asociado Independiente APL o de la Línea Ascendente hasta que todas las compensaciones, bonificaciones y todas las comisiones sean recuperadas. Una transacción de "recuperación" aparecerá como un débito en el próximo Informe de Comisión del Asociado Independiente APL y de la Línea Ascendente. Dicho descuento será notificado por escrito por el departamento de servicio al cliente a todos los afectados por la devolución.