

Disfrute de protección desde el pago hasta la entrega.

Protección al comprador

La protección del comprador te permite conseguir tu reembolso dentro del periodo de protección si tu artículo no llega, llega dañado, o no llega acorde a su descripción.

¿Cuánto tiempo dura la protección del comprador y cómo puedo iniciar la devolución/reembolso?

Dura 15 días desde el momento en que confirmas la recepción de tu artículo. Cualquier artículo con la etiqueta "Protección del comprador" en su página de detalles está cubierto, con la excepción de:

- Artículos que has dañado tú mismo
- Artículos personalizados o hechos a medida
- Artículos perecederos (como flores)
- Artículos no aptos para devolución por motivos de higiene o salud.

Más información sobre estas excepciones [here](#).

Si hay algún problema con tu artículo, sigue estos pasos:

Contactar con el vendedor

Comunica al vendedor cuál es el problema y sube toda la información de apoyo que necesites (imágenes, capturas de pantalla, etc.), para ayudarte a llegar a una solución satisfactoria con ellos.

Realiza una solicitud de devolución/reembolso

Si no llegas a un acuerdo o no obtienes respuesta, ve a Cuenta > Pedidos, busca el pedido en cuestión y presenta una solicitud de reembolso solamente o de devolución y reembolso.

Consigue tu reembolso

Elige el motivo de la devolución/reembolso de la lista proporcionada, carga la información de apoyo necesaria (fotos, vídeos, etc.) y envía tu solicitud. Puedes consultar regularmente la pestaña de devoluciones/reembolsos en Pedidos para ver el progreso de tu solicitud.

Si un artículo necesita ser reembolsado, ¿quién paga el coste?

- Si decides devolver un artículo debido a un cambio de opinión, entonces dependerá de ti cubrir el coste de devolución.
- Si un artículo es defectuoso, no llega como se describe, o es el artículo incorrecto, entonces será el vendedor el que pague el coste de devolución.

¿Cuándo recibiré mi reembolso?

- Los reembolsos pueden tardar de 1 a 10 días en llegar dependiendo de tu método de pago original
- Cualquier reembolso correspondiente puede ser enviado a su método de pago original
- Alternativamente, puedes obtener un reembolso mucho más rápido en tu cuenta Bonus de AliExpress.

Para ver todos los detalles, ve a [Protección del comprador y Condiciones generales](#).

¿Qué otros escenarios están cubiertos por la Protección del comprador?

Hay otras dos situaciones en las que puedes utilizar y beneficiarte del servicio de Protección del comprador:

1 - Cuando los vendedores incumplen sus promesas, ya sean relacionadas con:

- servicios de transacción o posventa, como el incumplimiento del seguimiento de la garantía de tu pedido según lo prometido o lo exigido por cualquier ley o normativa pertinente.
- o servicios logísticos y de entrega, como pedirte que pagues gastos de envío adicionales una vez realizado el pedido, o no enviar tu pedido utilizando el método y/o ruta de envío acordados, servicios logísticos, empresas de entrega urgente, etc.

2 - Cuando se produzca un caso de comportamiento inaceptable por parte de los vendedores que pueda afectar a tus derechos como comprador, y/o el uso de lenguaje abusivo durante cualquier comunicación contigo.

* Si experimentas alguno de los problemas anteriores mientras utilizas AliExpress, ponte en contacto con nuestro Centro de ayuda .

Algunas excepciones a tener en cuenta

En determinados países, las tiendas deben cumplir otros requisitos legales pertinentes (garantía, devolución, etc.) que pueden ser aplicables en función de tu ubicación como comprador. Por ejemplo, en la mayoría de los países de la UE tienes generalmente 2 años de garantía de conformidad legal y derecho a devolución de 14 días. Más información aquí: [Derechos legales de los consumidores de la UE](#). En Brasil, generalmente tendrás una garantía legal de conformidad de 30 días (bienes no duraderos) o 90 días (bienes duraderos). Además, dispondrás de un derecho de arrepentimiento de 7 días, tal y como establece la legislación brasileña en materia de consumo.