

FUNDACIÓN GREATER MEDELLÍN CONVENTION & VISITORS BUREAU
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO - VISIT MEDELLÍN
Código: VISIT - TCU - V2.1 - 30/06/2026
 Versión 2.1 - 30 de junio de 2026

Campo	Información
Entidad responsable	Fundación Greater Medellín Convention & Visitors Bureau - Oficina de Convenciones y Visitantes para Medellín y Antioquia
NIT	811.008.634-8
Domicilio	Calle 41 No. 55-80, Oficina 306, Ala Norte, Plaza Mayor, Medellín, Antioquia
Plataforma	Visit Medellín y Antioquia - https://www.visitmedellin.co/
RNT	268396
Categoría RNT	Operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos - Plataforma electrónica o digital
Vigencia RNT	Expedido el 17/03/2026 y vigente hasta el 31/03/2027, según certificado RNT publicado para la plataforma.
Fecha de entrada en vigencia	A partir de su publicación en la plataforma Visit Medellín.

Contenido

Introducción	2
Cláusula primera - Objeto y aceptación	2
Cláusula segunda - Naturaleza de Visit Medellín y rol del Bureau	2
Cláusula tercera - Usuarios, registro y cuentas.....	2
Cláusula cuarta - Información previa al consumidor.....	3
Cláusula quinta - Operadores, prestadores y RNT.....	3
Cláusula sexta - Transacciones, pagos y comprobantes	3
Cláusula séptima - Responsabilidad y distribución de obligaciones.....	3
Cláusula octava - Cancelaciones, retracto, devoluciones y reversión de pagos.....	4
Cláusula novena - PQRS y atención al usuario.....	4
Cláusula décima - Propiedad intelectual y contenidos de usuario.....	4
Cláusula décima primera - Datos personales, cookies y comunicaciones.....	4
Cláusula décima segunda - Seguridad, prevención de fraude y uso prohibido	5
Cláusula décima tercera - Disponibilidad de la plataforma	5
Cláusula décima cuarta - Legislación aplicable y controversias	5
Cláusula décima quinta - Vigencia, modificaciones y trazabilidad	5
Referencias normativas verificables.....	5
Control de cambios.....	6

Introducción

Los presentes Términos y Condiciones de Uso regulan el acceso, navegación, registro, consulta, reserva, compra y utilización de la plataforma Visit Medellín, administrada por la Fundación Greater Medellín Convention & Visitors Bureau - Oficina de Convenciones y Visitantes para Medellín y Antioquia, en adelante el Bureau.

Visit Medellín se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Turismo con el No. 268396, bajo la categoría de operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos - plataforma electrónica o digital. Este dato deberá mantenerse actualizado en la plataforma y en las fichas que legalmente lo requieran.

Cláusula primera - Objeto y aceptación

El objeto de este documento es establecer las condiciones bajo las cuales los usuarios acceden y utilizan Visit Medellín, incluyendo la consulta de información turística, la interacción con contenidos, la adquisición de experiencias o servicios ofertados por terceros operadores y la utilización de los canales de pago, soporte, PQRS y comunicaciones.

El acceso, navegación, registro o realización de una transacción en la plataforma implica la aceptación de estos Términos, de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, la Política de Comercio Electrónico y Atención al Consumidor, la Política de Cookies, la Política de Contenidos Generados por el Usuario, la Autorización de Comunicaciones Comerciales cuando sea otorgada, y la Política de Devolución y Reversión de Pagos.

Cláusula segunda - Naturaleza de Visit Medellín y rol del Bureau

Visit Medellín es una plataforma tecnológica de promoción, conexión, visibilidad, gestión transaccional y recaudo, mediante la cual los usuarios pueden conocer y adquirir experiencias o servicios ofrecidos y ejecutados por operadores, miembros o terceros responsables.

El Bureau no presta directamente las experiencias turísticas ofrecidas por terceros, no sustituye al operador responsable frente a la ejecución material del servicio y no asume las obligaciones propias del prestador turístico que diseña, opera, ejecuta o garantiza la experiencia. Sin perjuicio de lo anterior, el Bureau conserva sus deberes propios como administrador de la plataforma, canal de información, recaudo, trazabilidad, gestión inicial de PQRS y coordinación de la relación digital con el usuario.

Cláusula tercera - Usuarios, registro y cuentas

La plataforma está dirigida principalmente a personas mayores de edad con capacidad legal para contratar. Los menores de edad podrán acceder únicamente bajo supervisión y responsabilidad de sus padres, representantes legales o adultos responsables, sin perjuicio de las reglas especiales de protección de datos, imagen y derechos de niños, niñas y adolescentes.

1. Suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable.
2. Custodiar sus credenciales de acceso y notificar cualquier uso no autorizado.

3. Abstenerse de usar la plataforma para fines fraudulentos, ilícitos, abusivos, ofensivos, engañosos o contrarios a derechos de terceros.
4. Aceptar expresamente las condiciones aplicables antes de efectuar una transacción.

Cláusula cuarta - Información previa al consumidor

Antes de confirmar una compra o reserva, el usuario deberá tener acceso a información clara, suficiente, verificable y actualizada sobre la experiencia, incluyendo identificación del operador responsable, RNT cuando aplique, precio total, impuestos, cargos adicionales, condiciones de prestación, fecha, hora, duración, punto de encuentro, restricciones, requisitos físicos o de edad, condiciones de seguridad, política de cancelación, retracto, devolución y canales de atención.

La falta de información clara o la publicación de información incompleta, desactualizada, engañosa o no verificable deberá ser corregida antes de la publicación o continuidad de la oferta.

Cláusula quinta - Operadores, prestadores y RNT

Los productos, experiencias o servicios publicados en Visit Medellín deberán contar con un operador responsable identificado. Cuando por la naturaleza del servicio resulte exigible, el operador deberá acreditar Registro Nacional de Turismo vigente, permisos, pólizas, licencias, autorizaciones, habilitaciones, condiciones de seguridad y demás requisitos aplicables.

El Bureau podrá suspender, retirar o no publicar una experiencia cuando el operador no acredite la información mínima exigida, exista inconsistencia relevante, señal de alerta legal, reputacional, operativa o de seguridad, o cuando la publicación pueda inducir a error al usuario.

Cláusula sexta - Transacciones, pagos y comprobantes

Las transacciones realizadas en Visit Medellín se perfeccionarán mediante los mecanismos electrónicos dispuestos en la plataforma y se regirán por las reglas sobre mensajes de datos y comercio electrónico previstas en la Ley 527 de 1999, el Estatuto del Consumidor y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Los pagos podrán procesarse mediante pasarela de pagos autorizada. El Bureau no almacenará información financiera sensible como números completos de tarjetas, códigos de seguridad u otros datos equivalentes, salvo los registros transaccionales necesarios para trazabilidad, soporte, auditoría, cumplimiento legal y atención al usuario.

Cláusula séptima - Responsabilidad y distribución de obligaciones

El operador responsable será quien ejecute materialmente la experiencia o servicio y responderá por su calidad, idoneidad, seguridad, cumplimiento, permisos, pólizas, garantías, personal, equipos, transporte, guías, proveedores asociados, atención operativa y demás obligaciones propias de la prestación ofrecida.

El Bureau responderá por los deberes que le correspondan en su rol de administrador de la plataforma, canal de información, gestión transaccional, trazabilidad, soporte digital,

coordinación inicial de PQRS y observancia de sus propias políticas. Ninguna cláusula de estos Términos podrá interpretarse como renuncia de derechos irrenunciables del consumidor.

Cláusula octava - Cancelaciones, retracto, devoluciones y reversión de pagos

Las cancelaciones, retracto, reembolsos, reprogramaciones, no show, fuerza mayor y reversión de pagos se regirán por la Política de Devolución y Reversión de Pagos vigente y publicada en Visit Medellín, la cual forma parte integral de estos Términos.

Cuando aplique el derecho de retracto en comercio electrónico, la devolución del dinero se realizará dentro del término máximo legal vigente, actualmente quince (15) días calendario contados desde el momento en que el consumidor ejerza el derecho y suministre la información necesaria para efectuar el proceso, conforme a la Ley 2439 de 2024.

Cláusula novena - PQRS y atención al usuario

El usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones o sugerencias relacionadas con la plataforma, las transacciones o la atención recibida a través del correo servicioalcliente@visitmedellin.com, el formulario web habilitado o los canales informados en la plataforma.

Cuando la PQRS se refiera a la ejecución material del servicio, el Bureau podrá dar traslado al operador responsable, hacer seguimiento razonable y conservar trazabilidad, sin que ello implique sustitución automática del operador en sus obligaciones legales o contractuales.

Cláusula décima - Propiedad intelectual y contenidos de usuario

Los signos distintivos, contenidos, textos, fotografías, videos, software, bases de datos, diseños, piezas gráficas, marcas, nombres comerciales y demás elementos protegidos disponibles en Visit Medellín son de titularidad del Bureau, de sus licenciantes o de los terceros que hayan autorizado su uso. Su reproducción, transformación, distribución, comunicación pública o explotación no autorizada está prohibida.

Los contenidos publicados o compartidos por usuarios se regirán por la Política de Contenidos Generados por el Usuario - UGC.

Cláusula décima primera - Datos personales, cookies y comunicaciones

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de Visit Medellín y las autorizaciones otorgadas por los titulares. El uso de cookies se regirá por la Política de Cookies y las preferencias configuradas por el usuario.

El envío de comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias requerirá autorización previa, expresa e informada, salvo comunicaciones estrictamente transaccionales, operativas, de seguridad o de soporte asociadas a una compra, reserva, solicitud o relación vigente.

Cláusula décima segunda - Seguridad, prevención de fraude y uso prohibido

El Bureau podrá suspender transacciones, bloquear cuentas, limitar accesos, requerir información adicional, rechazar operaciones, retirar contenidos o escalar internamente eventos cuando identifique inconsistencias, uso indebido, posibles fraudes, suplantación, operaciones no autorizadas, señales de alerta o riesgos legales, financieros, reputacionales, operativos o de seguridad.

Cláusula décima tercera - Disponibilidad de la plataforma

El Bureau procurará la disponibilidad, continuidad, seguridad y funcionalidad razonable de Visit Medellín. No obstante, la plataforma podrá presentar interrupciones temporales por mantenimiento, actualizaciones, fallas tecnológicas, servicios de terceros, eventos de fuerza mayor, caso fortuito, ataques informáticos, indisponibilidad de redes o causas ajenas al control razonable del Bureau.

Cláusula décima cuarta - Legislación aplicable y controversias

Estos Términos se rigen por la legislación colombiana. Las diferencias se procurarán resolver inicialmente mediante arreglo directo, PQRS, gestión con el operador responsable o mecanismos alternativos de solución de conflictos cuando procedan.

Cuando se trate de relaciones de consumo, nada en estos Términos limitará el derecho del usuario a acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, jueces competentes o autoridades administrativas aplicables. El arbitraje no será obligatorio para el consumidor salvo pacto posterior válido y permitido por la ley.

Cláusula décima quinta - Vigencia, modificaciones y trazabilidad

Estos Términos rigen desde su publicación en Visit Medellín. El Bureau podrá actualizarlos por cambios normativos, tecnológicos, operativos, contractuales o de riesgo. Las versiones publicadas deberán conservar control de cambios y trazabilidad documental.

Referencias normativas verificables

Las siguientes fuentes normativas fueron utilizadas como marco de referencia. La aplicabilidad concreta debe interpretarse conforme a la naturaleza de la operación, el rol real del Bureau, el tipo de usuario, el operador responsable, la fuente de los recursos y las condiciones particulares de cada experiencia publicada en Visit Medellín.

Norma / fuente	Materia	Enlace verificable
Ley 527 de 1999	Mensajes de datos, comercio electrónico, equivalencia funcional y valor probatorio de documentos electrónicos.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1662013
Ley 300 de 1996, modificada por Ley 2068 de 2020	Ley General de Turismo, prestadores de servicios turísticos, deber de información, sostenibilidad y RNT.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30040295
Ley 1480 de 2011	Estatuto del Consumidor; información, calidad, idoneidad, seguridad, garantías, retracto, reversión de pagos y comercio electrónico.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1681955

Ley 1581 de 2012	Régimen general de protección de datos personales.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1684507
Decreto 886 de 2014, compilado en Decreto 1074 de 2015	Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1184150
Decreto 587 de 2016	Reglamentación de la reversión de pagos en comercio electrónico.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30020299
Ley 2300 de 2023	Canales, horarios y límites para contacto comercial/cobranza y protección de intimidad del consumidor.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=213990
Circular Externa 001 de 2024 - SIC	Alcance de competencias de la autoridad de protección de datos frente a Ley 2300 de 2023.	https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-1-de-2024-de-la-superintendencia-de-industria-y-comercio-titulares-de-la-informacion-y-entidades-vigiladas
Ley 2439 de 2024	Medidas de protección del consumidor en comercio electrónico; devolución por retracto hasta quince (15) días calendario cuando aplique.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30054269

Control de cambios

Código	Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
VISIT - TCU - V2.1 - 30/06/2026	2.1	30/06/2026	Actualización integral de términos de uso; precisión del rol del Bureau como plataforma tecnológica de promoción, conexión, gestión transaccional y recaudo; inclusión de RNT 268396; actualización de retracto por Ley 2439 de 2024; ajuste de controversias para no limitar derechos del consumidor.	Dirección Jurídica / Equipo Visit Medellín

Nota de control documental: este documento sustituye las versiones anteriores únicamente a partir de su aprobación interna y publicación en los canales oficiales de Visit Medellín. Cualquier ajuste posterior deberá quedar documentado en este control de cambios.