



FUNDACIÓN GREATER MEDELLÍN CONVENTION & VISITORS BUREAU

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – VISIT MEDELLÍN

Versión noviembre de 2025

**INTRODUCCIÓN**

El presente documento establece los Términos y Condiciones de Uso que rigen el acceso, navegación, registro y utilización de la plataforma Visit Medellín ([www.visitmedellin.co](http://www.visitmedellin.co)), administrada por la Fundación Greater Medellín Convention & Visitors Bureau (en adelante, El Bureau).

El uso de la plataforma implica la aceptación plena y sin reservas de estos Términos, así como de las políticas complementarias que la integran: Política de Privacidad, Política de Comercio Electrónico, Política de Cookies, Política de Contenidos Generados por el Usuario (UGC) y Política de PQRS.

**CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO:** Regular las condiciones de acceso y uso de la plataforma Visit Medellín, estableciendo los derechos, deberes y responsabilidades de los usuarios, proveedores y aliados que participan en su funcionamiento, conforme a la legislación colombiana y las normas que rigen el comercio electrónico, la protección al consumidor y la prestación de servicios turísticos.

**CLÁUSULA SEGUNDA – CONDICIÓN DE USUARIO:** El uso de la plataforma está dirigido a personas naturales mayores de edad, con plena capacidad legal para contratar.

Los menores de edad solo podrán acceder bajo la supervisión de sus padres o representantes legales, quienes asumirán la responsabilidad por su conducta y las acciones realizadas dentro del sitio.

El usuario se compromete a:

1. Hacer un uso ético, lícito y respetuoso de la plataforma.
2. No emplearla con fines fraudulentos, ilícitos o que vulneren derechos de terceros.
3. Suministrar información veraz, completa y actualizada.

**CLÁUSULA TERCERA – REGISTRO Y CUENTAS:** Para realizar compras, reservas o participar en experiencias, el usuario deberá registrarse y crear una cuenta personal.

Cada cuenta es individual, intransferible y de uso exclusivo del titular.

El usuario será responsable de:

1. Mantener la confidencialidad de sus credenciales.
2. Notificar al Bureau cualquier uso no autorizado.
3. El Bureau podrá suspender o eliminar cuentas que presenten comportamientos fraudulentos o contrarios a los presentes Términos.

**CLÁUSULA CUARTA – TRANSACCIONES Y PAGOS:** Las transacciones realizadas en Visit Medellín se registrarán por la Ley 527 de 1999 (mensajes de datos) y los artículos 49 a 53 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).



Los pagos se procesarán mediante la pasarela Wompi, bajo estándares internacionales de seguridad PCI DSS.

El Bureau recibirá los fondos en una cuenta exclusiva destinada a la operación de Visit Medellín y transferirá los valores al proveedor una vez confirmadas las transacciones, descontando el aporte administrativo aprobado para la sostenibilidad del proyecto.

**CLÁUSULA QUINTA – RESPONSABILIDAD:** El Bureau actúa exclusivamente como administrador tecnológico y de pagos, y no es parte del contrato celebrado entre el usuario y el proveedor.

En consecuencia:

1. No asume responsabilidad por el cumplimiento, calidad, ejecución o garantías de los servicios contratados.
2. No responderá por daños indirectos, lucro cesante o perjuicios derivados de la prestación del servicio.
3. Actuará únicamente como facilitador de contacto y canal de pago entre las partes, conforme al Memorando de Entendimiento Visit Medellín.

**CLÁUSULA SEXTA – PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONTENIDO DE USUARIO:** Todos los elementos gráficos, logotipos, textos, software, fotografías y demás materiales del sitio son propiedad del Bureau o de los proveedores que autorizan su uso.

Se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización previa y expresa.

Los usuarios que compartan contenidos (comentarios, fotos, reseñas o videos) otorgan al Bureau una licencia gratuita, no exclusiva y mundial para su uso con fines de promoción turística, conforme a la Política de Contenidos Generados por el Usuario (UGC).

**CLÁUSULA SÉPTIMA – DATOS PERSONALES:** El uso de la plataforma implica la aceptación de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales del Bureau, disponible en el sitio web: <https://www.bureaumedellin.com/>

El tratamiento de los datos se realiza conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

**CLÁUSULA OCTAVA – LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Estos Términos se rigen por la legislación colombiana.

Cualquier controversia será resuelta inicialmente mediante conciliación directa y, en caso de no lograrse, a través de tribunal de arbitramento con sede en Medellín, de conformidad con el Convenio de Afiliación y el Memorando de Entendimiento Visit Medellín.



**CLÁUSULA NOVENA – VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN:** La presente política entra en vigor a partir de su publicación en la plataforma y será revisada anualmente o cuando se produzcan cambios en la legislación aplicable, en los servicios ofrecidos o en las políticas internas del Bureau.



PBX: (574) 261 6060  
Calle 41 N° 55-80 / Oficina 306  
Ala Norte Plaza Mayor  
Medellín / Colombia  
[www.bureaumedellin.com](http://www.bureaumedellin.com)