

**FUNDACIÓN GREATER MEDELLÍN CONVENTION & VISITORS BUREAU
POLÍTICA DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - VISIT
MEDELLÍN**

Código: VISIT - PCE - 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 alcance	2
Cláusula segunda - Marco normativo.....	2
Cláusula tercera - Naturaleza de la plataforma	2
Cláusula cuarta - Información previa al consumidor.....	2
Cláusula quinta - Derechos del consumidor	3
Cláusula sexta - Obligaciones del operador responsable.....	3
Cláusula séptima - Obligaciones del Bureau.....	3
Cláusula octava - Precio, pagos y comprobantes	3
Cláusula novena - Facturación y documentos soporte.....	3
Cláusula décima - Retracto, reversión y devoluciones	3
Cláusula décima primera - Garantías, calidad y seguridad	4
Cláusula décima segunda - PQRS.....	4
Cláusula décima tercera - Seguridad de la información y fraude	4
Cláusula décima cuarta - Controversias.....	4
Cláusula décima quinta - Vigencia	4
Referencias normativas verificables.....	4
Control de cambios.....	5

Introducción

Esta Política regula las operaciones de comercio electrónico, atención al consumidor, información previa, pagos, comprobantes, PQRS, retracto, reversión y garantías asociadas a las transacciones realizadas a través de Visit Medellín.

Cláusula primera - Objeto y alcance

La Política aplica al Bureau, a los usuarios consumidores, operadores, miembros, aliados o terceros que ofrezcan experiencias o servicios turísticos por medio de Visit Medellín, sin perjuicio de las condiciones particulares de cada experiencia y de la responsabilidad directa del operador que la ejecuta materialmente.

Cláusula segunda - Marco normativo

Esta Política se fundamenta principalmente en la Ley 1480 de 2011, Ley 527 de 1999, Ley 1581 de 2012, Decreto 587 de 2016, Decreto 254 de 2022, Ley 2068 de 2020, Ley 2300 de 2023, Ley 2439 de 2024 y demás normas aplicables en materia de turismo, comercio electrónico, protección al consumidor, publicidad, datos personales y pagos electrónicos.

Cláusula tercera - Naturaleza de la plataforma

Visit Medellín es una plataforma tecnológica de promoción, conexión, visibilidad, gestión transaccional y recaudo. El Bureau está inscrito en el RNT No. 268396 como operador de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos - plataforma electrónica o digital.

El Bureau no ejecuta directamente las experiencias ofrecidas por operadores, salvo que expresamente se indique lo contrario en una oferta particular. En consecuencia, la prestación material, calidad, idoneidad, seguridad, permisos, guías, personal, transporte, equipos, seguros y cumplimiento operativo recaen en el operador responsable.

Cláusula cuarta - Información previa al consumidor

Antes de finalizar la transacción, el usuario deberá conocer de manera clara y verificable:

1. Identificación del operador responsable, datos de contacto y RNT cuando aplique.
2. Descripción de la experiencia, incluye/no incluye, duración, horarios, fechas, punto de encuentro y restricciones.
3. Precio total en pesos colombianos, impuestos, cargos adicionales, costos de pasarela y condiciones de pago.
4. Condiciones de cancelación, retracto, reembolso, no show, reprogramación y reversión de pago.
5. Condiciones físicas, de salud, movilidad, edad, seguridad o participación que puedan afectar la experiencia.
6. Pólizas, coberturas o advertencias de riesgo cuando correspondan a la naturaleza de la actividad.

Cláusula quinta - Derechos del consumidor

Los usuarios cuentan con los derechos reconocidos en el Estatuto del Consumidor, incluyendo información clara y suficiente, protección contra publicidad engañosa, seguridad e idoneidad, garantía legal cuando aplique, atención de PQRS, retracto y reversión del pago en los eventos legalmente procedentes.

Cláusula sexta - Obligaciones del operador responsable

El operador responsable deberá:

1. Mantener vigente su RNT, permisos, licencias, pólizas y habilitaciones cuando sean exigibles.
2. Publicar y mantener actualizada información clara, veraz, completa y verificable.
3. Cumplir la experiencia en las condiciones ofrecidas al usuario.
4. Responder por calidad, idoneidad, seguridad, personal, guías, transporte, equipos y proveedores asociados.
5. Atender reclamos, garantías, solicitudes de reembolso o incidentes derivados de la prestación material.
6. Emitir factura, documento equivalente o soporte tributario cuando corresponda.
7. Indemnizar y mantener indemne al Bureau por reclamaciones derivadas de hechos u omisiones imputables al operador.

Cláusula séptima - Obligaciones del Bureau

El Bureau deberá administrar la plataforma, mantener canales de información y soporte, conservar trazabilidad de transacciones, coordinar pagos y devoluciones conforme a la política aplicable, gestionar PQRS iniciales, remitir solicitudes al operador cuando corresponda y adoptar medidas razonables de prevención de fraude, seguridad digital y protección de datos personales.

Cláusula octava - Precio, pagos y comprobantes

Los pagos se realizarán a través de los medios habilitados en la plataforma. La confirmación de pago, el comprobante electrónico, la aceptación de términos y los mensajes de datos asociados constituirán soporte de la transacción, conforme a la Ley 527 de 1999.

Cláusula novena - Facturación y documentos soporte

El operador responsable deberá cumplir las obligaciones tributarias, de facturación o documento equivalente que resulten aplicables. El Bureau podrá generar soportes, comprobantes, documentos de recaudo o informes transaccionales según el rol definido contractualmente y los requerimientos contables y tributarios internos.

Cláusula décima - Retracto, reversión y devoluciones

El derecho de retracto procederá en los casos y condiciones previstos por la ley, siempre que el servicio no haya iniciado y no se configure una excepción legal. En comercio electrónico, cuando aplique el retracto, la devolución del dinero no excederá quince (15) días calendario

desde que el consumidor ejerza el derecho y suministre la información necesaria, conforme a la Ley 2439 de 2024.

La reversión de pago procederá conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, entre otros eventos, cuando el consumidor sea objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada, el producto o servicio no sea recibido, no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso, siempre que se cumplan los requisitos y términos legales.

Cláusula décima primera - Garantías, calidad y seguridad

La garantía, calidad, idoneidad y seguridad de la experiencia recaerán en el operador que la ofrece y ejecuta, sin perjuicio de los deberes propios del Bureau como administrador de la plataforma y canal de gestión transaccional. Las advertencias de riesgo, exclusiones, restricciones y condiciones especiales deberán informarse antes de la compra.

Cláusula décima segunda - PQRS

Las PQRS se podrán presentar al correo servicioalcliente@visitmedellin.com o a través de los canales habilitados. El Bureau las registrará, clasificará, responderá o trasladará al operador competente, según la naturaleza de la solicitud. Las respuestas deberán ser claras, de fondo y dentro de los términos legales aplicables.

Cláusula décima tercera - Seguridad de la información y fraude

El Bureau podrá implementar controles antifraude, validaciones de identidad, bloqueo preventivo de transacciones, análisis de señales de alerta, suspensión de cuentas o solicitudes de información adicional cuando identifique inconsistencias o riesgos en la operación.

Cláusula décima cuarta - Controversias

Las controversias se procurarán resolver por arreglo directo, PQRS, conciliación o mecanismos alternativos cuando procedan. En relaciones de consumo, el usuario conserva el derecho a acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridades administrativas o jueces competentes.

Cláusula décima quinta - Vigencia

Esta Política rige desde su publicación en Visit Medellín y será revisada cuando existan cambios normativos, operativos, tecnológicos, contractuales o de riesgo.

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-juriscal.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
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
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 - PCE - V2.1 - 30/06/2026	2.1	30/06/2026	Actualización de comercio electrónico y atención al consumidor; inclusión de información previa obligatoria, rol de operador, rol del Bureau, RNT 268396, retracto de quince días calendario para devolución cuando aplique y coordinación de PQRS.	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.