

**FUNDACIÓN GREATER MEDELLÍN CONVENTION & VISITORS BUREAU
POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y REVERSIÓN DE PAGOS - VISIT MEDELLÍN**

Versión V5 - 01 de julio de 2026

Código documental	VISIT - PD - V5 - 01/07/2026	Versión	V5
Documento	Política de Devolución y Reversión de Pagos - Visit Medellín	Fecha	01 de julio de 2026
Entidad	Fundación Greater Medellín Convention & Visitors Bureau	Plataforma	Visit Medellín
RNT Visit Medellín	No. 268396	Categoría	Operador de plataforma electrónica o digital de servicios turísticos
Estado	Documento de publicación y operación	Responsable	Dirección Jurídica / Equipo Visit Medellín

Resumen ejecutivo

Esta versión conserva la forma, claridad y procedimiento operativo de la política original, pero incorpora cuadros de lectura rápida, reglas actualizadas de comercio electrónico, derecho de retracto conforme a la Ley 2439 de 2024, reversión de pagos conforme al Decreto 587 de 2016, rol del Bureau como plataforma tecnológica y controles de trazabilidad y mitigación de responsabilidad.

CONTENIDO

1. Introducción
2. Marco legal
3. Cuadro resumen de aplicación
4. Casos de aplicación de la política de devoluciones
 - 4.1 Cancelación voluntaria con antelación mínima de 72 horas
 - 4.2 No show
 - 4.3 Cancelaciones por derecho de retracto
 - 4.4 Cancelaciones por causas imputables al MIEMBRO u OPERADOR
 - 4.5 Cancelación por no alcanzarse el número mínimo de participantes

4.6 Cancelaciones por fuerza mayor o caso fortuito

5. Derecho de retracto y reversión de pago

6. Procedimiento de devolución

7. Registro y trazabilidad

8. Referencias normativas verificables

9. Control de cambios

1. INTRODUCCIÓN

La Fundación Greater Medellín Convention & Visitors Bureau - Oficina de Convenciones y Visitantes para Medellín y Antioquia (El Bureau), consciente de la importancia de mantener la confianza y la satisfacción de sus clientes, aliados y usuarios, adopta la presente Política de Devolución y Reversión de Pagos como un compromiso con la transparencia, la legalidad, la trazabilidad y la responsabilidad financiera.

El Bureau, en cumplimiento de la normatividad colombiana vigente y de los estándares de buen gobierno aplicables a su naturaleza jurídica, define en este documento los procedimientos, criterios y condiciones bajo los cuales se gestionan las solicitudes de cancelación, devolución, reversión, reembolso o reprogramación de pagos efectuados por productos, servicios, eventos o experiencias publicados en Visit Medellín.

Visit Medellín opera como una plataforma tecnológica de promoción, conexión, visibilidad, gestión transaccional y recaudo, administrada por El Bureau. Las experiencias, actividades o servicios turísticos publicados en la plataforma son ejecutados materialmente por el respectivo MIEMBRO u OPERADOR responsable, quien debe cumplir las condiciones ofrecidas al usuario, mantener sus habilitaciones, permisos, Registro Nacional de Turismo (RNT) cuando aplique, pólizas, garantías y demás requisitos legales y contractuales aplicables.

El Bureau cuenta con el RNT No. 268396 para Visit Medellín y Antioquia, en la categoría de operador de plataforma electrónica o digital de servicios turísticos, sin que ello sustituya la responsabilidad legal, operativa y contractual del MIEMBRO u OPERADOR que presta materialmente cada experiencia publicada.

Esta política busca garantizar un manejo eficiente, seguro y documentado de los recursos, proteger los derechos de los usuarios, delimitar responsabilidades, prevenir fraudes, errores o malas prácticas y facilitar la atención oportuna de solicitudes asociadas a pagos, cancelaciones y reversión de operaciones.

2. MARCO LEGAL

La prestación, promoción, comercialización, pago, cancelación, devolución y reversión de pagos de experiencias turísticas a través de Visit Medellín se rige, en lo pertinente, por la

Constitución Política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, la Ley 527 de 1999 sobre mensajes de datos y comercio electrónico, la Ley 2439 de 2024 en materia de comercio electrónico y derecho de retracto, el Decreto 587 de 2016 sobre reversión de pagos, la Ley 300 de 1996 y demás normas turísticas aplicables, así como por las políticas internas de Visit Medellín y los memorandos o acuerdos suscritos con los MIEMBROS u OPERADORES.

En virtud del Estatuto del Consumidor, los usuarios tienen derecho a recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su precio, condiciones, restricciones, responsable de la prestación, políticas de cancelación, mecanismos de atención, garantía, retracto y reversión, cuando estos resulten aplicables.

La Ley 2439 de 2024 modificó reglas aplicables al comercio electrónico y al derecho de retracto. En particular, cuando proceda el derecho de retracto en operaciones de comercio electrónico, la devolución del dinero a favor del consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario, contados desde el momento en que el consumidor ejerció el derecho y cumplió con las obligaciones necesarias para efectuar la devolución, incluyendo el suministro de datos correctos y completos requeridos para el proceso, según corresponda.

La reversión de pagos debe diferenciarse del derecho de retracto. La reversión procede en los eventos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, cuando se trate de pagos realizados mediante mecanismos de comercio electrónico, televenta, tienda virtual u otros mecanismos de venta no presenciales, y se configure una causal legal como fraude, operación no solicitada, no prestación del servicio, no correspondencia con lo solicitado o defecto. En este caso, el consumidor debe presentar la queja ante el proveedor y notificar al emisor del instrumento de pago electrónico dentro de los términos legales aplicables; una vez presentada la solicitud ante el emisor, los participantes del proceso de pago disponen de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión, cuando proceda.

El Bureau no presta directamente las experiencias turísticas ofrecidas por terceros en Visit Medellín. No obstante, en su rol de administrador de la plataforma, promotor del canal, gestor de recaudo y soporte transaccional, conserva deberes propios de información, trazabilidad, gestión de solicitudes, coordinación con el MIEMBRO u OPERADOR, atención inicial de PQRS y conservación de soportes.

Criterio de interpretación

Esta política debe aplicarse de forma armónica con los Términos y Condiciones de Uso, la Política de Comercio Electrónico y Atención al Consumidor, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, el Memorando de Entendimiento suscrito con el MIEMBRO u OPERADOR y las condiciones particulares de cada experiencia publicada.

3. CUADRO RESUMEN DE APLICACIÓN

Caso	Cuándo aplica	Efecto para el usuario	Efecto para Bureau / Operador	Control clave
Cancelación voluntaria con 72 horas o más	El usuario cancela después de vencido el retractor o cuando este no aplica, con mínimo 72 horas antes de la experiencia.	Devolución del 80% del valor pagado.	Penalidad total del 20%: 10% Bureau y 10% MIEMBRO u OPERADOR.	Verificar hora de inicio, fecha de solicitud y estado del giro.
Cancelación con menos de 72 horas	El usuario cancela dentro de las 72 horas previas al inicio.	No procede devolución ni reprogramación, salvo aceptación expresa del MIEMBRO u OPERADOR o causal legal.	El operador conserva disponibilidad y cupo reservado, según condiciones publicadas.	Debe estar informado antes de la compra.
No show	El usuario no se presenta en fecha, hora y lugar pactados.	No procede devolución ni reprogramación.	El operador conserva valor según condiciones de reserva.	Registrar evidencia de no presentación.
Derecho de retractor	Compra no presencial o de comercio electrónico, dentro de 5 días hábiles, siempre que el servicio no haya iniciado y no exista excepción legal.	Devolución del 100%, sin descuentos.	No hay penalidad. No debe cobrarse tarifa si la experiencia no se presta.	En e-commerce, devolución máximo en 15 días calendario desde ejercicio + datos completos.
Reversión de pago	Pago electrónico y causal legal: fraude, operación no solicitada, no prestación, no correspondencia, defecto, cobro duplicado u otra causal procedente.	Trámite ante proveedor, canal y emisor del instrumento de pago, según Decreto 587 de 2016.	Si la causa es imputable al operador, este asume reintegros, costos o compensaciones.	Consumidor debe actuar dentro de los términos legales aplicables.

Caso	Cuándo aplica	Efecto para el usuario	Efecto para Bureau / Operador	Control clave
Causa imputable al MIEMBRO u OPERADOR	Cancelación, incumplimiento, falta de disponibilidad, falla esencial, falta de permisos o no prestación imputable al operador.	Devolución del 100% al usuario.	Operador reintegra al Bureau 100% del valor usuario más costos administrativos, bancarios o tecnológicos que correspondan.	Bureau puede compensar, descontar o suspender giros.
No se alcanza mínimo de participantes	La experiencia compartida requiere mínimo de participantes y no se alcanza.	Reprogramación o devolución del 100% si el usuario no acepta alternativa.	Operador debe informar oportunamente y proponer alternativa razonable.	No aplica penalidad para el usuario.
Fuerza mayor o caso fortuito	Evento externo, imprevisible o irresistible que impide o afecta la experiencia.	Reprogramación o devolución según servicios no disfrutados, costos incurridos y soporte de la causal.	Operador debe soportar el evento y cooperar con la solución.	Debe evaluarse caso a caso.

4. CASOS DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Los siguientes casos constituyen el marco operativo para la gestión de cancelaciones, reprogramaciones, devoluciones, reembolsos y reversión de pagos relacionados con experiencias publicadas en Visit Medellín. En caso de contradicción entre una condición particular de la experiencia y una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá la norma imperativa aplicable.

4.1 Cancelación voluntaria con antelación mínima de 72 horas

Una vez vencido el término legal del derecho de retracto, o cuando este no aplique por la naturaleza de la operación o por haberse iniciado la prestación del servicio con aceptación del consumidor, si el usuario cancela la experiencia con una antelación mínima de setenta y dos (72) horas antes de la fecha programada, se aplicará una penalidad equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del servicio.

Concepto	Regla aplicable
Penalidad total	20% del valor total pagado por el usuario.
Distribución de la penalidad	10% para El Bureau por costos administrativos, bancarios, tecnológicos, transaccionales y de gestión de la plataforma; y 10% para el MIEMBRO u OPERADOR por disponibilidad, reserva del cupo, bloqueo de agenda y gestiones operativas.
Devolución al usuario	80% del valor total pagado, una vez verificados los requisitos de la solicitud, el estado de la experiencia, la trazabilidad del pago y el estado de giro al MIEMBRO u OPERADOR.
Si el dinero ya fue girado al operador	El MIEMBRO u OPERADOR deberá reintegrar al Bureau el 90% del valor total de la experiencia, correspondiente al 80% que debe devolverse al usuario y al 10% correspondiente al Bureau.
Si el dinero no ha sido girado al operador	El Bureau devolverá al usuario el 80% del valor total pagado y girará al MIEMBRO u OPERADOR únicamente el 10% correspondiente a su parte de la penalidad.
Cancelación con menos de 72 horas	No procederá devolución ni reprogramación, salvo aceptación expresa del MIEMBRO u OPERADOR, causal legal aplicable o decisión comercial favorable debidamente documentada.

4.2 No show (no presentación del usuario)

Cuando el usuario no se presente en la fecha, hora y lugar pactados para la experiencia, y no haya informado oportunamente la cancelación dentro de los términos previstos en esta política o en las condiciones particulares de la experiencia, no procederá devolución ni reprogramación.

Control recomendado

El MIEMBRO u OPERADOR deberá conservar evidencia razonable del no show, como listado de asistencia, reporte del guía, registro de contacto, confirmación de punto de encuentro o soporte equivalente.

4.3 Cancelaciones por derecho de retracto

El usuario podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, siempre que el servicio no haya iniciado, la compra se haya realizado por canales no presenciales o de comercio electrónico y no se configure una excepción legal aplicable.

Elemento	Regla
Término para ejercer el retracto	Cinco (5) días hábiles contados desde la celebración del contrato en la prestación de servicios o desde la compra, según corresponda, siempre que el servicio no haya iniciado y no se configure una excepción legal aplicable.
Valor a devolver	El 100% del dinero pagado, sin descuentos, penalidades ni retenciones.
Plazo máximo de devolución en comercio electrónico	En operaciones de comercio electrónico, máximo quince (15) días calendario desde que el consumidor ejerció el derecho de retracto y suministró la información correcta y completa necesaria para efectuar la devolución, cuando se cumplan los presupuestos legales aplicables.
Medio de devolución	De ser posible, sobre el mismo instrumento o medio de pago utilizado por el usuario; o mediante el medio informado de manera clara, detallada y específica.
Soporte mínimo	Solicitud del usuario, fecha de compra, fecha de ejercicio del derecho, número de pedido, validación de que el servicio no inició y trazabilidad del pago.

4.4 Cancelaciones por causas imputables al MIEMBRO u OPERADOR

Cuando la experiencia no pueda prestarse por causas atribuibles al MIEMBRO u OPERADOR, tales como cancelación injustificada, incumplimiento del itinerario esencial, falta de disponibilidad, ausencia de permisos, carencia de condiciones de seguridad, falta de personal, incumplimiento de condiciones ofrecidas o cualquier otra causa imputable al prestador material del servicio, procederá la devolución del ciento por ciento (100%) del valor pagado por el usuario.

Situación	Tratamiento
Responsabilidad frente al usuario	El usuario tendrá derecho a la devolución del 100% del valor pagado o a la solución que corresponda conforme a la ley, la presente política y las condiciones particulares de la experiencia.
Reintegro a cargo del operador	El MIEMBRO u OPERADOR deberá reembolsar al Bureau el 100% del valor correspondiente al usuario, más los costos administrativos, bancarios, tecnológicos o transaccionales que sean procedentes conforme al MOU o acuerdo aplicable.

Situación	Tratamiento
Si el Bureau no ha girado el dinero	El Bureau gestionará la devolución con cargo a los recursos recaudados y podrá facturar, compensar o descontar al operador los costos aplicables.
Si el Bureau ya giró el dinero	El Bureau requerirá reintegro inmediato al operador. Cuando corresponda, podrá compensar con pagos pendientes o futuros, suspender giros o escalar el caso.
Incumplimiento del reintegro	Si el operador no reintegra dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al requerimiento, el Bureau podrá descontar valores de pagos pendientes o futuros, sin perjuicio de otras acciones contractuales.

4.5 Cancelación por no alcanzarse el número mínimo de participantes

Si la experiencia requiere un número mínimo de participantes y este no se alcanza, el MIEMBRO u OPERADOR podrá proponer una reprogramación, alternativa equivalente o cambio de fecha, siempre que informe oportunamente al usuario y al Bureau.

Escenario	Regla
Usuario acepta reprogramación	No habrá lugar a reembolso posterior por esta misma causal, salvo que se configure una nueva causal legal o contractual.
Usuario no acepta nueva fecha o alternativa	El Bureau procederá al reembolso del 100% del valor pagado, sin penalidad para el usuario.
No se alcanza mínimo de participantes	No aplica penalidad para el usuario. El operador deberá informar de manera oportuna y documentada.

4.6 Cancelaciones por fuerza mayor o caso fortuito

La fuerza mayor o caso fortuito deberá evaluarse caso a caso, con soporte suficiente y conforme a la naturaleza de la experiencia, las condiciones publicadas, el momento de la solicitud y la posibilidad real de reprogramación o prestación alternativa.

Tipo de evento	Regla aplicable	Soporte esperado
Fuerza mayor o caso fortuito del operador o entorno de ejecución	Se ofrecerá reprogramación dentro del periodo o temporada originalmente prevista, procurando condiciones similares. Si el usuario no acepta y opta por la cancelación definitiva, se evaluará devolución del valor correspondiente a servicios no disfrutados, previa deducción de costos efectivamente incurridos cuando legal y contractualmente proceda.	Comunicación del operador, evidencia climática, decisión de autoridad, reporte de orden público, soporte logístico u otro documento verificable.
Fuerza mayor alegada por el usuario	El usuario deberá informar el hecho y aportar soportes dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la ocurrencia del evento. El Bureau y/o el operador evaluarán reprogramación, devolución total o parcial, según causal, proximidad del evento y costos incurridos.	Certificación médica, soporte de calamidad doméstica, prueba de imposibilidad objetiva u otro documento idóneo.
Sin soporte suficiente	La cancelación se tratará como voluntaria y se aplicarán las reglas ordinarias de esta política.	Registro de requerimiento de soporte y cierre administrativo si el usuario no completa información.

5. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO

El derecho de retracto y la reversión de pago son mecanismos diferentes. Por ello, deben analizarse, responderse y documentarse de manera separada, aunque en la práctica puedan originarse en una misma compra o experiencia.

Aspecto	Derecho de retracto	Reversión de pago
Naturaleza	Facultad del consumidor para arrepentirse de la compra en los casos permitidos por la ley.	Mecanismo de reversión de pagos electrónicos cuando se configura una causal legal.
Fuente normativa principal	Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, modificado por la Ley 2439 de 2024 para comercio electrónico.	Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y Decreto 587 de 2016.

Aspecto	Derecho de retracto	Reversión de pago
Cuándo procede	Dentro de cinco (5) días hábiles contados desde la celebración del contrato en servicios o desde la compra, según corresponda, siempre que el servicio no haya iniciado y no exista excepción legal aplicable.	Fraude, operación no solicitada, no prestación, no correspondencia con lo solicitado, defecto, falla, error o causales legales aplicables en pagos electrónicos.
Valor	100% del dinero pagado, sin descuentos.	Reversión del pago conforme al trámite legal y a la decisión del emisor/participantes del proceso de pago.
Plazo relevante	En comercio electrónico, la devolución por retracto no podrá exceder de quince (15) días calendario desde que el consumidor ejerció el derecho y suministró la información correcta y completa necesaria para efectuar la devolución.	El consumidor debe presentar queja ante el proveedor y notificar al emisor del instrumento de pago electrónico dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o de que debió haber recibido el servicio/producto o lo recibió defectuoso o sin corresponder a lo solicitado. Una vez presentada la solicitud ante el emisor, los participantes del proceso de pago disponen de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión, cuando proceda.
Responsable interno	Visit Medellín/Bureau verifica solicitud, trazabilidad y estado del servicio; operador coopera si corresponde.	Visit Medellín/Bureau coordina información y soportes; pasarela/emisor participan; operador responde si la causa le es imputable.

El usuario podrá solicitar la reversión del pago, entre otros, cuando sea objeto de fraude, la operación corresponda a una transacción no solicitada, el servicio no sea recibido o no sea prestado, el servicio prestado no corresponda a lo solicitado, ofrecido o informado en la plataforma, se presente defecto, falla, incumplimiento o error en la transacción, o se genere un cobro duplicado, inconsistencia de valor u operación no reconocida que deba ser revisada por la pasarela o la entidad financiera.

Cuando la reversión sea consecuencia de hechos imputables al MIEMBRO u OPERADOR, este deberá asumir los costos, reintegros, compensaciones, descuentos, penalidades o reclamaciones que correspondan, conforme al Memorando de Entendimiento, la presente política y las condiciones particulares de la experiencia.

6. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

Para garantizar un proceso transparente, ágil y seguro, el usuario debe presentar la solicitud de devolución, retracto, reversión o reprogramación directamente a través de la plataforma digital de Visit Medellín, el formulario dispuesto para tal fin o los canales oficiales definidos por El Bureau.

El siguiente procedimiento debe aplicarse de manera documentada y proporcional a la causal invocada. Los plazos internos comienzan a contarse desde la recepción completa de la información necesaria para analizar la solicitud.

1. Radicación de solicitud	
Responsable	Usuario
Actividad	Presentar solicitud por canal oficial, indicando nombre, documento, correo, teléfono, número de pedido, fecha de compra, experiencia, causal, soportes de pago y soporte de la causal.
Plazo / estándar	Desde la presentación de la solicitud por el usuario. El análisis iniciará cuando la solicitud esté completa. Para reversión de pago se deberán observar los términos legales especiales aplicables.
Soporte mínimo	Formulario, correo, número de pedido, comprobante de pago, causal y soportes.

2. Validación inicial	
Responsable	Visit Medellín / Bureau
Actividad	Confirmar recepción, validar datos mínimos, identificar experiencia, operador, estado del servicio, estado del pago, fecha de compra o celebración del contrato y causal invocada.
Plazo / estándar	Estándar interno: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud completa.
Soporte mínimo	Registro interno, trazabilidad de pedido, fecha de compra, fecha del servicio, estado de pago/giro.

3. Requerimiento al operador	
Responsable	Bureau / Equipo Visit
Actividad	Solicitar explicación, soportes, confirmación de prestación o no prestación, costos incurridos, disponibilidad de reprogramación o causal imputable.
Plazo / estándar	Estándar interno: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la validación inicial, salvo urgencia por proximidad de la experiencia o necesidad de proteger derechos del usuario.
Soporte mínimo	Correo, acta, ticket, respuesta del operador, soportes de ejecución.

4. Análisis jurídico-operativo	
Responsable	Bureau / Dirección Jurídica / Equipo Visit
Actividad	Determinar si procede devolución, retracto, reversión, reprogramación, negativa motivada o solicitud de información adicional.
Plazo / estándar	Estándar interno: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción completa de la información necesaria para decidir, salvo término legal especial aplicable o caso complejo debidamente documentado.
Soporte mínimo	Matriz de decisión, política aplicable, condiciones de experiencia y soportes.

5. Respuesta al usuario	
Responsable	Visit Medellín / Bureau
Actividad	Comunicar aprobación, negación, reprogramación, solicitud de información adicional o estado del trámite.
Plazo / estándar	Estándar interno: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción completa de la información necesaria, salvo término legal especial aplicable.
Soporte mínimo	Comunicación formal, trazabilidad de envío, respuesta del usuario si aplica.

6. Gestión financiera	
Responsable	Bureau / Área financiera / Pasarela
Actividad	Gestionar devolución, reversión, compensación, descuento o giro según estado de recursos, causal aprobada y normativa aplicable.
Plazo / estándar	Estándar interno: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación interna de la devolución, cuando dependa directamente del Bureau. En retractor de comercio electrónico aplicará el término máximo legal vigente de quince (15) días calendario, cuando se cumplan los presupuestos legales aplicables. En reversión de pago aplicarán los términos legales especiales y los tiempos de la pasarela, entidad financiera, emisor del instrumento de pago y demás participantes del proceso.
Soporte mínimo	Orden de devolución, soporte de pasarela, transferencia, compensación, nota contable o constancia de gestión ante terceros.

7. Cierre del caso	
Responsable	Bureau / Equipo Visit
Actividad	Registrar decisión final, soporte de pago o negativa, trazabilidad, operador responsable, costos, lecciones aprendidas y medidas correctivas si aplica.
Plazo / estándar	Al finalizar la gestión.
Soporte mínimo	Expediente del caso, registro de trazabilidad y control interno.

Regla de coherencia de plazos

Los plazos previstos en este procedimiento son estándares internos de gestión, revisión, respuesta y trazabilidad del Bureau y del equipo Visit Medellín. Estos plazos no sustituyen, modifican, reducen ni amplían los términos establecidos en la normativa aplicable.

Cuando exista un término legal especial, se aplicará el término previsto en la norma correspondiente. En particular, cuando proceda el derecho de retracto en operaciones de comercio electrónico, la devolución del dinero se efectuará dentro del término máximo legal vigente, actualmente quince (15) días calendario, contados desde que el consumidor ejerza el derecho y suministre la información completa y correcta necesaria para efectuar la devolución.

Cuando se trate de reversión de pago, se aplicarán los términos, requisitos y procedimiento especial previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el Decreto 587 de 2016, compilado en el Decreto 1074 de 2015, y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan. En estos casos, el trámite podrá depender de la pasarela de pagos, la entidad financiera, el emisor del instrumento de pago y los demás participantes del proceso de pago.

Para las demás solicitudes de devolución, reembolso, cancelación o reprogramación que no estén sometidas a un término legal especial, el Bureau realizará la revisión dentro de sus estándares internos de servicio, procurando una gestión oportuna, documentada y proporcional a la causal invocada, al estado de la experiencia, al estado de los recursos, a la información suministrada por el usuario y a la respuesta del operador responsable.

Los plazos internos comenzarán a contarse desde la recepción completa de la información mínima necesaria para analizar la solicitud. Cuando la solicitud esté incompleta, requiera soportes adicionales, dependa de información del operador responsable, de la pasarela de pagos, de una entidad financiera o de un tercero, el Bureau informará al usuario el estado del trámite y continuará la gestión una vez cuente con los elementos necesarios para decidir o ejecutar la devolución, reembolso, reversión, compensación o reprogramación correspondiente.

7. REGISTRO Y TRAZABILIDAD

Todas las solicitudes de devolución, retracto, reversión, cancelación o reprogramación recibidas serán documentadas y registradas en un sistema interno de control o repositorio definido por El Bureau, garantizando la trazabilidad completa de cada caso.

Etapas de trazabilidad	Información mínima a conservar
Recepción	Fecha y hora, canal, usuario, número de pedido, experiencia, operador, causal invocada.
Soportes del usuario	Comprobante de pago, documentos de identidad cuando aplique, soportes de fuerza mayor, comunicación de cancelación, evidencia de error o fraude.
Validación interna	Estado del pago, estado del giro al operador, fecha de compra, fecha de experiencia, condiciones particulares, política aplicable.
Gestión con operador	Requerimientos enviados, respuestas, soportes, aceptación o rechazo de reprogramación, costos incurridos, causal imputable.

Etapa de trazabilidad	Información mínima a conservar
Decisión	Aprobación, negación, reprogramación, reversión, devolución parcial o total, solicitud de información adicional o cierre administrativo.
Gestión financiera	Orden de devolución, soporte de transacción, comprobante de pasarela, compensación, descuento, factura o nota contable.
Cierre y control	Fecha de cierre, responsable, comunicación final, medidas correctivas, suspensión de giros, bloqueo de experiencia o escalamiento si aplica.

La documentación será fundamental para el cumplimiento normativo, la atención de auditorías internas o externas, la gestión financiera y contable, la defensa jurídica del Bureau, la evaluación de desempeño de MIEMBROS u OPERADORES y la adopción de medidas correctivas o preventivas.

El Bureau podrá suspender giros, bloquear temporalmente publicaciones, requerir soportes adicionales, activar garantías, compensar valores o escalar internamente los casos cuando existan reclamaciones abiertas, solicitudes de reversión, inconsistencias de información, incumplimientos del operador o riesgos legales, reputacionales, financieros u operativos.

8. REFERENCIAS NORMATIVAS VERIFICABLES

Norma / soporte	Materia	Enlace de consulta
Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor	Derechos del consumidor, información, comercio electrónico, retracto y reversión de pagos.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1681955
Ley 2439 de 2024	Reglas de comercio electrónico y término máximo de devolución por retracto en comercio electrónico.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30054269 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=257116



Norma / soporte	Materia	Enlace de consulta
Decreto 587 de 2016	Procedimiento y condiciones para la reversión de pagos en comercio electrónico.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30020299 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69037
Ley 527 de 1999	Mensajes de datos, comercio electrónico y validez jurídica de comunicaciones electrónicas.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1662017
Ley 300 de 1996 y normas turísticas complementarias	Marco general de turismo y prestadores de servicios turísticos.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1656777
RNT Visit Medellín y Antioquia No. 268396	Registro Nacional de Turismo de Visit Medellín como plataforma electrónica o digital de servicios turísticos.	https://visitmedellin.co/wp-content/uploads/2026/06/RNT-2026-BUREAU-MEDELLIN-Y-ANTIOQUIA.pdf

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Observación
V5	01 de julio de 2026	Actualización integral de la Política de Devolución y Reversión de Pagos para Visit Medellín, conservando la estructura y claridad de la política original e incorporando reglas de comercio electrónico, Ley 2439 de 2024, reversión de pagos, rol del Bureau como plataforma, cuadros de decisión, procedimiento operativo, trazabilidad y mitigación de responsabilidad.	Versión final para publicación, operación y entrega institucional.

Nota de control documental: este documento conserva la forma general y el procedimiento operativo de la Política de Devolución V4, incorpora los ajustes jurídicos de la V5 y mejora la visualización mediante tablas para facilitar su consulta por usuarios, operadores, equipo interno, auditoría y áreas de soporte.

