



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

MMG TRAVEL S.A.S.

Versión 2025 – De Cumplimiento Obligatorio

MMG TRAVEL S.A.S., identificada con NIT **901672859-0** y Registro Nacional de Turismo RNT **154335**, en adelante **LA AGENCIA**, establece los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES** como parte integral del contrato de prestación de servicios turísticos celebrado con el pasajero (en adelante, **EL USUARIO**).

Al realizar cualquier **depósito inicial, abono parcial o pago total**, **EL USUARIO** declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de las cláusulas contenidas en este documento.

CAPÍTULO I – ALCANCE, NATURALEZA Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 1. Intermediación Turística

MMG TRAVEL S.A.S. actúa como **intermediaria** entre **EL USUARIO** y los **prestadores de servicios turísticos** (aerolíneas, hoteles, operadores terrestres, navieras, aseguradoras, parques temáticos, operadores internacionales, etc.).

LA AGENCIA **no es la ejecutora directa** de los servicios de transporte, alojamiento, excursiones ni demás servicios finales, por lo que **no asume responsabilidad solidaria** por la operación, decisiones, cambios, penalidades, políticas o regulaciones propias de dichos prestadores.

Cláusula 2. Aceptación Contractual por Depósito Inicial y Compras

El **depósito inicial, abono parcial o pago total** realizado por **EL USUARIO** a favor de MMG TRAVEL S.A.S. constituye **aceptación expresa, inequívoca e irrevocable** de estos Términos y Condiciones.

EL USUARIO reconoce que:

- Ha sido informado de la existencia de este documento a través de:
 - la **factura electrónica** recibida en su correo,
 - cotizaciones y comunicaciones comerciales,
 - publicaciones y piezas gráficas en las que figura la leyenda: **“APLICAN TÉRMINOS Y CONDICIONES”**.
- Ha tenido acceso al texto completo de estos Términos y Condiciones, disponible en:
mmgtravel.com.co



En consecuencia, **no podrá alegar desconocimiento posterior ni falta de información como causa de retracto o reclamación.**

Cláusula 3. Responsabilidad Legal y Marco Normativo

MMG TRAVEL S.A.S. se hace responsable de la **calidad de los servicios turísticos ofrecidos y descritos en sus programas**, de acuerdo con:

- **Ley 300 de 1996** (Ley General de Turismo)
- **Decreto 1075 de 1997**
- **Decreto 2438 de 2010**
- Normas que modifiquen, adicionen o reglamenten la actividad turística en Colombia

La responsabilidad de LA AGENCIA se limita a su rol de intermediación y al cumplimiento de la información y servicios que directamente ofrece, sin exceder el alcance establecido en las normas citadas. **Como agencia registrada ante el Ministerio de Comercio, MMG TRAVEL garantiza la calidad y veracidad de la información suministrada sobre sus servicios turísticos. No somos responsables por la operación aérea ni hotelera, pero sí por lo que ofrecemos, informamos y vendemos conforme a la ley turística colombiana.**

Cláusula 4. Transporte Aéreo y Limitación de Responsabilidad

MMG TRAVEL S.A.S. **no es transportador aéreo ni terrestre.**

La Agencia **no asume responsabilidad** frente a EL USUARIO por la prestación del servicio de transporte aéreo, salvo en el caso de que se trate de **vuelo chárter o vuelo fletado contratado directamente por la Agencia** y bajo las condiciones del contrato de transporte y la autoridad aeronáutica correspondiente.

Aerolíneas, navieras y transportadores:

- definen sus propias políticas de cambios, equipaje, penalidades y reembolsos,
- pueden modificar horarios, rutas y conexiones por motivos operativos, de seguridad, técnicos, climáticos, sanitarios o de orden público.

Estas decisiones **no son atribuibles** a MMG TRAVEL S.A.S. ni generan responsabilidad solidaria.



CAPÍTULO II – SOSTENIBILIDAD Y PROTECCIÓN DE MENORES

Cláusula 5. Sostenibilidad Turística

MMG TRAVEL S.A.S. se compromete a desarrollar su actividad bajo criterios de **sostenibilidad turística**, en cumplimiento de la **Resolución 3860 de 2015** y demás normas sobre turismo responsable, procurando:

- el cuidado del medio ambiente,
- el respeto a las comunidades locales,
- la mitigación de impactos negativos en destinos turísticos,
- la promoción de prácticas responsables entre sus usuarios.

Cláusula 6. Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes

En cumplimiento de la **Ley 679 de 2001**, la **Ley 1336 de 2009** y normas concordantes, MMG TRAVEL S.A.S.:

- **rechaza y condena** toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA),
- no promueve, facilita ni tolera prácticas asociadas al turismo sexual, prostitución, pornografía o cualquier tipo de explotación sexual de menores,
- denunciará ante las autoridades competentes cualquier conducta sospechosa que vulnere estos principios.

EL USUARIO se compromete a respetar estas normas y reconoce que la violación de las mismas acarrea **sanciones penales, administrativas y civiles**.

CAPÍTULO III – PROGRAMACIÓN, CUPOS Y SALIDAS

Cláusula 7. Cupos Bloqueados y Condiciones Operacionales

Muchos de los servicios comercializados por MMG TRAVEL S.A.S. se estructuran bajo la modalidad de **cupos bloqueados** con aerolíneas, hoteles y operadores. Esto significa que:

- La disponibilidad de asientos, habitaciones y servicios depende del **operador mayorista** o del proveedor correspondiente.
- La Agencia no controla directamente la asignación final de lugares, horarios ni equipos utilizados.
- La operación se ajusta estrictamente a los términos y condiciones de los prestadores de servicios turísticos.

Cláusula 8. Salidas Grupales y Mínimo de Pasajeros



Las salidas grupales se realizarán únicamente cuando se alcance el **mínimo requerido de 40 pasajeros** (salvo que el programa indique otra cantidad).

En caso de no alcanzarse dicho mínimo, MMG TRAVEL S.A.S. podrá:

1. **Reprogramar** la salida a la fecha más cercana disponible, o
2. **Ofrecer reubicación** en un programa similar, con igual categoría de servicios.

Esta situación **no genera derecho a indemnización**, ni a reembolso total, ni a compensación adicional, dado que obedece a condiciones comerciales y operativas previamente informadas.

CAPÍTULO IV – PAGOS, PLAZOS Y DESISTIMIENTO

Cláusula 9. Plazos de Pago

EL USUARIO acepta expresamente los siguientes plazos:

1. **Planes Low Cost, ofertas flash, fines de semana y tarifas especiales**
 - Deben estar **100% pagados mínimo 15 días hábiles** antes de la fecha de salida.
2. **Salidas programadas, grupales, Europa, Turquía, cruceros y planes internacionales estructurados**
 - Deben estar **100% pagados mínimo 60 días** antes de la fecha de salida.

Cláusula 10. Incumplimiento de Pago y Desistimiento

El **no pago dentro de los plazos establecidos** se interpretará como **DESISTIMIENTO VOLUNTARIO** de EL USUARIO, lo que implica:

- pérdida parcial o total de los depósitos realizados,
- aplicación de penalidades y cargos administrativos,
- posible cancelación del cupo sin derecho a reembolso,
- recargos adicionales según políticas del proveedor.

MMG TRAVEL S.A.S. podrá disponer del cupo sin obligación de reembolsar al pasajero, salvo lo que expresamente permita el proveedor.

CAPÍTULO V – TARIFAS, HOSPEDAJE, EQUIPAJE Y SERVICIOS

Cláusula 11. Tarifas Low Cost, Ofertas Flash y Promociones



Las tarifas **Low Cost, ofertas flash, fines de semana y promociones especiales:**

- incluyen usualmente **solo artículo personal (mochila o bolso pequeño)** que debe caber bajo la silla,
- **no incluyen** maleta de cabina, equipaje de bodega, selección de silla ni servicios adicionales, salvo que se indique expresamente,
- son **no reembolsables**,
- son **no endosables**,
- **no permiten cambios de nombre, ruta o fecha**,
- pueden estar asociadas a cupos negociados, millas, acuerdos especiales o tarifas restringidas.

EL USUARIO acepta que estas condiciones son parte del beneficio económico del plan y que, a cambio de una tarifa preferencial, renuncia a flexibilidad y reembolsos.

Cláusula 12. Alojamiento, Habitación Sencilla y Traslados

Todos los planes informan la categoría de hotel prevista. Las tarifas se calculan con base en **acomodación doble o múltiple**, salvo indicación en contrario.

- La **habitación sencilla (single)** genera un suplemento adicional, que deberá ser asumido por EL USUARIO que la solicite o requiera.
- En caso de que, por razones de operación o disponibilidad, no pueda confirmarse el hotel inicialmente ofrecido, se asignará otro de **igual o superior categoría y con servicios equivalentes**, sin que ello constituya incumplimiento.
- En ciertos destinos, cuando solo un pasajero utiliza traslados que fueron cotizados de manera compartida, puede generarse **recargo adicional** que será asumido por EL USUARIO.

Cláusula 13. Servicios Incluidos y Gastos Personales

Cada plan turístico informa de manera clara los **servicios incluidos** (noches de alojamiento, alimentación, traslados, excursiones, seguros, etc.).

Todo aquello **no mencionado explícitamente como “incluido”** se considera **gasto personal**, a cargo exclusivo de EL USUARIO, incluyendo pero sin limitarse a:

- equipaje adicional,
- propinas,
- taxis y transportes no contratados,
- tours opcionales,
- consumos extra en hotel,
- noches adicionales,
- cambios de fecha voluntarios,
- decisiones de abandonar el grupo o adelantar el regreso,
- no presentación al vuelo (**no show**).

Ninguno de estos gastos genera derecho a reembolso.



Cláusula 14. Equipaje, Medidas y Excesos

El transporte de equipaje se rige **exclusivamente** por las políticas de la **aerolínea operadora**, conforme a reglamentos IATA y condiciones tarifarias del tiquete.

- En la mayoría de planes Low Cost, fines de semana y ofertas flash, el plan incluye solo **artículo personal (mochila)**.
- Las medidas, peso y cantidad de piezas permitidas son definidas por la aerolínea.
- Cualquier exceso en peso, tamaño o número de piezas **debe ser pagado directamente por EL USUARIO en el aeropuerto**.

MMG TRAVEL S.A.S.:

- no determina la franquicia de equipaje,
- no responde por pérdidas, daños, retrasos o retención de equipaje,
- no asume costos por cobros adicionales aplicados por la aerolínea

CAPÍTULO VI – DOCUMENTACIÓN, MENORES, MIGRACIÓN Y RIESGO PAÍS

Cláusula 15. Documentación General del Pasajero

Es responsabilidad **exclusiva** de EL USUARIO:

- verificar requisitos migratorios y sanitarios de cada destino,
- contar con pasaporte vigente, visas, permisos, vacunas, seguros y demás documentos requeridos.

MMG TRAVEL S.A.S. puede orientar, pero la decisión y el cumplimiento final radican en EL USUARIO.

Cláusula 16. Viaje de Menores de Edad

Cuando viajen menores de edad, solos o acompañados, EL USUARIO deberá:

- aportar **Registro Civil**,
- tramitar los **permisos de salida debidamente autenticados** cuando uno de los padres no viaja,
- cumplir con los requisitos de autoridades migratorias y del destino.

En vuelos internacionales con menores, EL USUARIO deberá presentarse **mínimo 4 horas antes** de la hora de salida.

Cualquier **inadmisión, deportación o negativa de embarque o ingreso** por documentación incompleta, vencida o no aceptada por las autoridades **no generará reembolso** y se considerará **no show**.



Cláusula 17. Situaciones Judiciales, Deportaciones e Inadmisiones

No habrá reembolso ni responsabilidad de MMG TRAVEL S.A.S. cuando EL USUARIO:

- sea **deportado o inadmitido**,
- esté inmerso en **procesos judiciales**,
- tenga antecedentes o restricciones legales,
- no cumpla requisitos migratorios o sanitarios,
- presente documentos falsos, incompletos o vencidos.

Estos casos se entenderán como **no presentación al servicio** (no show), con pérdida total del plan contratado.

Cláusula 18. Riesgo País y Destinos con Conectividad Limitada

EL USUARIO declara que es su deber informarse sobre la **situación política, social, económica, migratoria y de seguridad** del país que visitará, así como de su nivel de conectividad aérea.

En destinos con:

- conflictos políticos,
- inestabilidad,
- baja conectividad,
- cierres frecuentes de aeropuertos o fronteras,

MMG TRAVEL S.A.S. **no asume responsabilidad** por:

- cancelaciones o cambios de vuelos,
- retrasos en retornos,
- extensiones involuntarias de estadía,
- costos derivados de quedarse más días en el destino.

Si EL USUARIO decide permanecer más tiempo, todos los gastos (hoteles, alimentación, nuevos vuelos, trámites, etc.) **serán de su exclusiva responsabilidad**.

CAPÍTULO VII – HORARIOS, CHECK-IN, CONEXIONES E ITINERARIOS

Cláusula 19. Check-In, Confirmación de Vuelo y Asignación de Sillas



- El **check-in** o documentación de vuelo será suministrado por la aerolínea o por LA AGENCIA hasta **24 horas** antes de la salida, dependiendo del sistema de emisión del proveedor.
- La **asignación de asientos específicos no está incluida ni garantizada**, salvo que EL USUARIO la compre como servicio adicional.
- EL USUARIO debe **confirmar la hora de salida del vuelo mínimo 24 horas antes**, usando los canales oficiales (aerolínea o Agencia).
- Todos los itinerarios de vuelo están "**sujetos a cambio sin previo aviso**", según decisiones operativas de la aerolínea, autoridad aeronáutica o condiciones climáticas, técnicas o de seguridad.

Cláusula 20. Conexiones Aéreas Adquiridas por Cuenta Propia

EL USUARIO **no debe comprar vuelos de conexión adicionales** (internos o internacionales) hasta que:

1. MMG TRAVEL S.A.S. haya confirmado la salida, y
2. se haya enviado el **itinerario oficial de vuelo** por escrito.

Cualquier conexión adquirida por cuenta del pasajero deberá ser programada con **mínimo 8 horas de anticipación** respecto al vuelo principal contratado con MMG TRAVEL S.A.S.

Si EL USUARIO compra tiquetes independientes y se producen cambios, retrasos, cancelaciones o reprogramaciones del vuelo principal:

- LA AGENCIA **no será responsable** de los costos relacionados con esas conexiones,
- no asumirá penalidades, diferencias tarifarias ni nuevos tiquetes,
- cualquier gasto adicional será de cuenta exclusiva de EL USUARIO.

Cláusula 21. Cambios de Fecha, Penalidades y Irreversibilidad Tarifaria

Cualquier modificación solicitada por EL USUARIO respecto a:

- fechas de viaje,
- rutas,
- nombres (cuando sea posible),
- hoteles,
- excursiones,

generará, según la política del proveedor:

- **penalidades,**
- **diferencias tarifarias,**
- posibles restricciones o negativa del cambio.

Una vez emitido el tiquete:



- este es **personal, intransferible y no endosable**,
- puede ser **no reembolsable**, no acumulable en millas y de cambios restringidos.

La tarifa contratada aplica a la fecha de compra; si EL USUARIO solicita un cambio, la **nueva tarifa** se regirá por las condiciones vigentes en ese momento, perdiendo el derecho a conservar la tarifa anterior.

CAPÍTULO VIII – VOUCHERS, REEMBOLSOS E IMPUESTOS

Cláusula 22. Emisión y Entrega de Vouchers

Los vouchers de servicios (hoteles, traslados, tours, seguros, etc.) serán emitidos y enviados a EL USUARIO **hasta 5 días antes de la fecha de salida**, siempre que:

- el plan esté **100% pagado**,
- la documentación haya sido validada,
- y el proveedor haya **confirmado y garantizado** la prestación de los servicios.

Si el proveedor no confirma la operación, LA AGENCIA no está obligada a emitir vouchers y solo podrá proceder conforme a las políticas del mismo.

Cláusula 23. Solicitud de Reembolsos y Tiempos

Toda solicitud de reembolso, devolución o compensación deberá:

- realizarse **por escrito** al correo oficial:
 reservasgeneral@mmgtravel.com.co, no por redes, ni whatsapp
- estar debidamente sustentada.

MMG TRAVEL S.A.S. gestionará la solicitud ante el proveedor correspondiente, pero:

- los tiempos de respuesta **dependen exclusivamente del proveedor**,
- pueden variar entre **30 y 180 días hábiles**,
- la Agencia **no garantiza resultado favorable** ni tiempos menores.

Cláusula 24. Modalidad y Límite de Reembolso

Si un proveedor acepta un reembolso o compensación, este podrá otorgarse en:

- nota crédito,
- voucher de servicios u otro mecanismo definido por el proveedor.

EL USUARIO acepta que:

- el valor de cualquier reembolso **nunca será superior al valor efectivamente pagado por el pasajero**,



- pueden descontarse impuestos, tasas, cargos administrativos y conceptos no reembolsables,
- MMG TRAVEL S.A.S. **no es responsable solidaria** del monto ni de la forma del reembolso.

Cláusula 25. Fluctuación Cambiaria e Impuestos Locales

Cuando los planes estén cotizados en **moneda extranjera**, el valor final en moneda local dependerá de la **tasa de cambio (TRM)** vigente al momento del pago.

Si ocurren variaciones en la TRM:

- cualquier diferencia a favor del proveedor deberá ser **cubierta por EL USUARIO**.

Impuestos como:

- **Resort Fee**,
- tasas municipales, ambientales, turísticas,
- impuestos de entrada/salida del país o ciudad,
- cargos obligatorios hoteleros,

no están incluidos en el valor total del plan, salvo que se indique lo contrario, y deben ser pagados directamente por **EL USUARIO** en el destino.

CAPÍTULO IX – PUBLICIDAD, POLÍTICAS DE PROVEEDORES Y CIERRE

Cláusula 26. Leyenda Contractual en Publicaciones y Facturación

Todas las publicaciones, piezas gráficas, redes sociales, correos, cotizaciones, vouchers y **facturas electrónicas** de MMG TRAVEL S.A.S. incluyen la leyenda:

“APLICAN TÉRMINOS Y CONDICIONES”

Esta leyenda remite al presente documento, que forma parte integral de toda relación comercial entre **LA AGENCIA** y **EL USUARIO**.

Cláusula 27. Subordinación a Términos de los Prestadores de Servicios Turísticos

EL USUARIO reconoce que cada proveedor (aerolínea, hotel, naviera, operador, aseguradora, etc.) tiene sus **propios términos y condiciones**, los cuales:



- se suman a los presentes Términos y Condiciones,
- regulan la prestación del servicio final,
- pueden imponer restricciones adicionales.

MMG TRAVEL S.A.S. no tiene facultad para modificar las políticas internas de dichos prestadores.

Cláusula 28. Aceptación Final

EL USUARIO declara que:

- ha leído y comprendido la totalidad de este documento,
- acepta cada una de las cláusulas aquí previstas,
- entiende que el depósito inicial, abono o pago total constituye aceptación contractual.

En constancia, estos Términos y Condiciones rigen todas las relaciones comerciales entre **MMG TRAVEL S.A.S.** y sus clientes a partir de su publicación y hasta que sean actualizados.