

Edición: 2026-10-22 · Publicación: 22 de octubre de 2026 a las 8:56 p. m.

Términos y condiciones de GOMig

GOMIG.CO S.A.S. | NIT 901853335-0 | RNT 217465

Versión 2026.10.22. Edición del 22 de octubre de 2026. Aplicable a nuevas contrataciones desde su publicación oficial, previa información y aceptación del cliente. La edición del documento no acredita por sí sola su publicación ni la aceptación de una operación.

Estos términos regulan los servicios turísticos y de orientación internacional contratados por clientes con GOMIG.CO S.A.S. Se complementan con la ficha particular de cada compra, que identifica los servicios incluidos, su precio, los responsables y las condiciones específicas. No sustituyen los contratos laborales, societarios o de suministro que GOMig celebre para su propia operación.

Identificación y contratación

1 Identificación y contacto

GOMIG.CO S.A.S., en adelante GOMig, es una agencia de viajes colombiana. Dirección comercial y de atención: Calle 26 #68C-61, Oficina 204-4, Torre Central Davivienda, Bogotá, Colombia. Correo: info@gomig.co. WhatsApp: +57 317 777 3590. Sitio web: <https://gomig.co>. Canal de peticiones, quejas y reclamos: <https://gomig.co/pqr>.

2 Alcance de los servicios

GOMig comercializa tiquetes y otros servicios turísticos, organiza los planes que identifica como propios y presta la orientación y el acompañamiento expresamente contratados. En cada operación informa si actúa como organizador, prestador directo o intermediario, e identifica al proveedor responsable de cada componente.

GOMig no es una agencia de empleo y no garantiza contratación laboral, salario, visa, residencia ni ingreso migratorio. La orientación sobre viajes o estudios no reemplaza la asesoría jurídica individual ni las decisiones de las autoridades. La denominación Plan MIG no concede una categoría migratoria ni autorización para trabajar.

GOMig no ofrecerá ni cobrará actividades de gestión o colocación de empleo sujetas a autorización sin cumplir el régimen correspondiente. Si interviene un prestador autorizado, la contratación identificará su nombre, función, autorización y condiciones. La denominación asesoría o acompañamiento no cambia la naturaleza real de la actividad prestada.

3 Documentos y aceptación de cada contratación

Cada contrato de servicios con el cliente se integra con la versión de estos términos expresamente incorporada y aceptada, la oferta y cotización aceptadas, la ficha o confirmación de compra, los anexos acordados y las condiciones de proveedores entregadas antes de contratar. Esto comprende compras por

internet, atención presencial, correo, WhatsApp y demás canales habilitados. Prevalecen las normas obligatorias; las condiciones particulares válidamente pactadas precisan el servicio y no pueden suprimir derechos legales. Las dudas se resolverán conforme a las reglas de protección al consumidor aplicables.

Antes de contratar y de autorizar el pago, el cliente tendrá acceso legible y conservable a estos documentos. La aceptación deberá ser expresa y permitir identificar al cliente, la operación y la versión aceptada. Puede constar en un documento firmado, un mensaje de datos inequívoco o un mecanismo electrónico confiable y apropiado para la operación. La sola navegación, el silencio, abrir un enlace, iniciar sesión con Google o una casilla premarcada no constituyen por sí solos aceptación de la compra. La publicidad y las promesas comerciales vinculantes forman parte de las obligaciones que correspondan.

La referencia contractual identificará, como mínimo, el título y la versión de los términos, la forma de consultarlos y la constancia de aceptación. Una remisión genérica a la versión que en el futuro aparezca en la web no permite cambiar unilateralmente una compra ya celebrada.

GOmig conservará la ficha aceptada, las condiciones del proveedor, la versión íntegra de los términos y la evidencia de aceptación, con fecha y hora e identificador de la operación. Entregará al cliente una copia o acceso a una versión conservable que corresponda a lo aceptado. Los datos de esta evidencia se tratarán conforme a la política de privacidad.

Si el cliente solicita comenzar una gestión antes de que termine un plazo de retracto aplicable, se documentará por separado su acuerdo sobre la actividad concreta y su inicio. Esta constancia no constituye una renuncia general a derechos ni acredita la ejecución de todos los componentes del plan.

Compra y confirmación de servicios

4 Información previa y precio total

Antes del pago, GOmig informará pasajeros, destino, fechas, proveedor, alcance, vigencia de la oferta y precio total en pesos colombianos. El total discriminará impuestos, tasas, honorarios de GOmig, servicios opcionales y cualquier cargo aplicable al medio de pago. Si se utiliza una divisa de referencia, se informará su conversión y el valor final que el cliente debe autorizar.

Las tarifas cotizadas dependen de la disponibilidad hasta el momento de la confirmación indicada en la oferta. Si cambia el precio antes de confirmar, GOmig solicitará aceptación del nuevo total. Si ya recibió dinero y no puede entregar lo contratado, informará inmediatamente las alternativas y la devolución que legalmente corresponda. No impondrá un bono ni una compra diferente.

5 Pagos y abonos

Solo se utilizarán los canales empresariales verificados en <https://gomig.co/pagos> o en una cotización oficial. El cliente debe comprobar el beneficiario y conservar su comprobante. La creación de un enlace o el envío de una captura no acredita por sí mismo un pago: GOmig verificará su recepción y expedirá la constancia correspondiente.

El total por cada medio de pago se mostrará antes de autorizarlo. No se cobrarán conceptos ocultos ni cargos

prohibidos por la ley o por las condiciones aplicables al instrumento de pago. La financiación de un tercero depende de su aprobación y de su contrato; un plan de abonos con GOMig deberá identificar importes, fechas, saldo y momento de emisión de cada servicio.

Un abono no implica que todos los componentes estén emitidos ni que se congele una tarifa si así no se pactó. GOMig informará qué asegura el pago y cómo se aplicará. Un atraso no ocasiona automáticamente la pérdida de todo lo pagado: se liquidarán los componentes, costos admisibles y saldos conforme al contrato y la ley.

La ficha de compra indicará cómo se distribuye cada abono entre servicios y qué pagos a proveedores autoriza. GOMig conservará los comprobantes de aplicación y no trasladará abonos de un servicio a otro ni incorporará un servicio adicional sin la autorización que corresponda. El estado de cuenta diferenciará valores recibidos, aplicados, pendientes de aplicación y saldo contractual.

6 Reserva y emisión

La cotización informa una oferta; la reserva registra una solicitud o cupo; el tiquete emitido acredita el transporte según las reglas de la aerolínea. Un localizador no prueba por sí solo que exista un tiquete pagado y utilizable. GOMig entregará el comprobante de emisión o el documento equivalente del proveedor y los datos para verificarlo.

La confirmación precisará el plazo de emisión y entrega documental. Para servicios que requieran datos adicionales, se indicarán previamente los documentos necesarios y su fecha de entrega. No se cobrará un servicio confirmado para luego dejar indefinidamente su ejecución sin fecha.

7 Datos del viajero

El cliente debe facilitar datos veraces y revisar los nombres y documentos antes de la emisión. GOMig debe tramitar la información con diligencia y corregir los errores que le sean atribuibles. Una corrección de escritura y una sustitución del pasajero son operaciones distintas; su viabilidad y sus costos se explicarán según el proveedor y la causa del error.

Vuelos y modificaciones

8 Aerolíneas y condiciones de transporte

El transporte se presta por la aerolínea identificada en el tiquete. GOMig informará el transportador comercial y, cuando se conozca, el operador efectivo, así como los vuelos en código compartido. Las condiciones de cada transportador y de la tarifa aplican al tramo correspondiente, dentro de los límites legales. Las reglas de una aerolínea no se trasladan automáticamente a otra.

La oferta indicará origen y destino por aeropuerto, fechas y horas locales, escalas, conexiones y si los trayectos pertenecen a un mismo tiquete o se compran por separado. En conexiones independientes se explicará la necesidad de recoger equipaje, volver a facturar, cambiar de aeropuerto y cumplir requisitos de tránsito cuando corresponda. El término directo se usará con información suficiente sobre posibles paradas.

9 Equipaje y presentación al vuelo

Cada tramo debe indicar la cantidad, peso y dimensiones del artículo personal, equipaje de cabina y equipaje facturado incluidos. No se presumirá que una franquicia se conserva en todos los vuelos. Asientos, alimentación, prioridad, mascotas y equipaje adicional solo se incluyen si se especifican.

El cliente debe cumplir los horarios de presentación, facturación y embarque del transportador. El apoyo de GOmig al check-in se limita al alcance contratado y requiere los datos oportunos. La confirmación informará verificaciones de identidad o uso de aplicaciones que exija el proveedor. La no presentación se evaluará conforme a la tarifa y los derechos aplicables; no se declarará automáticamente perdido todo el plan.

10 Cambios voluntarios y cesiones

Las solicitudes de cambio de fecha, ruta o pasajero serán evaluadas antes de ejecutar cualquier modificación. GOmig informará disponibilidad, diferencia tarifaria, penalidad del proveedor y honorario propio, cuando procedan y hayan sido informados. El cliente deberá autorizar el costo total. Una solicitud no garantiza que el proveedor permita el cambio.

No existe un plazo universal de 30 o 60 días, ni una cesión gratuita aplicable a todos los servicios. Un beneficio ofrecido por GOmig para un componente propio no altera las restricciones del tiquete aéreo. Las condiciones particulares precisarán el alcance y las exclusiones de cualquier beneficio comercial.

11 Cambios operativos y fuerza mayor

GOmig comunicará oportunamente las novedades que reciba y gestionará las alternativas que correspondan. Una modificación operativa no elimina por sí sola los derechos a información, asistencia, reubicación, reembolso o compensación reconocidos por el régimen aplicable.

Los cambios de elementos esenciales del plan que requieran consentimiento se someterán a decisión del cliente. La fuerza mayor se evaluará según las circunstancias y sus efectos acreditados, sin convertirla en una facultad general de sustitución unilateral ni en una exoneración de los deberes de información y gestión de GOmig.

Cancelaciones y devoluciones

12 Cancelación voluntaria y liquidación

Cuando el cliente solicite cancelar, GOmig identificará el régimen aplicable y liquidará cada componente: pagos recibidos, servicios ejecutados, valores recuperables, deducciones admisibles y saldo a devolver. Se distinguirá la cancelación voluntaria del retracto, el desistimiento aéreo cuando proceda, la reversión y los remedios por incumplimiento. Las deducciones deben tener fundamento legal o contractual válido, haber sido informadas cuando corresponda y contar con soporte. No se presumirá que todo abono es una penalidad.

Una tarifa no reembolsable puede limitar la cancelación voluntaria, pero esa etiqueta no elimina derechos obligatorios, devoluciones de conceptos recuperables ni remedios por incumplimiento. La decisión de una autoridad migratoria tampoco permite negar, de manera automática, la devolución de todos los servicios no

utilizados.

En una cancelación voluntaria podrán considerarse los valores efectivamente pagados a proveedores y no recuperables, las penalidades válidamente aplicables y los honorarios propios que procedan, conforme al contrato y la ley. GOMig identificará el proveedor, el componente afectado, su condición tarifaria y los soportes de cada deducción; gestionará también los conceptos recuperables, incluidas tasas o impuestos cuando corresponda. No se duplicarán cobros por un mismo concepto. Haber pagado al proveedor no implica por sí solo la pérdida de todo lo abonado ni elimina derechos obligatorios.

La ausencia de un reembolso del proveedor deberá distinguirse de una solicitud todavía pendiente de respuesta. Cuando exista una devolución legalmente exigible a cargo de GOMig, su cumplimiento no quedará sometido a una espera indefinida por el proveedor.

13 Derecho de retracto

Cuando sea aplicable el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cliente podrá ejercer el retracto dentro de los cinco días hábiles previstos en esa norma, contados según se trate de bienes o servicios. Se verificarán las condiciones y excepciones legales, incluido el inicio de prestación de un servicio con acuerdo del consumidor. Una aceptación genérica no sustituye la prueba de ese acuerdo.

En los eventos regidos por ese artículo, la devolución se efectuará dentro del máximo de quince días calendario desde el ejercicio del derecho y el cumplimiento de las obligaciones legales necesarias del consumidor. Se utilizará el instrumento de pago correspondiente o el medio acordado en los términos legales. No se reemplazará el dinero por un bono sin una elección válida del cliente.

Los tiquetes aéreos requieren verificar las disposiciones especiales aplicables al caso, sin extender automáticamente a todos los servicios una misma regla. GOMig explicará antes del pago las condiciones, plazos y forma de ejercer los derechos correspondientes. La respuesta interna de GOMig no reinicia ni amplía un plazo legal de devolución.

14 Reversión de pagos electrónicos

La reversión de pago es distinta del retracto y del reembolso voluntario. Cuando proceda legalmente por fraude, operación no solicitada, falta de entrega u otra causal prevista, el consumidor deberá presentar la reclamación ante el proveedor y notificar al emisor del instrumento de pago dentro del plazo legal, generalmente cinco días hábiles desde el hecho que determine su inicio. GOMig facilitará los soportes y la gestión que le corresponda.

15 Incumplimiento y seguimiento del reembolso

Los remedios por incumplimiento se determinarán según la obligación afectada y la ley, incluida la devolución que corresponda. GOMig no condicionará el cumplimiento de sus propias obligaciones a su liquidez ni a una exoneración general por intermediación. La gestión ante un tercero debe ser diligente y trazable.

Cada devolución informará causal, importe, deducciones, responsable, fecha de solicitud y plazo aplicable. Para los reintegros turísticos comprendidos en el artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto 1074 de 2015 se atenderá el

máximo de treinta días calendario previsto en esa disposición, sin extenderlo a supuestos sujetos a otro régimen. Para el retracto regido por el artículo 47 de la Ley 1480 se aplicará la sección 13. No existe una prórroga general de 120 días hábiles. Los tiempos informados por un proveedor no desplazan los máximos obligatorios. La respuesta a una PQR y el pago de una devolución son obligaciones con plazos distintos.

Planes MIG y otros servicios turísticos

16 Alcance de cada Plan MIG

Cada Plan MIG requiere una confirmación particular que identifique destino, pasajeros, fechas, etapas, entregables, precio y responsables. Los nombres Lite, Plus u otras denominaciones no implican servicios uniformes. Vuelo, asistencia, alojamiento, traslados, traducciones, trámites o acompañamiento solo se incluirán cuando formen parte de la oferta aceptada.

Las condiciones generales no podrán retirar un incluido prometido en una venta. El presupuesto distinguirá las sumas pagadas a GOMig de los pagos posteriores a hoteles, autoridades u otros proveedores, y precisará qué tareas constituyen orientación y cuáles son gestiones efectivamente contratadas.

Toda ampliación, como una gestión de visa, una traducción, una actividad de orientación o un nuevo trayecto, requerirá una oferta separada o un anexo que precise alcance, precio y aceptación. No se considerará contratado por el solo hecho de haber sido consultado. Los servicios incluidos o beneficios ya prometidos se respetarán conforme a la oferta aplicable.

17 Condiciones de Regreso MIG

La expresión Regreso MIG deberá explicarse antes de la compra. Si comprende un vuelo utilizable, la confirmación identificará ruta, pasajero, fecha o procedimiento para definirla, plazo de emisión, equipaje y reglas de modificación y devolución. Si consiste en un saldo o beneficio para una compra futura, deberá identificarse expresamente como tal, con su valor, vigencia y condiciones; no se presentará como un ticket emitido.

Una reserva temporal, cotización o itinerario informativo no equivale a un billete de regreso confirmado. GOMig informará su estado y vencimiento reales y no ofrecerá documentos simulados, alterados o sin respaldo como prueba de transporte confirmado ante una aerolínea o autoridad. La preparación del viaje debe corresponder a su finalidad real y a los requisitos exigibles.

No se anunciará regreso incluido si no se ha definido el servicio concreto que respalda esa expresión. La eventual cesión o conversión del beneficio requiere verificar lo contratado y las reglas del proveedor; no modifica automáticamente la identidad del pasajero de un ticket emitido.

18 Alojamiento y actividades

Se distinguirá entre una gestión de búsqueda, una reserva con pago en el establecimiento y un alojamiento prepagado. La confirmación indicará establecimiento, ubicación, fechas, ocupación, noches, alimentación, impuestos o depósitos a cargo del cliente y condiciones de cancelación. Una reserva para pago en destino no significa que el hospedaje esté pagado.

Las actividades, trenes, traslados, cruceros y servicios terrestres identificarán proveedor, recorrido, horarios o ventana de prestación y restricciones. Una imagen de referencia no sustituye la descripción del servicio. Las sustituciones se tramitarán conforme a la ley y a las condiciones válidamente informadas.

19 Seguros y asistencia de viaje

Cuando se incluya seguro o asistencia, GOMig identificará al proveedor y entregará el certificado y las condiciones aplicables, con fechas de cobertura, límites, exclusiones, deducibles y canales de atención. La asistencia médica o indemnización depende del contrato correspondiente; GOMig responde por la gestión y las obligaciones que haya asumido. Si el servicio no se incluye, se informará claramente antes de pagar.

Documentación y atención al cliente

20 Requisitos de viaje y orientación internacional

GOMig informará los requisitos conocidos y las fuentes oficiales pertinentes al servicio contratado. El viajero deberá suministrar información veraz sobre nacionalidad, residencia, motivo del viaje y tránsito, y obtener los documentos y permisos exigibles. Ambas partes deberán revisar las actualizaciones relevantes antes del viaje.

La decisión de expedir una visa o admitir a una persona corresponde a la autoridad competente. Esta circunstancia no exonera a GOMig de errores propios, información engañosa ni incumplimientos de la gestión contratada. Los honorarios de orientación y las tasas oficiales deberán distinguirse; su tratamiento ante una cancelación se determinará conforme a lo efectivamente prestado y a la ley.

Las reservas, invitaciones y demás soportes deben ser auténticos y reflejar su estado real. El cliente no debe declarar una finalidad ficticia. La información sobre oportunidades de estudio o empleo no acredita matrícula, contratación ni permiso de trabajo. Cualquier representación jurídica requiere un alcance profesional independiente y expresamente identificado.

Cuando se contrate preparación o diligenciamiento de una solicitud de visa, la ficha identificará país, categoría y finalidad de la visa, actividades de GOMig, documentos requeridos, fechas de entrega, honorarios y tasas oficiales. Se aclarará si GOMig únicamente orienta, prepara formularios o presenta la solicitud con autorización del cliente. Antes del envío, el cliente podrá revisar los datos y confirmar su exactitud; GOMig conservará la constancia de presentación y los comprobantes correspondientes.

Las tasas oficiales y pagos a terceros se identificarán por beneficiario y concepto. Su eventual devolución dependerá del régimen aplicable y de las condiciones válidas informadas; no se presumirá que una tasa ya fue pagada o que es irrecuperable. Los honorarios propios se evaluarán según lo contratado y efectivamente prestado. La negativa de visa no elimina los remedios por errores o incumplimientos de GOMig.

La categoría de visa solicitada deberá corresponder a la finalidad real declarada. Una orientación, una postulación o una solicitud de visa no equivale a una oferta laboral, un contrato de trabajo ni un permiso para trabajar. Las promesas particulares de resultado o devolución que válidamente formen parte de una venta no quedan anuladas por esta regla general.

21 Menores y necesidades de asistencia

Los viajes de menores requieren la intervención de quien tenga capacidad para contratarlos y los documentos y autorizaciones exigidos por las autoridades y transportadores. El cliente informará oportunamente las necesidades de asistencia para gestionar su atención con el proveedor, usando solo los datos necesarios y las autorizaciones que procedan. GOMig no prometerá servicios especiales sin confirmación.

GOMig rechaza la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes. Estas conductas son sancionadas penal y administrativamente conforme a las leyes colombianas, incluida la Ley 679 de 2001 y sus normas complementarias.

22 Peticiones quejas y reclamos

El cliente puede presentar solicitudes en <https://gomig.co/pqr>, info@gomig.co, WhatsApp +57 317 777 3590 o en la dirección de atención. Debe aportar una descripción y los datos disponibles para identificar la compra; no necesita utilizar fórmulas especiales ni renunciar a otro canal legalmente válido.

GOMig entregará constancia con radicado, fecha y hora, y un mecanismo de seguimiento. Las reclamaciones directas de consumo se responderán de fondo dentro de los quince días hábiles legalmente previstos. Las solicitudes sujetas a otros términos se tramitarán según su régimen. La radicación interna no impide acudir a la autoridad competente ni altera los plazos legales.

El consumidor conserva su derecho a opinar, presentar reseñas, reclamar y aportar pruebas. GOMig podrá solicitar la corrección de datos objetivamente inexactos y ejercer los mecanismos legales que correspondan, sin condicionar reembolsos o atención al retiro de una queja ni prohibir la crítica legítima. La competencia de la SIC, Superintendencia de Transporte, jueces u otras autoridades depende de la materia.

Privacidad y disposiciones finales

23 Datos personales e imagen

GOMig tratará los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política disponible en <https://gomig.co/privacidad>. Informará las finalidades, las categorías de destinatarios y las autorizaciones o fundamentos legales que correspondan. Los datos necesarios para reservas y trámites se compartirán con los proveedores identificados, con las garantías aplicables, incluidas las exigidas para circulación internacional.

El titular puede ejercer sus derechos mediante info@gomig.co. Las consultas y reclamos se tramitarán dentro de los términos legales, incluidas sus prórrogas válidas. La publicidad comercial y el uso promocional de imagen, voz o testimonios tendrán autorizaciones específicas y separadas de la compra. El rechazo de esas finalidades opcionales no impide contratar servicios turísticos.

Las cookies opcionales se gestionarán según la elección del usuario y la política aplicable. Los asistentes automáticos deberán informar su función y permitir solicitar atención humana. Una respuesta automatizada no podrá suprimir derechos ni modificar una compra confirmada; los errores comerciales se atenderán conforme a las obligaciones de información y oferta aplicables.

24 Referidos responsabilidad y vigencia

Para nuevas referencias sujetas a este programa, el incentivo es de \$100.000 COP por persona referida que compre un paquete turístico o Plan MIG, sin descuento al referido. La persona recomendada debe identificar a quien la refiere antes de comprar. El incentivo se causa cuando se haya pagado todo el servicio, GOMig haya recibido los recursos y el servicio haya iniciado. Se paga por transferencia dentro de los diez días hábiles siguientes al cumplimiento de esas condiciones.

Si la compra se cancela antes de causar el incentivo, este no se genera. Una devolución posterior se revisará según el caso y la ley, sin débitos automáticos. Las referencias anteriores mantienen las condiciones que les correspondan. Cualquier modificación futura se informará sin afectar incentivos ya causados ni derechos adquiridos.

GOMig responde por sus deberes de información, diligencia, gestión y por los servicios propios o de organización que legalmente le correspondan. El proveedor responde por sus obligaciones según su régimen. Ninguna disposición excluye responsabilidad que no pueda limitarse ni restringe acciones del consumidor.

Esta versión se aplicará a nuevas contrataciones desde su publicación oficial cuando haya sido informada e incorporada mediante aceptación del cliente. Cada operación conservará la versión aceptada y la evidencia de su fecha. Una actualización de la página no modifica retroactivamente un contrato, no elimina pruebas o condiciones anteriores ni autoriza cargos adicionales. Las modificaciones posteriores que requieran acuerdo se formalizarán en un anexo aceptado por las partes. Si una cláusula es inválida, se aplicará la regla legal pertinente y el resto del acuerdo subsistirá cuando sea posible. La ley colombiana y los regímenes especiales o internacionales obligatorios se aplicarán según el caso, sin privar al consumidor de protecciones imperativas que le correspondan.

Para consultar o gestionar tu compra: <https://gomig.co/pqr> | info@gomig.co | +57 317 777 3590.