MI VISA HOY S.A.S. · NIT 901429204-7
Carrera 15 # 95-35, Edificio Chicó 15, Oficina 203, Bogotá D.C., Colombia
legal@mivisahoy.com · +57 316 7552272 · RNT 169289

CONDICIONES DEL SERVICIO

Términos y *condiciones* del servicio

Las reglas claras de nuestra asesoría y gestión de visas: qué incluye, qué no, cómo se paga, cuándo hay devoluciones y qué esperamos de cada parte.

Versión **3.0** | Actualizada el **5 de noviembre de 2026** | Vigentes desde su publicación | Reemplazan la versión del 20 de septiembre de 2024

RESUMEN EN 1 MINUTO

- **Qué hacemos:** te asesoramos y gestionamos tu solicitud de visa con un equipo especializado. También vendemos asistencia de viaje de proveedores aliados.
- **Obligación de medio y no de resultado:** ponemos todo nuestro conocimiento para presentar la mejor solicitud posible, pero **la decisión de aprobar o negar la visa es solo de la autoridad**. Nadie puede garantizar una aprobación.
- **Una visa negada no da derecho a devolución**, porque el servicio de asesoría ya se prestó.
- **Devoluciones:** puedes retractarte dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago si todavía no hemos empezado a prestarte el servicio. Los pagos a terceros (derechos consulares, biometría, exámenes) nunca son reembolsables.
- **Al tomar el servicio aceptas estos términos** y las demás políticas del Centro legal, firmes o no el contrato.

1 Quiénes somos y aceptación

Estos términos regulan la relación entre **MI VISA HOY S.A.S.**, NIT 901429204-7, agencia de viajes con Registro Nacional de Turismo (RNT) 169289, con domicilio en Carrera 15 # 95-35, Edificio Chicó 15, Oficina 203, Bogotá D.C., Colombia (en adelante, "Mi Visa Hoy"), y la persona que contrata sus servicios (en adelante, "el cliente").

Al pagar o empezar a recibir cualquiera de nuestros servicios, el cliente acepta estos términos, la Política de tratamiento de datos personales, la Política de cookies y el Código de conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes. El contrato de 1 página es un formalismo opcional que resume estas condiciones.

2 Nuestros servicios

A. Asesoría y gestión migratoria (visas)

Según el plan que contrates, incluye:

- análisis de tu perfil y recomendación del tipo de visa más adecuado;
- orientación sobre los requisitos y revisión de tus documentos;
- diligenciamiento de formularios y preparación de la solicitud;
- agendamiento de citas y presentación de la solicitud ante la autoridad, cuando aplique;
- acompañamiento de un asesor por chat, llamada, videollamada o en nuestras oficinas.

El servicio se cuenta **por persona y por cada visa solicitada**. El alcance exacto, el valor y la forma de pago se informan en la cotización o propuesta que recibes antes de pagar.

B. Venta de asistencia de viaje

Mi Visa Hoy comercializa planes de asistencia de viaje de proveedores aliados. Esos planes se rigen por las condiciones de cada proveedor (ver numeral 9).

C. Otras líneas de negocio

Servicios como el acompañamiento a inversionistas extranjeros (Real Estate Colombia) pueden tener condiciones particulares, que se informan por escrito antes de contratar. En lo no previsto en ellas, se aplican estos términos.

3 Obligación de medio y no de resultado

Mi Visa Hoy se compromete a prestar una asesoría completa, diligente y de calidad para que tu solicitud se presente de la mejor manera posible. Es una obligación de medio y no de resultado.

- La aprobación, la negación, los tiempos y las condiciones de una visa dependen **exclusivamente** de la embajada, el consulado o la autoridad migratoria, que decide de forma autónoma.
- Mi Visa Hoy **no garantiza la aprobación** de ninguna visa, ni el tiempo de respuesta, ni la fecha de las citas.
- Mi Visa Hoy no es responsable por los cambios de requisitos, tarifas o procedimientos que las autoridades hagan sin aviso público previo.
- Una visa negada **no da derecho a devolución** de lo pagado por la asesoría, porque el servicio ya se prestó.

4 Qué esperamos del cliente

- Entregar información y documentos **verdaderos, completos y a tiempo**.

- Responder las solicitudes de su asesor en los plazos que se le indiquen.
- Seguir las instrucciones del asesor y no hacer trámites por su cuenta que afecten la solicitud sin avisarle.
- Pagar el valor completo del servicio en las fechas acordadas.
- Asistir a las citas y entrevistas programadas.
- Leer con atención la información que recibe y preguntar todo lo que no entienda. Su asesor está para explicarle.

Para pedir una visa **no es necesario comprar tiquetes ni pagar hoteles**, salvo que la autoridad lo exija. Si los compras antes de la decisión, es bajo tu propio riesgo.

5 Precio y pagos

- El valor de cada servicio se informa en la cotización o propuesta, antes de pagar.
- Medios de pago aceptados: transferencia o consignación a Bancolombia, PSE, tarjetas Visa, Mastercard y American Express, y Puntos Colombia, según disponibilidad.
- Los pagos a terceros **no hacen parte del valor de la asesoría** y corren por cuenta del cliente: derechos consulares, toma de datos biométricos, exámenes médicos, traducciones oficiales, envíos, transporte, reservas de vuelos u hoteles.
- Mi Visa Hoy entrega la factura electrónica correspondiente.

6 Duración de la relación

La relación comercial empieza el día en que el cliente paga el servicio y termina cuando se completa lo contratado, según el plan:

- en los trámites en línea, cuando el cliente tiene los documentos, formularios y citas necesarios para su solicitud;
- en los trámites con presentación ante la autoridad, cuando la solicitud queda radicada o la autoridad comunica su decisión, según lo pactado.

También termina en los casos del numeral 7.

7 Terminación anticipada

La relación puede terminar antes de tiempo por:

- información falsa, incompleta, suplantada o engañosa que entregue el cliente;
- falta de respuesta del cliente a las solicitudes de su asesor;
- falta de pago del valor completo del servicio;
- trámites que el cliente haga por su cuenta, sin seguir las indicaciones del asesor, y que afecten la solicitud;

- conductas que afecten el buen nombre de Mi Visa Hoy o de su equipo;
- enfermedad grave o fallecimiento del cliente que impida continuar;
- retiro de cualquiera de las partes porque no existe la documentación que exige la visa.

En estos casos, la devolución, si procede, se rige por el numeral 8.

Fuerza mayor o caso fortuito

Si un hecho imprevisto y ajeno a tu voluntad (por ejemplo, un problema grave de salud, un accidente o un desastre) te impide continuar, y lo demuestras, puedes:

- **congelar o aplazar el servicio hasta por 6 meses**, o
- **ceder el servicio a otra persona**, pidiéndolo por escrito desde el correo que usaste en el trámite y con autorización previa de Mi Visa Hoy. La nueva persona acepta estas mismas condiciones.

Necesitamos un tiempo razonable para verificar cada caso.

8 Devoluciones

Cuándo procede

- **Derecho de retracto:** tienes **5 días hábiles desde el pago** para pedir la devolución, siempre que Mi Visa Hoy **no haya empezado a prestarte el servicio** y no hayas usado ninguna parte de él.
- Si el servicio ya se prestó total o parcialmente, **no procede la devolución**.
- Según el caso, la devolución puede ser total, parcial o por un porcentaje, y debe ser aprobada por las áreas de atención al cliente y de contabilidad.
- **Nunca son reembolsables** los pagos hechos a terceros (derechos consulares, biometría, exámenes médicos, envíos, transporte, reservas), ni los cambios o decisiones de las autoridades.

Cómo pedirla: los 10 requisitos

1. Envía tu solicitud por escrito a legal@mivisahoy.com.
2. Adjunta el certificado bancario de la cuenta donde quieres recibir el dinero.
3. Adjunta copia de tu documento de identidad.
4. La devolución se hace solo por transferencia electrónica, nunca en efectivo.
5. Preferimos cuentas Bancolombia. Si tu cuenta es de otro banco, se descuenta el costo de la transferencia interbancaria; también puedes indicar la cuenta Bancolombia de un familiar o persona de confianza.
6. No hacemos transferencias a Nequi ni a plataformas similares.
7. Del valor se descuenta el impuesto del 4x1000.

8. La devolución se paga en pesos colombianos, aunque hayas pagado en otra moneda, a la tasa de cambio del día en que se apruebe la devolución.

9. El pago se hace dentro de los **30 días hábiles** siguientes a la aprobación de la solicitud, que te comunicaremos por escrito.

10. Envía todos los documentos completos y a tiempo para no retrasar el proceso.

Estas condiciones no limitan los derechos que te da la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**. Cuando ejerzas el derecho de retracto en una compra a distancia, la devolución se hará en los términos de esa ley.

9 Asistencia de viaje

- Mi Visa Hoy solo vende y comercializa los planes de asistencia de viaje. **Quien presta el servicio y responde por las coberturas es el proveedor**, según sus propias condiciones.
- Después de la compra te enviamos por correo el contrato o certificado del proveedor. Si no lo recibes, pídelo a tu asesor.
- Las cancelaciones, cambios, reembolsos y la atención médica se rigen por las condiciones del proveedor.
- Podemos ayudarte a comunicarte con el proveedor para aplazar la cobertura, cambiar datos, extenderla o pedir un reembolso por visa negada, sujeto a sus condiciones.

10 Confidencialidad y datos

La información de tu caso es confidencial. Solo la compartimos con la autoridad de tu trámite, con los proveedores necesarios para prestarte el servicio, por orden de una autoridad o con tu autorización. Todo lo demás está en la Política de tratamiento de datos personales.

11 Peticiones, quejas y reclamos

Si no estás conforme con algo, escríbenos a legal@mivisahoy.com o por WhatsApp al +57 316 7552272. Te responderemos dentro de los **15 días hábiles** siguientes.

12 Ley aplicable y solución de diferencias

- Estos términos se rigen por las **leyes de la República de Colombia**.
- Ante cualquier diferencia, las partes buscarán primero un arreglo directo y amistoso. Si no es posible, podrán acudir a la conciliación o a la mediación.
- Si eres consumidor, conservas tu derecho a acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio** o a los jueces competentes.

13 Cambios a estos términos

Podemos actualizar estos términos. La versión vigente es siempre la publicada en esta página, con su fecha. Los servicios ya contratados se rigen por la versión vigente al momento del pago.

Historial: versión anterior actualizada el 20 de septiembre de 2024 · **versión 3.0, actualizada el 5 de noviembre de 2026**.

MI VISA HOY S.A.S. · NIT 901429204-7 · Términos y condiciones del servicio · Versión 3.0 · Actualizada el 5 de noviembre de 2026 · Documento vigente en https://legal.mivisahoy.com/terminos-y-condiciones/