

# **MANUAL DE OPERACIÓN Y UTILIZACIÓN DE PARQUEADERO**

**CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H**



<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión No.</b>	<b>Sección</b>	<b>Vigencia desde</b>
01	Primera Emisión del Documento	22 de agosto del 2022
<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Cargo: Directora Administrativa y Financiera Firma: Lady Andrea García Arévalo Fecha Cambio:	Cargo: Gerencia Firma: Carlos Martín Duran Ferro Fecha Cambio:	Cargo: Consejo de Administración Fecha Cambio:

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO</b> .....	3
<b>ALCANCE</b> .....	3
<b>DEFINICIONES</b> .....	3
<b>INSTALACIONES</b> .....	3
Parqueadero de Motos .....	4
Parqueadero de Bicicletas .....	4
Servicio de taxi.....	4
<b>CAPITULO I.- PRINCIPIOS GENERALES</b> .....	4
<b>CAPITULO II.- TARJETAS DE ESTACIONAMIENTO</b> .....	6
<b>CAPITULO III.- CONVENIOS</b> .....	6
<b>CAPITULO IV.- POLÍTICAS</b> .....	7
<b>CAPITULO V.- RESPONSABILIDADES</b> .....	9
<b>CAPITULO VI.- OBLIGACIONES</b> .....	9
<b>CAPITULO VII.- NORMAS DE COMPORTAMIENTO</b> .....	12
<b>CAPITULO VIII.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES O FELICITACIONES</b> .....	13
<b>CAPITULO IX.- DISPOSICIONES FINALES</b> .....	13

## INTRODUCCIÓN

Este reglamento es de carácter obligatorio para los propietarios o cualquier tenedor a su nombre y para los colaboradores y empleados de las unidades privadas que conforman el Centro Comercial la Casona Plaza P.H.

En el presente manual encontrará las normas sobre el parqueo de vehículos automotores, motocicletas y bicicletas en las áreas comunes del Centro Comercial la Casona Plaza P.H, además de regular los procedimientos para la operación, y utilización del parqueadero y el sistema de estacionamientos del Centro Comercial la Casona Plaza P.H, El Consejo de Administración reglamenta el presente manual de operación y utilización del parqueadero.

## OBJETIVO

Establecer las normas y lineamientos referentes al uso de los Estacionamientos del Centro Comercial la Casona Plaza P.H, que garanticen el control de las actividades llevadas a cabo por los usuarios al utilizar el servicio del parqueadero.

## ALCANCE

Este manual se aplica a todos los conductores de vehículos automotores, motos y bicicletas autorizados para parquear dentro del Centro Comercial la Casona Plaza P.H.

## DEFINICIONES

**TARJETA DE ESTACIONAMIENTO:** Es el elemento que permite el ingreso y la salida del parqueadero para propietarios y personal autorizado cuenta con una vigencia definida para el acceso y salida del parqueadero.

## INSTALACIONES

El Centro Comercial la Casona Plaza P.H cuenta con 15 parqueaderos para vehículos automotores externo, y 158 parqueaderos para automotores cubierto, 43 parqueaderos exclusivo para motocicletas cubierto, 60 para bicicletas cubierto, 4 demarcados para discapacitados dando así cumplimiento a la **LEY 1287 DE 2009**, y uno para unidades de Emergencia (Ambulancia). Dentro de los espacios demarcados son para uso exclusivo, no se podrá usar por particulares que no cumplan con las condiciones de uso.

El Centro Comercial la Casona Plaza P.H cuenta con dos porterías de ingreso y salida vehicular distribuidas así:

- Ingreso Principal, Ubicado por la carrera 11 con un ingreso y una salida, parqueadero cubierto
- Ingreso Exterior, Ubicado por la calle 1ra con un ingreso y salida, parqueadero al aire libre.

### Parqueadero de Motos

- Se cuenta con una zona ubicada en el parqueadero interno de uso exclusivo de los motociclistas el cual cuenta con 40 parqueaderos.
- Para las motocicletas que presenten el servicio domiciliario para los locales del centro comercial deberán parquear en el sitio destinado para los domiciliarios, ubicado en el ingreso del estacionamiento. Esta zona está autorizada única y exclusivamente para los domiciliarios de los restaurantes de la plazoleta de comidas, con el fin que puedan prestar un servicio rápido y oportuno.

### Parqueadero de Bicicletas

- Se cuenta con un parqueadero de uso exclusivo de bicicletas, el cual cuenta con 60 parqueaderos para los visitantes y empleados de los locales comerciales.

### Servicio de taxi

- Centro Comercial la Casona Plaza P.H, cuenta con cinco (5) celdas de parqueadero destinadas para el servicio de taxi en la parte exterior del éxito.

## CAPITULO I.- PRINCIPIOS GENERALES

**ARTÍCULO 1- Horarios:** El horario en el que se permite el uso de las áreas comunes de estacionamiento para ingreso, permanencia y retiro de los vehículos automotores, motos es de lunes a domingo de 6:00 am a 10:45 pm. Para bicicletas de 6:00 am a 10:00 pm. Lunes a domingo.

### ARTÍCULO 2 - Tarifas

La tarifa determinada para nuestros usuarios será la que por disposición del Consejo de administración se designe, así como sus modalidades de cobro sin requerir modificación del presente reglamento.

**TARIFA PREFERENCIAL DIURNA:** Cada una de la unidades privadas tendrán derecho a la activación de una (1) tarjeta preferencial, con una tarifa diaria especial para vehículos automotores y motos por el derecho al uso del estacionamiento de lunes a viernes, los sábados domingos y festivos pagará una tarifa adicional; esta tarifa no incluye que los vehículos puedan permanecer en la noche en los parqueaderos del Centro Comercial; en caso de que requiera dejar el vehículo de noche deberá cancelar el valor de la pernocta.

Quien adquiera esta tarifa, deberá cancelar el valor del plástico por primera de acuerdo a las tarifas establecidas, si la tarjeta es reportada como perdida o sufre algún daño en el chip, por ruptura o mal uso, se deberá para el valor de la reposición y debe adjuntar una carta de responsabilidad por lo que suceda con dicha tarjeta.

### **TARJETA VIP**

Esta tarjeta es asignada a los clientes que pagan mensualidad, para la asignación de esta tarjeta será a través de un contrato de arrendamiento, el pago de la mensualidad debe ser cancelado de manera anticipada. Y solo para uso en horario de 8:00 pm a 8:00 am del día siguiente, si no es retirado dentro del horario se aplica el cobro de la tarifa de parqueadero.

Con el propósito de mantener actualizada la información, y el control de la cartera las tarjetas que presenten mora de más de 30 días serán bloqueadas hasta estar al día.

### **ARTICULO 3 - Excepción de pago por el servicio de estacionamiento**

Las excepciones por el pago del servicio de estacionamiento se otorgarán únicamente a los empleados de El CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H y a sus directivas (Integrantes del Consejo de Administración)

Parágrafo: con el propósito de mantener actualizada la información, todas las tarjetas tendrán vigencia de un año, es decir que deben ser actualizadas a más tardar el 15 de agosto de cada año, por cuanto el sistema así fue programado.

### **Excepción de pago para motos y bicicletas.**

Tendrán la excepción de pago los domiciliarios, mensajeros y las personas que trabajan en la administración del Centro Comercial, únicamente en el horario en que estén trabajando. Si su acceso es de visita al centro comercial deberán pagar el servicio y parquear en el estacionamiento asignado para motocicletas.

### **Procedimiento para la excepción del pago.**

#### **Bicicletas**

El encargado de cada unidad privada deberá enviar comunicación a la administración relacionando los empleados que harán uso de la excepción detallando nombre cedula, color, marca y numero de la serie de la bicicleta, este tendrá un costo de \$5.000 (cinco mil pesos), y su vigencia es de un año.

#### **Ambulancia y entidades de emergencia**

Tendrán excepción todos los vehículos de ambulancia, bomberos, ejército y policía que ingresen a prestar un servicio al Centro Comercial.

## **CAPITULO II.- TARJETAS DE ESTACIONAMIENTO**

Cada unidad de negocio tendrá derecho a una sola tarjeta de tarifa preferencial.

La administración regulará los demás requerimientos de las solicitudes, el recaudo de dinero, así como, los tiempos requeridos para la entrega.

Costo expedición la primera vez tendrá un valor será el correspondiente asignado por el consejo o la administración.

Perdida de tarjeta, deterioro o cambio de beneficiario para obtener la nueva tarjeta en caso de pérdida, deterioro o cambio de beneficiario, deberá volver a surtir los mismos pasos que realizó cuando obtuvo la anterior, y su valor será el correspondiente asignado por el consejo o la administración. Como reposición del plástico.

### **Expiración de vigencia tarjetas**

Las tarjetas de tarifa preferencial deberán ser actualizadas anualmente.

## **CAPITULO III.- CONVENIOS**

**Compras:** El Consejo de Administración del Centro Comercial la Casona Plaza, autorizó otorgar el descuento en el pago de parqueadero por una hora gratis, para aquellos clientes que realicen compras superiores a \$50.000 no acumulables, en cualquiera de las marcas del Centro Comercial incluido Almacenes Éxito y la plazoleta de comidas, dicho descuento no aplica para diligencias bancarias o financieras.

**Cine:** El Centro Comercia la Casona Plaza, para los clientes que ingresen a Cine tendrá derecho al no pago por el servicio del estacionamiento por un término máximo de tres horas, momento a partir del cual deben pagar las tarifas establecidas por el Consejo de Administración.

Para su validación el cliente deberá presentar en el punto de pago la factura con el sello del Cine para la validación del tiempo. En caso de haber excedido las tres horas generará el cobro respectivo. En todos los casos el sistema le otorgará 15 minutos para salir.

**Almacenes Éxito:** Aquellos clientes que realicen compras superiores a \$300.000 serán exonerados del cobro del parqueadero por un término máximo de tres horas, En caso de haber excedido las tres horas generará el cobro respectivo.

## **CAPITULO IV.- POLÍTICAS**

### **1. Estacionamientos Motocicletas:**

- Conduzca con precaución, no exceda el límite de velocidad permitido 10km/h max.
- Acate la señalización establecida y los límites de velocidad
- Respete el orden de ingreso y la salida vehicular, no adelante en su desplazamiento a los demás vehículos automotores.
- Estacione la motocicleta únicamente en el área demarcada para ello.
- No deje elementos, accesorios y objetos personales en la motocicleta.
- Al retirarse verifique que la moto quedo apagada, asegurada y sin llaves expuestas.
- Deje su motocicleta asegurada con los sistemas de bloqueo y alarma activos.

### **2. Ciclo parqueadero**

- El usuario debe presentar a personal de seguridad la tarjeta de propiedad de la bicicleta.
- No se permite dejar elementos como cascos, impermeables, morrales, accesorios y otros en las bicicletas, en caso contrario será responsabilidad directa del usuario o titular y no se responderá por su pérdida o daño.
- Asegure su bicicleta con guaya o cadena y candado.
- Para proceso de reclamación ante la oficina de atención de estacionamiento del centro comercial es necesario tener documento de identidad y tarjeta de propiedad de la bicicleta.
- Posterior al retiro de la bicicleta del centro comercial no se aceptan reclamaciones
- Si la bicicleta no es retirada en 15 días que fue estacionada, se presume abandonada y por lo tanto se retirara para la entrega a la autoridad competente.

### **3. Estacionamiento Vehicular**

- Conserve en un lugar seguro su tarjeta, nunca la deje dentro de su vehículo.
- Deje su vehículo cerrado y con seguro y correctamente aparcado en los sitios señalados.
- Active los dispositivos de alarma si los tiene.
- No deje artículos de valor ni paquetes a la vista en su vehículo.

**UNA VEZ IMPRESA ESTA COPIA SE CONSIDERA NO CONTROLADA"**

- La copropiedad no se hace responsable de la pérdida o daño de bienes no componentes del vehículo, dejados al interior de éste, tales como dinero, joyas, maletas o maletines, teléfonos celulares, radios portátiles, frontales de radio, objetos personales o cualquier otro objeto dejado al interior del vehículo que no hubieren sido declarados y puestos en custodia físicamente previa identificación y valoración. La Administración podrá en casos particulares y según la naturaleza del bien negarse a custodiar tales bienes o enseres.
- El centro Comercial podrá:
  - (a). Retener un vehículo para garantizar el pago de todo daño probado causado con este a personas, a vehículos de terceros, o a bienes del mismo centro comercial.
  - (b). solicitar que se movilice el vehículo dentro de la misma zona de estacionamiento cuando la circunstancia así lo exige o cuando este se encuentre mal estacionado en zonas no permitidas.
- El Centro Comercial, no se hará responsable:
  - a) Por daños a vehículos provenientes de fuerza mayor o caso fortuito, por incendio, asonada, revuelta civil o armada, actos terroristas, motines o de cualquier otro hecho que suceda sin culpa del Centro Comercial.
  - b) Por daños mecánicos o eléctricos del vehículo o por daños causados por otros vehículos al interior del parqueadero.
  - c) Por pérdida o hurto de bienes y enseres contenidos al interior del vehículo cuya existencia, tenencia legítima y estado general no hubiere sido declarada por el usuario en la forma prevista por el Centro Comercial, y entregado en depósito o custodia de la copropiedad.
- Si el vehículo no ha sido retirado dentro de las 48 horas a su ingreso; El centro comercial presumirá que el mismo se encuentra abandonado, y en consecuencia podrá notificar de tal hecho a las autoridades competentes para que procedan a retirarlo.
- En todo caso el Centro Comercial asume su función de control de ingreso y salida de vehículos al estacionamiento del centro comercial como una función de medio y no de resultado. De tal suerte que el Centro Comercial no es responsable por alteraciones, daños, pérdidas o cualquier otra situación negativa que afecte a vehículos o personas que transiten por el estacionamiento.
- En caso de pérdida de la tarjeta se deberá notificar de inmediato a la administración del centro comercial sobre este suceso, pagar el valor de la

reposición siguiendo los pasos y procedimientos que para tal efecto se le indique.

- La circulación en los parqueaderos se hará siempre conservando la derecha y a velocidad moderada; siempre tendrá prelación el peatón y para estacionar el vehículo que haya entrado primero.
- Cualquier daño causado por uno de los usuarios a cualquiera de los vehículos que se encuentre estacionado en el parqueadero del Centro Comercial debe ser reportado inmediatamente a la Administración, según las circunstancias, deberá avisar a las autoridades competentes.
- Antes de retirarse del estacionamiento del centro comercial revise previamente su vehículo y presente la tarjeta en el punto de pago, las tarifas se anuncian en los habladores ubicados al ingreso del parqueadero y en el punto de información, también puede consultar el tiempo de permanencia y tarifa previa en el punto de pago.

## **CAPITULO V.- RESPONSABILIDADES**

El CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H. sólo responderá por pérdida, daños o perjuicios causados al vehículo automotor, motocicleta o bicicleta en sus partes y componentes generales, siempre que se pruebe el daño, pérdida o hurto, la circunstancia de haberse presentado en el tiempo en que el vehículo automotor, motocicleta o bicicleta se encontraba en el área común del Centro Comercial destinada a su estacionamiento, que el bien o parte que se reclama integre las partes o componentes generales del vehículo automotor, motocicleta o bicicleta y se pruebe la falta de diligencia por parte del personal de seguridad o empleados del Centro Comercial.

## **CAPITULO VI.- OBLIGACIONES**

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 33- **ESTACIONAMIENTOS O PARQUEADEROS** del Reglamento de Propiedad Horizontal, los usuarios de las zonas que se destinan para estacionamiento de vehículos, deberán atenderse a lo dispuesto en las siguientes reglas:

1. El Centro Comercial se reserva el derecho de admisión de los vehículos.
2. No se podrá estacionar los vehículos fuera de las líneas que demarcan el espacio o área respectiva destinada para tal fin.
3. El derecho a transitar en sus vehículos por las zonas reservadas para la circulación, no los faculta para inferir el libre movimiento de los demás vehículos.

4. Deberán dejar sus vehículos correctamente parqueados en reversa en los lugares señalados, debidamente cerrados, con seguro y con la alarma accionada.
5. No podrán hacerse reparaciones a los vehículos dentro de los parqueaderos; siempre deberá retirarse el vehículo varado o dañado y llevarlo a reparación o a otro sitio excepcionalmente está permitido hacer desvare por cambio de llantas, pero sin obstruir las zonas de circulación.
6. No podrán lavar los vehículos dentro de los parqueaderos, salvo autorización expresa del Consejo de Administración para operaciones de lavado a cargo de firmas especializadas, particularmente escogidas para este fin.
7. Queda expresamente prohibido el estacionar vehículos cuyo peso, volumen, altura, emisión de gases u otras circunstancias exceda la capacidad estructural de carga calculada para el parqueadero o difieran de las previsiones del uso del mismo. El Consejo de Administración reglamentará esta prohibición, indicando las limitaciones correspondientes. Las zonas de cargue y descargue serán reglamentadas por el Consejo de Administración, salvo las zonas cuyo exclusivo se asigna a los locales 1-00 y 2-00, cuya disposición y uso corresponde de manera autónoma a la propietaria de dichos bienes privados.
8. Queda expresamente prohibido el almacenamiento de combustibles en las zonas de parqueo. En caso de accidente causado por infracción a esta norma, el infractor será responsable hasta de la culpa levísima por daños ocasionados.
9. Todo vehículo que presente escape de gasolina o combustible deberá ser retirado de inmediato y llevado fuera del perímetro del Centro Comercial. si el responsable del vehículo no responde inmediatamente al llamado que para tal efecto se haga por el sonido interno del Centro Comercial o por cualquier otro medio de comunicación interno, la administración tomará las medidas necesarias para el retiro de dicho vehículo. El infractor será el responsable de todo perjuicio.
10. La circulación vehicular se hará conservando siempre la derecha y a velocidad máxima de diez kilómetros por hora (10km/h), con las luces encendidas.
11. Siempre tendrá prelación para estacionar su vehículo quien haya entrado primero.
12. Cualquier daño causado por uno de los usuarios a cualquiera de los vehículos que se encuentren dentro del área de estacionamiento del Centro Comercial la Casona Plaza PH, debe ser reportado inmediatamente a la

administración y según las circunstancias se deberá dar aviso a las autoridades competentes.

13. El Centro Comercial no asume responsabilidad alguna por daños y o pérdida de los vehículos, o de los elementos dejados en estos.
14. EL Centro Comercial podrá mover el vehículo dentro de la zona de parqueadero cuando las circunstancias así lo exijan, o cuando este se estacione en zonas no permitidas.
15. Quienes estacionen vehículos, no podrán encerrar los sitios de parqueo con muros, rejas, cadenas o similares, ni podrán destinarlas a fines distintos al mero estacionamiento de automotores. Tampoco podrán establecer señalizaciones particulares. En consecuencia, no se les permite efectuar en dichas áreas ninguna clase de construcción, ni se les permite dejar en los parqueaderos ninguna clase de muebles, mercancías ni basuras. La Administración, previa notificación al infractor, proveerá los recursos necesarios para la remoción inmediata y exigirá al mismo el pago de dichos gastos.
16. No se admitirá el acceso, ni se podrán parquear vehículos con escape de aceites o emanaciones excesivas de gases.
17. A las áreas comunes destinadas al estacionamiento vehicular se les aplica lo dispuesto en el artículo 939 de Código Civil, dado que tales áreas de estacionamiento están destinadas a prestar servicio continuo en favor de la propiedad horizontal.
18. Las tarifas se establecerán por el Consejo de Administración y regirán por la vigencia que éste establezca; el pago de la tarifa dará el derecho a utilizar el espacio de parqueo entre los horarios establecidos de apertura y cierre del Centro Comercial. Si el vehículo no es retirado antes de la hora de cierre se presumirá que se encuentra abandonado y en consecuencia el Centro Comercial podrá avisar a las autoridades competentes para que proceda a su retiro del interior de sus instalaciones.
19. La pérdida de la tarjeta de ingreso deberá avisarse inmediatamente a la administración y el propietario o responsable del vehículo deberá acreditar ante la Administración los documentos y datos necesarios para la identificación y posesión de su automóvil, y deberá cancelar el valor correspondiente a la tarjeta.

Los conductores que parquean en El CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H. deben cumplir los siguientes requisitos:

- Verificar el estado del vehículo antes de retirarlo de las zonas comunes de parqueadero.

- Cumplir con las normas de tránsito.
- Encender las luces cuando ingrese o salga del parqueadero.
- Manejar con prudencia y cordura dentro del parqueadero y a una velocidad máxima de 10Km/hora.
- Parquear en reversa.
- Parquear solo en áreas asignadas para tal fin y dentro de las líneas que enmarcan la respectiva celda.
- Dejar su vehículo debidamente cerrado y aseguradas tanto puertas como ventanas.
- No dejar cascos, impermeables, o elementos personales sobre los vehículos, motocicletas y bicicletas.
- Una vez el vehículo se encuentre correctamente estacionado debe apagarlo y asegurarse que no permanezcan personas o animales en su interior.
- Velar por el cuidado de la tarjeta que se entrega al ingresar, la pérdida y/o deterioro deberá ser asumida por el conductor a la tarifa dispuesta por la copropiedad.
- Respetar las zonas demarcadas como zonas azules.
- Cumplir el presente reglamento y las demás normas que lo complementen, modifiquen o aclaren.
- Reportar elementos de valor dejados dentro del vehículo al supervisor de parqueadero de turno.
- Cancelar el valor total del servicio de parqueadero.
- Verificar en el punto de pago el valor del parqueadero. Después de efectuado el pago, el usuario deberá retirar el vehículo dentro de los 15 minutos siguientes; luego de este plazo deberá cancelar el valor del tiempo adicional que permaneció el vehículo dentro de las instalaciones.
- Parquear dentro de los espacios demarcados, no hacer uso de dos parqueaderos.

## CAPITULO VII.- NORMAS DE COMPORTAMIENTO

LO QUE DEBE HACER	LO QUE NO DEBE HACER
<b>DEBE</b> Ingresar y salir con su propia tarjeta de parqueadero	<b>NO DEBE</b> prestar la tarjeta de parqueadero
<b>DEBE</b> pagar por el servicio antes de salir	<b>NO DEBE</b> salir sin antes pagar el servicio de parqueadero.
<b>DEBE</b> transitar a una velocidad prudente de máximo 10k/h	<b>NO DEBE</b> exceder la velocidad permitida

<b>DEBE</b> conducir respetando las señales de tránsito establecidas en el parqueadero	<b>NO DEBE</b> conducir irrespetando las señales de tránsito.
<b>DEBE</b> estacionar su vehículo en reversa en los lugares autorizados y demarcados sin hacer uso de más de un parqueadero.	<b>NO DEBE</b> dejar el vehículo mal estacionado o en zonas no autorizadas ni demarcadas.
<b>DEBE</b> respetar la zona azul demarcadas para personas en condición de discapacidad	<b>NO DEBE</b> Estacionar en zona azules o de discapacidad, si usted no es uno de ellos.
El servicio de parqueadero <b>DEBE</b> ser utilizado en los horarios establecidos	El servicio de parqueadero <b>NO DEBE</b> ser utilizado como estacionamiento personal

## **CAPITULO VIII.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES O FELICITACIONES**

Toda petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación es importante para la Administración, todas ellas deberán radicarse por escrito, bajo el formato PQRS, las cuales se entregan en la recepción de la Administración, con los datos de los quejosos y demás soportes correspondientes, antes de retirar el vehículo de las instalaciones. La copropiedad podrá solicitar documentos y soportes adicionales incluyendo copia denuncias, así mismo puede realizar las verificaciones del caso y/o acudir ante las autoridades competentes.

## **CAPITULO IX.- DISPOSICIONES FINALES**

El presente reglamento rige a partir de su publicación, este reglamento deroga cualquier otra disposición que haya tenido EL CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H.