REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PARQUEADERO

CENTRO COMERCIAL UNICENTRO PEREIRA P.H.

1. CONDICIONES GENERALES

El presente reglamento establece las condiciones de uso del servicio de parqueadero del Centro Comercial Unicentro Pereira P.H., con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio, la seguridad de los usuarios y la correcta operación del sistema.

El servicio de parqueadero es de carácter privado y está destinado a clientes, visitantes, empleados, proveedores y demás usuarios autorizados del Centro Comercial, conforme a la disponibilidad de cupos y a las condiciones aquí establecidas.

El ingreso y permanencia en el parqueadero implican la aceptación de este reglamento, de las tarifas vigentes y de la señalización instalada en los accesos y zonas internas del parqueadero, las cuales estarán disponibles para consulta física y/o digital.

El servicio comprende la custodia del vehículo ingresado, de los elementos que lo componen y de los equipos anexos o complementarios que hagan parte integral del mismo, en los términos de la ley. Los bienes o elementos personales que no hagan parte integral o accesoria del vehículo solo se entenderán recibidos en custodia cuando hayan sido expresamente declarados por el usuario y entregados al personal autorizado en la oficina del estacionamiento, con el respectivo soporte o recibo.

2. TARIFAS Y MODALIDAD DE COBRO

Los primeros (15) son gratis. El parqueadero opera bajo modalidad de tarifa única, independiente del tiempo de permanencia dentro del horario autorizado, salvo las tarifas especiales publicadas para convenios, mensualidades, pernocta u otros planes especiales vigentes.

Tarifas vigentes:

- Carros: $3.000 (IVA incluido)
- Motos: $2.000 (IVA incluido)
- Bicicletas: Gratis
- Vehículo en pernocta autorizada: $70.000 (IVA incluido)
- Moto en pernocta autorizada: $50.000 (IVA incluido)

Se entenderá como pernocta la permanencia del vehículo por fuera del horario ordinario de operación, siempre que exista autorización previa o que, por cualquier circunstancia, el vehículo permanezca en las instalaciones después del cierre. La tarifa de pernocta y cualquier otra tarifa especial deberá estar previamente informada al público mediante avisos visibles y/o canales digitales oficiales.

3. HORARIOS DE OPERACIÓN

- Lunes a Viernes: 5:00 a.m. a 2:00 a.m.
- Sábados: 7:00 a.m. a 2:00 a.m.
- Domingos y festivos: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

El Centro Comercial podrá modificar los horarios de operación por razones de seguridad, mantenimiento, fuerza mayor, caso fortuito, disposiciones de autoridad competente o condiciones operativas especiales. Toda modificación será informada oportunamente a través de los canales oficiales y señalización correspondiente.

4. SISTEMA DE CONTROL Y ACCESO

El parqueadero opera mediante sistema electrónico de reconocimiento de placas ("ticketless").

Al ingreso del vehículo se generará el respectivo registro en el sistema, incluyendo la fecha, hora de entrada y el estado general externo del vehículo mediante registro fotográfico u otros mecanismos tecnológicos de verificación.

La constancia del ingreso estará disponible para el usuario en formato físico o digital y contendrá, como mínimo, la identificación del vehículo, la fecha y hora de ingreso, la modalidad del servicio, los medios de pago habilitados, las tarifas aplicables, el canal de reclamaciones y la información de la póliza de responsabilidad civil extracontractual vigente, junto con el procedimiento general de reclamación.

Cuando el usuario porte bienes personales cuya custodia desee entregar al parqueadero y que no hagan parte integral del vehículo, deberá relacionarlos y entregarlos al personal expresamente autorizado, quien expedirá la correspondiente constancia de recepción. Si no existe declaración y entrega formal, dichos bienes no se entenderán recibidos en custodia.

5. CONVENIOS Y VALIDACIONES

El parqueadero podrá contar con convenios o validaciones comerciales con determinados establecimientos del Centro Comercial. A la fecha, se encuentran publicados los siguientes beneficios:

- Supermercado (Jumbo): 2 horas
- Gimnasio (Smart Fit): 2 horas
- Cine (Cinemark): 3 horas

La validación deberá realizarse directamente en cada comercio, en los términos, condiciones, tiempos, montos mínimos de compra o requisitos que cada convenio determine y que estarán informados al público. Si la permanencia del vehículo supera el tiempo validado o si no se cumple el procedimiento de validación, el usuario deberá pagar la tarifa vigente que corresponda.

Los convenios, beneficios y promociones podrán ser modificados, suspendidos o terminados por el Centro Comercial o por el comercio aliado, sin efectos retroactivos respecto de validaciones ya reconocidas conforme a las condiciones publicadas al momento de su uso.

6. MEDIOS Y PUNTOS DE PAGO

El parqueadero dispone de cajeros automáticos y otros canales de recaudo habilitados para el pago del servicio, incluyendo medios electrónicos, tarjetas débito, crédito, efectivo y, cuando aplique, plataformas de pago electrónico o sistemas TAG autorizados.

Ubicación de los cajeros automáticos:

- 2 cajeros en sótano sector Otún
- 2 cajeros en sótano sector Salamina
- 2 cajeros en sótano sector Cocora

Los medios de pago habilitados, así como cualquier restricción temporal, contingencia técnica o condición especial de uso, serán informados por los canales oficiales del Centro Comercial.

Después de efectuado el pago, el usuario dispondrá de quince (20) minutos para retirar el vehículo del parqueadero. Vencido dicho término, el sistema podrá exigir una nueva validación o el pago complementario que corresponda, según el tiempo adicional transcurrido y la configuración operativa vigente.

En caso de fallas técnicas del sistema de pago, reconocimiento de placas o control de salida, el personal del parqueadero aplicará el protocolo de validación y contingencia definido por el Centro Comercial, sin que ello autorice la retención arbitraria del vehículo. El usuario deberá colaborar con la verificación de identidad, propiedad o tenencia legítima del vehículo cuando ello sea necesario.

Esta verificación se realizará dentro de un término razonable y proporcional a la incidencia; agotada la gestión sin resultado, el Centro Comercial podrá acudir a la autoridad competente, sin que en ningún caso proceda la retención indefinida del vehículo.

7. MENSUALIDADES

El Centro Comercial podrá ofrecer planes de mensualidad sujetos a disponibilidad, registro previo, pago anticipado y condiciones particulares de uso.

Tarifas mensuales vigentes:

- Carros: $75.000 (IVA incluido)
- Motos: $47.000 (IVA incluido)

Horario de uso:

- Domingo a domingo de 5:00 a.m. a 2:00 a.m.

Las mensualidades no constituyen reserva exclusiva de cupo. Su uso estará sujeto a las condiciones operativas del parqueadero, al cumplimiento del reglamento y a las políticas comerciales vigentes.

8. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Son obligaciones del usuario del parqueadero:

a) Respetar este reglamento, la señalización, las instrucciones impartidas por el personal autorizado y las normas de tránsito aplicables dentro del parqueadero.
b) Circular a una velocidad máxima de diez (10) km/h dentro de las instalaciones.
c) Estacionar el vehículo únicamente en los espacios demarcados y autorizados para su tipo.
d) Parquear en reversa, salvo que la señalización o el personal autorizado indiquen otra instrucción.
e) Verificar que el vehículo quede debidamente cerrado, con alarma activada, luces apagadas y sin dejar a la vista objetos personales o de valor.
f) Abstenerse de realizar reparaciones mecánicas, eléctricas, lavado, abastecimiento de combustibles o cualquier actividad distinta al estacionamiento, salvo autorización expresa del Centro Comercial.
g) No fumar, ni consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas dentro del parqueadero.
h) Abstenerse de ingresar o permanecer en las instalaciones del parqueadero en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias psicoactivas, cuando dicha condición pueda poner en peligro la seguridad de las personas, los bienes o la operación del servicio, sin perjuicio de las normas de tránsito aplicables, incluida la Ley 1696 de 2013 cuando corresponda.
i) No entregar llaves, control remoto o tenencia del vehículo al personal de logística, seguridad o cualquier otro colaborador no expresamente autorizado. El parqueadero no presta servicio de valet parking, salvo comunicación oficial en contrario.

j) Reportar de manera inmediata al personal de seguridad o logística cualquier novedad, daño, hurto, incidente o condición anormal que advierta durante su permanencia en el parqueadero o al momento de retirar el vehículo, con el fin de permitir la verificación inmediata y la preservación de evidencias.
k) Acreditar, cuando sea requerido por razones de seguridad, la propiedad o tenencia legítima del vehículo mediante documento de identidad, licencia de tránsito, tarjeta de propiedad, licencia de conducción, autorización del propietario u otros documentos razonablemente idóneos.
l) No obstaculizar las vías internas, rampas, salidas de emergencia, zonas peatonales, accesos para personas con movilidad reducida, zonas de carga, áreas técnicas o lugares no destinados al estacionamiento.
m) Informar por escrito al Centro Comercial cuando requiera autorización de pernocta o permanencia especial del vehículo.
n) Responder por los daños que ocasione a las máquinas, equipos, infraestructura del parqueadero, vehículos de otros usuarios o bienes de terceros. En tal caso, el usuario deberá informar inmediatamente al personal autorizado y seguir el procedimiento indicado por el Centro Comercial.

9. PERNOCTA, VEHÍCULOS NO RETIRADOS Y ABANDONO

La pernocta requiere autorización previa del Centro Comercial, salvo situaciones de contingencia, fuerza mayor, caso fortuito o eventos debidamente justificados que imposibiliten el retiro oportuno del vehículo.

Cuando un vehículo permanezca en el parqueadero por fuera del horario de operación sin autorización previa, el Centro Comercial podrá:

a) Registrar la novedad en sus sistemas;
b) Intentar contacto con el usuario, si cuenta con sus datos;
c) Aplicar la tarifa de pernocta vigente previamente informada;
d) Adoptar medidas razonables de seguridad y custodia del vehículo mientras permanezca en las instalaciones.

Se considerará en posible estado de abandono el vehículo que permanezca en el parqueadero por un periodo continuo superior a treinta (30) días calendario sin retiro, sin justificación conocida y sin gestión efectiva del propietario o tenedor.
En tal evento, el Centro Comercial podrá adelantar un protocolo escalonado que incluya, según la información disponible: verificación interna, intentos de contacto, requerimientos al usuario y, de ser procedente, aviso a la autoridad competente. Cualquier inmovilización, remoción o traslado a patios oficiales se realizará únicamente conforme a la ley y con intervención o autorización de la autoridad competente, cuando ello sea exigible.

El usuario asumirá las tarifas del servicio efectivamente causadas, así como los costos externos legalmente procedentes que se generen por actuaciones de autoridad competente, incluyendo grúa, patios, bodegaje u otros, cuando sean imputables a su conducta o a la situación del vehículo.

10. PARQUEADERO DE BICICLETAS

El servicio de parqueadero para bicicletas está sujeto a disponibilidad de cupos y se presta en las áreas expresamente destinadas para ello.

Para hacer uso del biciparqueadero, el usuario deberá presentar, al ingreso y salida, documento de identificación con foto y, cuando corresponda, documento que permita acreditar la propiedad o tenencia legítima de la bicicleta.

El usuario deberá asegurar la bicicleta con guaya, cadena, candado u otro sistema de seguridad propio, verificando que quede correctamente fijada al biciparqueadero dispuesto para tal fin.

No deben dejarse con la bicicleta objetos que no hagan parte integral de la misma, tales como cascos, sacos, maletas, dinero, dispositivos electrónicos u otros elementos de valor. Tales bienes no se entienden recibidos en custodia por el Centro Comercial.

Al ingreso del biciparqueadero podrán realizarse controles de identificación, registro del estado general de la bicicleta y demás verificaciones razonables de seguridad.

El Centro Comercial asume la custodia de las bicicletas que sean estacionadas dentro de las zonas demarcadas y conforme a este reglamento. No habrá lugar a responsabilidad del Centro Comercial cuando la bicicleta sea dejada por fuera de las áreas autorizadas, sin los elementos mínimos de aseguramiento exigidos al usuario o contrariando las instrucciones de uso del servicio.

11. RESPONSABILIDAD Y ALCANCE DEL SERVICIO

El Centro Comercial responderá por la custodia del vehículo ingresado al parqueadero, de sus elementos integrantes y de los equipos anexos o complementarios que hagan parte del mismo, en los términos de la ley aplicable, especialmente conforme al régimen de depósito mercantil previsto en el Código de Comercio.

El Centro Comercial no responderá por:

a) Vehículos cuya entrada no se encuentre registrada en el sistema de control de acceso, salvo que la ausencia de registro obedezca a una falla del sistema de reconocimiento de placas o de control de acceso atribuible al Centro Comercial.
b) Bienes personales, dinero, maletas, paquetes, computadores, celulares, cascos, guantes, chalecos, gafas, prendas, mercancías u otros elementos dejados dentro o sobre el vehículo que no hagan parte integral o accesoria del mismo, salvo que hayan sido expresamente declarados por el usuario y entregados en custodia al personal autorizado en la oficina del estacionamiento, con la correspondiente constancia o recibo.
c) Daños, pérdidas o hurtos originados por causa extraña debidamente demostrada, incluyendo fuerza mayor, caso fortuito, incendio, terremoto, asonada, alboroto popular, hecho exclusivo de un tercero o culpa exclusiva del usuario, siempre en los términos y con la prueba exigida por la ley.
d) Eventos ocurridos en vehículos estacionados por fuera de las áreas demarcadas, en zonas prohibidas, en sitios no habilitados o por fuera de las instalaciones del Centro Comercial.

La ausencia de reporte inmediato de una novedad al momento del retiro del vehículo no constituirá renuncia de derechos del usuario ni exoneración automática de responsabilidad del Centro Comercial. Sin perjuicio de ello, el reporte inmediato facilita la verificación de los hechos y la preservación de evidencias. Cuando la reclamación se presente con posterioridad al retiro del vehículo, el Centro Comercial evaluará el caso con base en los registros fotográficos, videos, controles de acceso, documentos aportados y demás medios de prueba disponibles, y podrá solicitar información adicional al reclamante.

El parqueadero cuenta con póliza de responsabilidad civil extracontractual vigente, cuya información será publicada en la señalización del parqueadero y en la constancia de ingreso o en los canales oficiales dispuestos para consulta por los usuarios.

La existencia de póliza no implica aceptación automática de responsabilidad ni pago inmediato de reclamaciones, las cuales serán tramitadas conforme al procedimiento interno del Centro Comercial, a las condiciones de la póliza y a la normatividad aplicable.

Cuando el hecho reclamado corresponda a eventos amparados por la póliza aplicable, el usuario deberá atender el procedimiento de reclamación informado por el Centro Comercial o por la aseguradora. El Centro Comercial no responderá por decisiones negativas de la aseguradora cuando estas obedezcan a exclusiones, condiciones, falta de cobertura o requisitos propios del contrato de seguro, sin perjuicio de las responsabilidades legales que llegaren a corresponderle.

12. PÉRDIDA DE CONSTANCIA, FALLAS DE LECTURA Y VALIDACIÓN DE SALIDA

Dado que el sistema opera bajo reconocimiento de placas, la pérdida de la constancia impresa o digital de ingreso no generará por sí misma multas o sanciones automáticas.

No obstante, cuando por fallas técnicas, inconsistencias de lectura, seguridad operacional o ausencia de coincidencia en los registros sea necesario verificar la legitimidad del retiro, el usuario deberá acreditar su identidad y la propiedad o tenencia legítima del vehículo.

El Centro Comercial podrá aplicar, cuando esté previamente informada al público, una tarifa administrativa razonable por gestiones extraordinarias de validación, búsqueda manual, recuperación de información o atención de incidencias asociadas a fallas no imputables al parqueadero o a verificaciones especiales de salida. El monto de dicha tarifa será determinado y publicado de manera previa, cierta y visible en la señalización del parqueadero y/o en los canales oficiales del Centro Comercial, de modo que el usuario pueda conocerlo con anterioridad a su causación. En ningún caso esta tarifa se aplicará cuando la incidencia obedezca a fallas atribuibles al Centro Comercial.

13. QUEJAS, RECLAMOS Y REPORTE DE INCIDENTES

Cualquier novedad, incidente, daño, hurto o reclamación relacionada con el servicio deberá ser reportada tan pronto como sea posible al personal de seguridad o logística del parqueadero, preferiblemente antes de retirar el vehículo, para permitir el levantamiento del registro o acta correspondiente y la preservación inmediata de evidencia.

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes podrán presentarse por cualquiera de los siguientes canales oficiales:

- Presencialmente en el punto de información, en el horario informado al público;
- A través del correo electrónico oficial: **info@unicentropereira.com**;
- Mediante la página web oficial del Centro Comercial;
- Por cualquier otro canal oficialmente habilitado e informado al usuario.

La reclamación deberá contener, en la medida de lo posible, la identificación del usuario, placa del vehículo, fecha y hora aproximada del ingreso y salida, descripción de los hechos y soportes disponibles.

El Centro Comercial dará trámite a las reclamaciones conforme a sus procedimientos internos, preservará la evidencia disponible según sus políticas de retención y emitirá la respuesta correspondiente dentro de los términos legales aplicables.

14. VIDEOVIGILANCIA Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El parqueadero y sus áreas de acceso se encuentran videovigilados. Las imágenes, sonidos, registros de placas, datos de ingreso, salida, pagos, validaciones y demás información relacionada con la prestación del servicio podrán ser recolectados y tratados por el Centro Comercial Unicentro Pereira P.H., en calidad de responsable del tratamiento, directamente o por medio de sus encargados autorizados.

El ingreso al parqueadero implica el conocimiento de la existencia de sistemas de videovigilancia y de registro de placas, conforme a la señalización visible y a la Política de Tratamiento de Información del Centro Comercial.

La información será tratada para finalidades legítimas relacionadas con:

a) La seguridad de usuarios, visitantes, colaboradores, bienes e instalaciones;
b) El control de acceso y operación del parqueadero;
c) La atención y verificación de incidentes, siniestros, daños, hurtos o reclamaciones;
d) El cumplimiento de obligaciones legales y contractuales;
e) La articulación con autoridades y aseguradoras cuando sea procedente.

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la Política de Tratamiento de Información del Centro Comercial, disponible en la página web oficial (**www.unicentropereira.com),** en el punto de información y/o en los canales de consulta habilitados.

El titular de los datos podrá ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización cuando haya lugar a ello y presentar consultas o reclamos a través del correo **info@unicentropereira.com**, de la página web oficial o de los demás canales informados por el Centro Comercial.

El Centro Comercial adoptará medidas razonables de seguridad, confidencialidad, acceso restringido, conservación y control sobre la información recolectada, de conformidad con la normativa aplicable y sus políticas internas.

15. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

El Centro Comercial Unicentro Pereira P.H. podrá modificar total o parcialmente el presente reglamento, así como las tarifas, horarios, convenios, medios de pago, procedimientos operativos y demás condiciones del servicio, cuando ello resulte necesario por razones legales, operativas, comerciales, de seguridad o de mejora del servicio.

Toda modificación será publicada y divulgada por medios físicos y/o digitales antes de su entrada en vigencia. Las modificaciones regirán hacia el futuro y no afectarán situaciones consolidadas ni condiciones ya reconocidas al usuario conforme a los términos vigentes al momento del ingreso, salvo que una disposición legal o de autoridad competente exija lo contrario.

16. PUBLICIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL REGLAMENTO

El presente reglamento estará disponible para consulta de los usuarios en los accesos al parqueadero, puntos de información, canales digitales oficiales y demás medios que determine el Centro Comercial.

En caso de diferencia entre versiones, prevalecerá la versión vigente oficialmente publicada por el Centro Comercial.

17. DIVISIBILIDAD

Si alguna de las disposiciones del presente reglamento llegare a ser declarada ineficaz, nula o inaplicable por autoridad competente, dicha declaración no afectará la validez ni la eficacia de las demás disposiciones, las cuales conservarán plena eficacia. La cláusula afectada se entenderá ajustada al límite que permita la ley, preservando en lo posible la finalidad perseguida por el Centro Comercial.