CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DEL SERVICIO DE PARQUEADERO EDIFICIO ATRIO P.H.

OPERADO POR MULTIPLIKA S.A.S.

MARCO NORMATIVO

El presente documento desarrolla las condiciones de prestación del servicio de parqueadero del EDIFICIO ATRIO P.H. operado por Multiplika S.A.S. y se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

a. Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (artículos 89 y 90). Define los estacionamientos abiertos al público y fija los requisitos mínimos de funcionamiento: constitución de póliza de responsabilidad civil extracontractual, expedición de recibo o tiquete de depósito con placa y hora de ingreso, cumplimiento de tarifas autorizadas, señalización, seguridad permanente y habilitación de espacios para bicicletas
b. Código Civil (artículo 2236) y Código de Comercio (artículos 1170 a 1172). El servicio de parqueadero se tipifica como un contrato de depósito: el operador, en calidad de depositario, asume la custodia y conservación del vehículo recibido y responde hasta por culpa leve, presumiéndose su responsabilidad salvo que acredite una causa extraña (fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero).
c. Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Protege al usuario frente a cláusulas y prácticas abusivas. Conforme a la doctrina reiterada de la Superintendencia de Industria y Comercio y de la Corte Suprema de Justicia, los avisos o cláusulas de exoneración general de responsabilidad no producen efectos jurídicos frente al usuario; por ello, las limitaciones de responsabilidad de este Documento se circunscriben a los eventos legítimamente ajenos al objeto del depósito (bienes no entregados en custodia, fuerza mayor, caso fortuito o hecho de terceros), y no constituyen una exoneración general.
d. Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito Terrestre) y sus modificaciones. Aplica en lo relativo a la circulación de vehículos, motocicletas y bicicletas al interior de las instalaciones.

En caso de contradicción o vacío entre lo dispuesto en este Documento y las normas citadas, prevalecerá lo establecido en la ley y en el Documento de Propiedad Horizontal del Edificio.

DEFINICIONES:

OBJETO. El presente documento tiene como finalidad establecer las normas sobre el parqueo de vehículos automotores, motocicletas y bicicletas en el parqueadero del EDIFIO ATRIO P.H. operado por MULTIPLIKA SAS,
APLICACIÓN. El presente documento se aplicará a todos los conductores de vehículos automotores, motos y bicicletas autorizados para ingresar a los parqueaderos del EDIFIO ATRIO P.H. operado por MULTIPLIKA SAS
SUJETOS DE APLICACIÓN. El presente documento se aplicará a copropietarios, sus trabajadores, clientes, visitantes, contratistas, abonados y demás personas autorizadas para ingresar y parquear en los parqueaderos del EDIFIO ATRIO P.H. operado por MULTIPLIKA S.A.S.

TARIFAS

Las tarifas aplicables al servicio de parqueadero serán las aprobadas por el órgano correspondiente, sin perjuicio de las tarifas máximas que llegare a fijar la autoridad distrital competente en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 90, numeral 4, de la Ley 1801 de 2016. Las tarifas estarán publicadas en el Reglamento de Parqueadero.

SEGURIDAD

Por intermedio del operador de parqueaderos asignado, con el apoyo de la Administración de la copropiedad, la empresa de seguridad y vigilancia, equipos de video y monitoreo, y cualquier otro personal y/o tecnología dispuesta para garantizar su control, logística, seguridad y convivencia, se verificará el estado general exterior en el que se encuentran los vehículos, motocicletas, bicicletas y cualquier tipo de vehículo al momento en que ingresen al estacionamiento, sin perjuicio de lo anterior y en virtud del principio de buena fe, usted deberá informar al operador de parqueaderos si su vehículo presenta daños o averías . La verificación mencionada no comprende su estado interno o funcionalidad ni el de los bienes o enseres en él contenidos.

REGLAS GENERALES DE USO

La utilización de los espacios destinados al estacionamiento de vehículos automotores, motocicletas, bicicletas y cualquier otro vehículo estará sujeta a las reglas establecidas en el Reglamento de Parqueadero.

Cualquier daño causado por uno de los usuarios a cualquiera de los vehículos que se encuentre estacionado en el parqueadero del EDIFIO ATRIO P.H. debe ser reportado inmediatamente al operador Parqueaderos Multiplika, quien, según las circunstancias, deberá avisar a las autoridades de tránsito, siendo estas últimas las competentes para dirimir los conflictos que por este motivo se presenten.

La carga o descarga de mercancías solo puede llevarse a cabo en los puertos designados específicamente para estos efectos, dentro de las jornadas y horarios establecidos por el Operador del Parqueadero.

CONTRAVENCIÓN A LAS REGLAS GENERALES DE USO

En caso de contravención a las reglas generales de uso el operador del parqueadero podrá:

i. Solicitar la identidad del conductor del vehículo cuando sea necesario para garantizar el pago de los daños y perjuicios ocasionados por este a personas, a otros vehículos o a los bienes del EDIFICIO ATRIO P.H., sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. En estos casos y, si el afectante lo desea, se solicitará el acompañamiento de las autoridades competentes.
ii. Movilizar el vehículo dentro de las instalaciones del estacionamiento cuando las circunstancias operativas o de seguridad así lo exijan —por ejemplo, ante labores de mantenimiento, aseo, fumigación o emergencias (incendio, inundación, sismo) que requieran despejar el área— o cuando el vehículo se encuentre estacionado en un lugar no autorizado, obstruya la circulación o incumpla las normas de uso del parqueadero, sin que ello constituya autorización para estacionar en dicho lugar.
iii. En los eventos previstos en los numerales (i) y (ii) anteriores, Multiplika SAS podrá exigir el reembolso de las expensas razonables y debidamente soportadas en que haya incurrido para la conservación, custodia o movilización del vehículo.

RESPONSABILIDAD

El servicio de parqueadero se presta bajo la figura del contrato de depósito (artículo 2236 del Código Civil y artículos 1170 a 1172 del Código de Comercio). En consecuencia, el operador, responderá hasta por culpa leve por la pérdida, daño o perjuicio causado al vehículo automotor, motocicleta o bicicleta en sus partes y componentes generales, presumiéndose dicha responsabilidad, siempre que se pruebe el daño, pérdida o hurto, la circunstancia de haberse presentado en el tiempo en que el vehículo se encontraba en las instalaciones del parqueadero, y que el bien o parte que se reclama integre las partes o componentes generales del vehículo, todo ello en los términos de la ley vigente.

Multiplika SAS en su calidad de operador del parqueadero se exonerará de responsabilidad cuando acredite una causa extraña (fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero) o cuando el bien reclamado no forme parte integral del vehículo ni haya sido entregado en custodia

SANCIONES

El conductor que viole o incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo o incurra en alguna conducta prohibida, perderá el derecho de estacionamiento. Estas sanciones no son excluyentes de aquéllas otras normas referentes a conductas indebidas acorde con el presente documento o normas de tránsito.

Clasificación de las conductas. Para efectos de graduar la sanción aplicable, las conductas que incumplan este Documento se clasifican así:

Faltas leves:

- Estacionar fuera de las líneas de demarcación del espacio asignado.
- No portar o exhibir el tiquete, la ficha o la tarjeta de acceso cuando le sea requerido por el personal de seguridad u operación.
- Incumplir el límite de velocidad o el sentido de circulación establecido, sin generar riesgo para terceros.
- No dejar el vehículo debidamente cerrado o no activar sus elementos de seguridad.

Faltas graves:

- Reincidir en una falta leve dentro de los tres (3) meses siguientes a la primera.
- Obstruir la circulación de vehículos, peatones o bici usuarios.
- Ingresar o salir por accesos no autorizados para el tipo de vehículo utilizado.
- Hacer uso indebido de las zonas azules sin cumplir los requisitos previstos.
- Realizar reparaciones no autorizadas, retranqueos o maniobras peligrosas dentro del parqueadero.
- Usar los espacios de parqueo como depósito o destinarlos a fines distintos al estacionamiento.

Faltas gravísimas:

- Poner en riesgo la seguridad de personas o instalaciones (ingreso o almacenamiento de combustibles, materiales inflamables o sustancias peligrosas; fumar dentro del parqueadero, entre otras conductas prohibidas de esta naturaleza).
- Agredir verbal o físicamente al personal de seguridad, operación o administración.
- Alterar, falsificar o hacer uso indebido de tiquetes, fichas o tarjetas de acceso.
- Reincidir en una falta grave.
- Cometer un delito o una contravención de tránsito dentro de las instalaciones del parqueadero.

Catálogo de sanciones. Según la gravedad de la conducta, su reincidencia y las circunstancias en que se presente, la Administración y/o el Operador Parqueaderos podrán imponer, de manera individual o conjunta, las siguientes sanciones:

a) Llamado de atención escrito.
b) Suspensión temporal del derecho de estacionamiento y/o de la mensualidad, hasta por el término que se defina en el acto que la imponga, atendiendo la gravedad de la falta.
c) Cancelación definitiva de la mensualidad o de la autorización de ingreso, en caso de faltas graves reincidentes o de faltas gravísimas.
d) Reporte formal a la empresa, oficina o establecimiento de comercio al que se encuentre vinculado el infractor, cuando este actúe en calidad de trabajador, contratista o visitante autorizado por un tercero.
e) Puesta en conocimiento de las autoridades de tránsito, de policía o judiciales competentes, cuando la conducta constituya una infracción de tránsito, una contravención o un delito, sin perjuicio de las acciones civiles a que haya lugar.

Procedimiento. Previo a la imposición de cualquier sanción, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El Operador identificarán y documentarán la conducta (registros de video, fotografías, informes del personal de seguridad u operación, o el formato de novedades correspondiente).
2. Se comunicará por escrito al presunto infractor —o a la empresa a la que se encuentre vinculado, cuando corresponda— la conducta imputada y las pruebas en que se sustenta.
3. El presunto infractor contará con un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la comunicación, para presentar sus descargos y las pruebas que considere pertinentes.
4. Vencido dicho término, el Operador adoptarán una decisión motivada, la cual será notificada por escrito al infractor.

VALET PARKING

El servicio de Valet Parking tiene por objeto facilitar la recepción, conducción, estacionamiento, custodia y posterior entrega de los vehículos de los usuarios que voluntariamente decidan utilizarlo, dentro de los horarios, zonas y condiciones previamente informados.

La utilización del servicio de Valet Parking es voluntaria y estará sujeta a la disponibilidad operativa, capacidad del parqueadero, restricciones de ingreso y demás condiciones establecidas en el presente documento y en el reglamento de parqueadero.

El servicio será prestado por el operador del parqueadero a través de su personal debidamente identificado, capacitado y habilitado para la conducción de vehículos.

El usuario deberá entregar únicamente las llaves, controles o dispositivos indispensables para conducir, estacionar y devolver el vehículo. El operador custodiará estos elementos durante la prestación del servicio y deberá implementar mecanismos razonables para evitar su pérdida, intercambio, uso no autorizado o entrega a terceros.

El usuario deberá informar cualquier condición especial relacionada con la llave, el sistema de encendido, el bloqueo, la alarma, el inmovilizador o los dispositivos de seguridad del vehículo.

El usuario deberá retirar del vehículo todos los objetos personales y bienes que no formen parte integral de este antes de entregarlo al servicio de Valet Parking.

Cuando el usuario requiera dejar un objeto de valor dentro del vehículo, deberá informarlo expresamente antes de su entrega, describirlo de manera suficiente y solicitar su inclusión en el inventario o constancia de recepción. El operador podrá negarse a recibir en custodia dinero en efectivo, títulos valores, joyas, armas, sustancias peligrosas, mercancías de alto valor, documentos irremplazables, animales, productos perecederos o cualquier elemento cuya naturaleza haga inadecuada o insegura su custodia.
La responsabilidad sobre objetos personales se determinará de conformidad con la legislación aplicable, las circunstancias del caso, la existencia o inexistencia de declaración previa y las pruebas disponibles.

MEDIDAS DE CAUTELA CONTROL Y MINIMIZACIÓN DEL RIESGO.

El operador de parqueadero tiene la facultad de disponer la movilización de vehículos dentro del estacionamiento cuando se encuentren en áreas no permitidas para estacionar o simplemente, ante la ocurrencia de contravenciones por parte de alguno de los usuarios, o ante cualquier circunstancia que amenace riesgo para las personas o las instalaciones.

Todo daño a personas o bienes dentro del a zona del estacionamiento deberá ser reportado inmediatamente en la oficina de la administración del parqueadero , así mismo se puede dar aviso inmediato a las autoridades competentes.

PÉRDIDA DE LA TARJETA

En caso de pérdida de la tarjeta y/o daño se deberá informar al supervisor de parqueaderos, adelantar el informe de reposición y cancelar la tarifa que por este concepto señale la copropiedad.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

1. El usuario deberá presentar su reclamación por escrito, diligenciando el formato “Preguntas, Quejas, Reclamos y Felicitaciones” dispuesto para tal fin, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.
2. La reclamación deberá contener, como mínimo: nombre completo e identificación del reclamante, número de placa del vehículo, fecha y hora aproximada de los hechos, descripción clara y detallada de la situación, y los soportes o evidencias con que cuente.
3. Una vez radicada la reclamación, el Operador del parqueadero adelantarán las verificaciones pertinentes, y darán respuesta a la reclamación
4. En caso de que la reclamación resulte procedente, se procederá a contactar al afectado para solicitarle los documentos que sean requeridos sin que esto sea considerado como asunción de responsabilidad.

ASIGNACIÓN DE ESPACIOS, CONTROL DE CAPACIDAD Y AUTORIZACIÓN DE VEHÍCULOS

En la asignación de espacios de parqueadero a las oficinas de Torre Atrio, se establecerá como uso principal el estacionamiento de vehículos tipo automóvil. En caso de que un arrendatario requiera destinar estos espacios al estacionamiento de motos, deberá tener en cuenta que, por cada celda de automóvil, incluso si corresponde a una celda de servidumbre, se permitirá el estacionamiento de máximo tres (3) motos. El área restante deberá mantenerse libre para garantizar la circulación y evitar obstrucciones o bloqueos entre los vehículos.

Para controlar la capacidad autorizada de cada arrendatario, MTS deberá mantener actualizada la matriz de asignación y capacidad de vehículos, indicando la cantidad de carros y motos autorizados para cada oficina. Esta información deberá contar con el visto bueno de MTS y será la base para que el operador del parqueadero registre y habilite en el sistema las placas de los vehículos autorizados, tanto de carros como de motos.

No se permitirá el ingreso de vehículos que excedan la capacidad aprobada para cada arrendatario sin la autorización correspondiente. Cuando se requiera superar los cupos asignados, el arrendatario deberá formalizar un convenio o alianza con el operador del parqueadero Multiplika y pagar la mensualidad correspondiente, de acuerdo con las tarifas vigentes para usuarios mensuales internos, además de los requisitos que están estipulados en el Reglamento de Parqueaderos.

El cumplimiento de estas disposiciones será responsabilidad de cada arrendatario y su aplicación estará sujeta a los controles establecidos por MTS y Multiplika S.A.S.

USO DE BICICLETEROS

Los bicicleteros y espacios destinados al estacionamiento de medios de micromovilidad del parqueadero del EDIFICIO ATRIO P.H., operado por MULTIPLIKA S.A.S., estarán habilitados para: (i) Bicicletas convencionales, (ii) Bicicletas eléctricas o con sistema de pedaleo asistido y (iii) Patinetas eléctricas. El uso del bicicletero se regirá por las siguientes normas:

1. El ingreso y salida de las bicicletas es por el ingreso Vehicular de la calle 27ª, por la zona demarcada para este fin.
2. El operador de parqueaderos deberá verificar los datos del funcionario, corroborando que estén correctos y relacionados en el carné dispuesto para este fin.
3. El funcionario podrá utilizar la vía de sótano para su desplazamiento, respetando las normas de tránsito, así mismo, no podrá ingresar a la zona de hall ascensores y oficinas con la bicicleta ni estacionarla en otro lugar que no sean los establecidos y habilitados para ello.
4. La bicicleta será registrada en el formato de ingreso y salida de bicicletas por parte del personal del operador del parqueadero y se le entregará una ficha que indicará el espacio a utilizar dejando un documento para ser retirada la bicicleta. [DG1.1]
5. Para retirar su bicicleta deberá previamente presentar y regresar la tarjeta de parqueo; en ningún caso y en ninguna circunstancia la bicicleta será entregada a terceros, debe ser la misma persona quien registra el ingreso quien retira la bicicleta y de quien se tenga el documento.
6. En caso de daño o pérdida de la ficha de parqueo, el usuario deberá cancelar en el punto de pago del parqueadero la suma de $ 10.000 (diez mil pesos m/cte) equivalente a la reposición del plástico, posterior a esto se realizará la verificación correspondiente para la salida de la bicicleta.
7. Para hacer uso de estos espacios el funcionario debe contar con los elementos de seguridad como: cadena, candado u otro elemento diseñado para asegurar su bicicleta, en las estructuras habilitadas, de lo contrario no se le permitirá el uso de estos.
8. No está permitido dejar elementos de fácil sustracción como lo son (cascos – guantes – chalecos – maletas – maletines – luces removibles etc.) ya el parqueadero no se hace responsable de la pérdida de estos elementos.
9. Si se requiere dejar la bicicleta pernoctando se debe informar al personal del parqueadero del edificio para verificar el estado de la bicicleta y cargar el cobro por noche de $5.000.

RECOMENDACIONES BICICLETEROS

- La Administración del Edificio Atrio P.H. ni el operador del parqueadero se hacen responsable de bicicletas cuya entrada no exista constancia o registro de ingreso.
- La Administración del Edificio Atrio P.H. ni el operador del parqueadero se hacen responsable por daños ocasionados por asonada, motín, terremoto, inundación, fenómenos naturales y en general eventos de caso fortuito o fuerza mayor.
- La Administración del Edificio Atrio P.H. ni el operador del parqueadero se hacen responsable por bicicletas las cuales no estén ubicadas en los espacios autorizados (bicicleteros).
- Toda bicicleta debe ser inspeccionada por el ejemplar canino anti explosivos del ingreso vehicular.
- En el momento de ingresar o salir del edificio se deberá transitar por los bici-carriles dispuestos al interior del parqueadero, este recorrido se debe realizar de forma peatonal con la bicicleta en la mano con el fin de evitar accidentes.
- El bici usuario es responsable de cumplir con todas las normas de seguridad y auto cuidado, los accidentes generados por omisión, impericia, imprudencia o incumplimiento de las medidas de prevención y protocolos de seguridad es de su total responsabilidad.
- Está prohibido realizar cualquier tipo de mantenimiento en las zonas vehiculares del parqueadero.
- En ningún caso se responderá por bienes que no forme parte integral de su bicicleta que sean de fácil sustracción, ni se recibirá en custodia ninguno de estos objetos.
- No se atenderá ningún tipo de reclamación por daños a su bicicleta una vez sea retirada de las instalaciones.

DUCHAS Y VESTIERES

Las Duchas y vestieres ubicados en la zona de estacionamiento se rigen bajo las siguientes Normas de Uso:

- Son de uso exclusivo para los bici-usuarios funcionarios del edificio y debidamente registrados e identificados con carné de bici usuario.
- Ser funcionarios de una organización dentro del Edificio Atrio P.H.
- Ser bici-usuario
- El uso de los casilleros, ubicados en las duchas, es de paso ya que son para uso de todos los bici usuarios, no se permite dejar elementos dentro de los mismos o tomarlos como personal instalando candados.
- Cumplir con las normas de higiene establecida para el uso de estas zonas.
- Debe contar con elementos de aseo personal como “shampoo, jabón, toalla y sandalias”.
- Hacer buen uso del agua.
- No se permite colgar ni secar elementos personales en las instalaciones de las duchas.
- Deberá de secarse dentro de la ducha y salir totalmente vestido.
- El no acatamiento de las anteriores normas con llevará a la suspensión del servicio.

DATOS DE CONTACTO Y COBERTURAS

Responsable interno para reclamaciones
En caso de requerir atención directa por situaciones relacionadas con el parqueadero de Torre Atrio, puede comunicarse con:
Coordinador de parqueadero:
Correo electrónico: Supervisor.atrio@multiplik.onmicrosoft.com
Cel.: 3156561403

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Para quejas o reclamos relacionados con la prestación del servicio de parqueadero:
Conmutador: (601) 587 00 00
Fax: (601) 587 02 84
Contact Center: (601) 592 04 00
Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co

Alcaldía Local de Santa Fe (para inconformidades sobre tarifas)
Teléfonos:
(601) 382 06 60
(601) 338 70 00
(601) 338 71 00
Dirección: Calle 21 No. 5-74, Bogotá.

Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual
El parqueadero de Torre Atrio cuenta con una póliza de responsabilidad civil extracontractual vigente, cuyos datos son:

Póliza No.: LRCG-262509575
Tomador: MULTIPLIKA SAS
NIT del tomador: 900.527.685-2
Asegurado: MULTIPLIKA SAS
NIT del asegurado: 900.527.685-2
Aseguradora: ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.
NIT de la aseguradora: 860.002.534-0
Beneficiario: Terceros afectados

LA ADMINISTRACIÓN.

ESCANÉA EL CÓDIGO QR
PARA MÁS INFORMACIÓN

ATRIO