

PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

CENTRO COMERCIAL
NUESTRO BOGOTÁ

¡Nos encanta que estés aquí!

Ingresar sin contacto:

¡No necesitas tiquete! Tu placa será registrada automáticamente al ingresar.

Sistema de protección digital por reconocimiento de placa.

Con el fin de proteger la propiedad y seguridad de tu vehículo, el Centro Comercial Nuestro Bogota ha implementado un sistema de seguridad basado en el bloqueo de placas mediante un código QR.

Al registrar tu placa a través del código QR disponible en nuestras instalaciones, esta quedará bloqueada permanentemente en nuestro sistema de estacionamiento. Esto impide que personas no autorizadas puedan realizar el pago y retiro del vehículo. Ten disponible tu teléfono siempre a la mano, recuerda que el desbloqueo solo podrá ser realizado por el propietario, a través del número de teléfono

Importante:

Por tu seguridad, te recomendamos registrar tu placa lo antes posible escaneando el código QR en las zonas habilitadas dentro del Centro Comercial.

Señor Usuario y/o Visitante:

En caso de presentarse alguna novedad con su vehículo dentro de las instalaciones del parqueadero del Centro Comercial y de Entretenimiento Nuestro Bogota Propiedad Horizontal, le solicitamos tener en cuenta los siguientes pasos para la atención de su reclamación:

·Teniendo en cuenta el derecho de los usuarios a presentar reclamaciones y recibir una respuesta clara y oportuna, el centro comercial proporcionara los canales de comunicación adecuados y según las consideraciones dispuestas en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

Teniendo en cuenta lo anterior expresamos nuestro compromiso con la transparencia y la atención respetuosa a todos nuestros visitantes.

Procedimiento para Atención de novedades en el Parqueadero

A. En caso de daños ocasionados a su vehículo (Automóviles, Camionetas motos y bicicletas) o a sus equipos anexos o complementarios.

·Estimado usuario, recuerde que en caso de que exista una novedad en su vehículo, nuestras condiciones de prestación del servicio están publicadas en:

los puntos de pago, los accesos al centro comercial, la página WEB, el ingreso y la salida vehicular, esta debe informarse antes de salir del parqueadero del centro comercial.

- Una vez recibida la reclamación, que podrá realizarse en los puntos de información del Centro Comercial o a través de nuestro correo queremosecucharte@nuestrobogota.com en la sección de “Peticiónes, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias”, se iniciará el respectivo análisis del caso.

Tras culminar el análisis, se dará una respuesta definitiva, el Centro Comercial y podrá solicitar información adicional en caso de que sea requerida para:

- Cuantificar el daño.
- Corroborar la identidad del propietario.
- Verificar la propiedad del vehículo.
- Obtener cualquier otro dato que se considere necesario para el esclarecimiento del caso.

B. Reporte de pérdida o sustracción de elementos diferentes a los equipos anexos o complementarios

- Esta situación se regula por la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual establece en los numerales 4.2.2.1 y 4.2.2.2 lo siguiente:

“El consumidor deberá denunciar o informar expresamente al momento del ingreso al parqueadero sobre la presencia de elementos en el vehículo, distintos de los equipos anexos o complementarios de lo cual el prestador del servicio deberá dejar constancia por escrito.

Si el consumidor no denuncia o informa expresamente al momento de su ingreso al parqueadero sobre la presencia de elementos en el vehículo, distintos de los equipos anexos o complementarios, el prestador del servicio sólo estará obligado a responder en los términos señalados en la letra ‘d’ del numeral 4.1 del capítulo IV, previa demostración, por parte del consumidor, de la existencia de los elementos dejados en el vehículo al momento de su ingreso al parqueadero así como del hecho de que la sustracción, variación o deterioro se produjeron dentro del mismo.”

- En concordancia, el reglamento de parqueadero indica que, si deja elementos de valor dentro del vehículo, debe reportarlos al personal de seguridad al momento del ingreso, quienes le informarán el protocolo a seguir.

• **Nota:** En caso de no realizar dicho reporte, el Centro Comercial no se hará responsable por la pérdida o hurto de los elementos.

C. Novedades presentadas al interior del centro comercial.

Cuando se presenten novedades al interior del parqueadero del centro comercial podrá seguir el siguiente procedimiento:

a) La reclamación deberá presentarse el mismo día del hecho y antes de retirar el vehículo del parqueadero.

b) La respuesta y gestión correspondiente se entregará dentro de los términos legales establecidos.

D. Daños ocasionados entre terceros dentro de las instalaciones

• De presentarse una situación donde se comprometa la integridad de vehículos y de la cual se realice un acuerdo entre las partes, el centro comercial se declara indemne por reclamaciones futuras.

Sin embargo, en caso de no ser identificado el causante de un daño, usted podrá acceder a nuestros canales de comunicación indicados en el literal **A**.

3. NORMAS GENERALES

a. Para todos los casos de reclamaciones, es obligatorio diligenciar el formato establecido por la Administración, el cual podrá obtener con el personal de seguridad, en el Punto de Información o en las oficinas de Administración del Centro Comercial y a través de nuestra página WEB.

b. Se recomienda no dejar elementos visibles o de fácil sustracción a la vista dentro de los vehículos, como medida preventiva para evitar novedades.

c. La reclamación deberá presentarse el mismo día en que ocurra el incidente y antes de retirar el vehículo del parqueadero.

4. TARIFAS

4.1. Tarifas aprobadas por el Distrito

Artículo 4º. Tarifa máxima para parqueaderos y estacionamientos fuera de vía. En función de lo establecido en el artículo 3 del Decreto 041 de 2025, el Costo Base por Minuto (CBPM) será de ciento noventa y un pesos m/cte (\$191) y, por consiguiente, el valor máximo por minuto para parqueaderos y estacionamientos fuera de vía será el siguiente:

Tipo de Vehículo	Valor Máximo Por Minuto
Automóviles, camperos, camionetas y vehículos pesados	\$191
Motocicletas	\$134
Automóviles, camperos, camionetas y vehículos pesados	\$201
Motocicletas	\$141

La tarifa máxima del servicio de parqueadero por minuto para bicicletas en cualquier estacionamiento será de diez pesos m/cte. (\$10).

4.2 Tarifas vigentes en Nuestro Bogota

De lunes a domingo, las tarifas para el parqueadero son las siguientes:

a. Carros:

- \$99 COP por minuto (IVA incluido).
- \$7.000 COP tarifa plena (IVA incluido) de lunes a viernes
- \$10.000 COP tarifa plena (IVA incluido) sábado, domingos y festivos.

b. Motos:

- \$79 COP por minuto (IVA incluido).
- \$7.000 COP tarifa plena (IVA incluido) de lunes a viernes
- \$10.000 COP tarifa plena (IVA incluido) sábado, domingos y festivos.

c. Bicicletas:

- No se cobra tarifa por estacionamiento habitual.
- En caso de pernocte, se cobrará un costo fijo de \$5.000 COP.

d. Motos eléctricas:

- No se cobra tarifa por estacionamiento habitual.
- En caso de pernocte, se cobrará un costo fijo de \$20.000 COP.

5. DATOS DE CONTACTO Y COBERTURAS

5.1 responsable interno para reclamaciones

En caso de requerir atención directa por situaciones relacionadas con el parqueadero del Centro Comercial y de Entretenimiento Nuestro Bogota P.H., puede comunicarse con:

Coordinador de parqueadero:

Correo electrónico: parqueadero@nuestrobogota.com

Cel: 316 4660072

5.2 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

5.3 Alcaldía Local (para inconformidades sobre tarifas)

Teléfono: (601) 2916670

5.4 Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual

El parqueadero del Centro Comercial Nuestro Bogota cuenta con una póliza de responsabilidad civil extracontractual vigente, cuyos datos son:

•**PÓLIZA No.:** 538794

•**Tomador:** Patrimonios Autónomos Fiduciaria Corficolombiana – PEI

•**NIT del tomador:** 800.256.769-6

•**Aseguradora:** HDI SEGUROS COLOMBIA S.A.

•**NIT de la aseguradora:** 860.039.988-0

•**Dirección:** Calle 72 #10 – 07, Bogotá

•**Teléfono:** (601) 307 7050

•**Vigencia:** Desde el 1 de marzo de 2025 (00:00 h) hasta el 1 de marzo de 2026 (24:00 h)