REGLAMENTO DE USO

ZONA NAVIDAD BTL 2026

CENTRO COMERCIAL VIVA ENVIGADO

El ingreso a la atracción implica el conocimiento, aceptación y cumplimiento integral del presente reglamento por parte de todos los usuarios y acompañantes.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La ZONA NAVIDAD es un espacio temático diseñado para el disfrute de toda la familia, donde los visitantes podrán vivir una experiencia navideña inmersiva a través de escenarios decorados, actividades recreativas, zonas de interacción y elementos experienciales especialmente diseñados para la temporada.

A nivel general se establecen unas condiciones mínimas que el encargado de la zona debe vigilar para evitar posibles incidentes y garantizar una experiencia segura para todos los asistentes.

INGRESO Y AFORO

- La atracción es apta para todas las estaturas.
- Los menores de 90 cm a 120 cm de estatura deben de ingresar acompañados por un adulto responsable durante toda la experiencia.
- Los menores mayores a 120 cm de estatura pueden ingresar sin acompañamiento de un adulto responsable durante toda la experiencia
- El aforo máximo permitido será de cincuenta y cinco (55) personas por turno.
- El aforo deberá ser controlado por el personal encargado y no podrá ser excedido bajo ninguna circunstancia.
- El ingreso se realizará por turnos de veinte (20) minutos.
- Precio si eres cliente VIP presenta tu carnet y paga: $20.000. Los turnos serán de 20 min.
- Cada usuario deberá contar con un ticket válido para acceder a la atracción.
- El valor del ticket será de veinticinco mil pesos ($25.000) por persona. presentando facturas de Happy City por $50.000 pueden comprar hasta 4 boletas por $20.000 cada una. A partir del 28 de diciembre y hasta el 11 de enero de lunes a viernes tendremos 2 X 1 en boletería.
- El ingreso estará sujeto a disponibilidad de cupos y al cumplimiento de las condiciones de seguridad establecidas.
- El operador será el encargado de autorizar el ingreso y verificar el cumplimiento del aforo permitido.
- El último turno estará sujeto al horario de funcionamiento definido para la actividad.

CONDICIONES DE ACCESO

- Los usuarios con discapacidad física deberán informar al personal encargado al momento del ingreso para recibir orientación sobre la forma más segura de acceder.
- Las personas con enfermedades limitantes, enfermedades cardíacas, marcapasos o que utilicen prótesis externas deberán informar al personal antes de ingresar.
- Los usuarios con discapacidad cognitiva deberán permanecer acompañados durante toda la experiencia por un adulto responsable.
- Se debe ingresar sin calzado.
- No se permite el ingreso consumiendo o portando alimentos y bebidas.
- No se permite el ingreso de mascotas.
- No está permitido realizar acciones que puedan ocasionar daños a la infraestructura o elementos de la atracción.

INSTRUCCIONES DE USO

- Los usuarios deberán adquirir previamente su ticket de ingreso.
- Los asistentes deberán dirigirse al área designada para guardar el calzado.
- El ingreso a la atracción se realizará únicamente por los accesos demarcados.
- Los usuarios deberán seguir permanentemente las instrucciones del personal logístico.
- Cada elemento de la atracción deberá utilizarse de forma adecuada y segura.
- Al finalizar el turno los usuarios deberán dirigirse inmediatamente a la salida.
- Si un usuario requiere abandonar la atracción antes de finalizar el turno deberá informar al operador.

NORMAS DURANTE LA EXPERIENCIA

- No está permitido correr.
- No está permitido empujar.
- No está permitido realizar piruetas o maniobras peligrosas.
- No está permitido agredir física o verbalmente a otros usuarios.
- No está permitido bloquear zonas de acceso o salida.
- No está permitido hacer uso indebido de los elementos de la atracción.
- No se podrán retirar elementos que hagan parte de la actividad.
- Los usuarios deberán respetar las áreas restringidas.
- Los usuarios deberán respetar el orden de acceso y circulación dentro de la atracción.
- No está permitido fumar dentro de la atracción o en sus zonas inmediatas.

RECOMENDACIONES GENERALES DE SEGURIDAD

La ZONA NAVIDAD ha sido diseñada bajo criterios de seguridad y operación para actividades recreativas familiares; sin embargo, pueden presentarse incidentes menores inherentes a la interacción física con la atracción.

Al ingresar a este espacio los usuarios aceptan los riesgos inherentes a la actividad y deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Capacidad máxima: 55 personas por turno.
- Los menores de 100 cm o menores de 12 años deberán permanecer acompañados por un adulto responsable durante toda la experiencia.
- Cada adulto acompañante podrá asumir la supervisión máxima de dos menores.
- Los adultos responsables deberán velar por el adecuado comportamiento de los menores a su cargo.
- Los usuarios deberán utilizar la atracción de manera prudente y responsable.
- Se recomienda utilizar ropa cómoda.
- Se recomienda recoger el cabello largo antes de ingresar.
- No se permite el ingreso de objetos que puedan representar riesgo para los usuarios o para la infraestructura de la atracción.
- No se permite el uso de accesorios o joyas que puedan ocasionar accidentes.
- No se permite ingresar objetos corto punzantes.
- No se permite ingresar alimentos, bebidas o chicles.
- No se permite lanzar objetos a otros usuarios.
- No está permitido realizar juegos bruscos.
- No está permitido recostarse en estructuras o elementos no diseñados para ello.
- No descuides tus objetos personales.

RESTRICCIONES DE INGRESO

Por razones de seguridad no se recomienda el ingreso de:

- Mujeres embarazadas.
- Personas con lesiones corporales recientes.
- Personas con yesos, férulas o restricciones médicas.
- Personas bajo los efectos del alcohol.
- Personas bajo los efectos de sustancias psicoactivas.
- Personas con problemas severos de equilibrio.
- Personas con limitaciones físicas que puedan poner en riesgo su integridad sin el debido acompañamiento.

El operador podrá restringir el ingreso cuando identifique condiciones que representen riesgo para el usuario o para terceros.

FACULTADES DEL OPERADOR

El operador estará facultado para:

- Controlar el ingreso y salida de los usuarios.
- Verificar el cumplimiento del aforo máximo permitido.
- Solicitar el cumplimiento de las normas de seguridad.
- Restringir el ingreso de personas que no cumplan las condiciones establecidas.
- Solicitar la salida de usuarios cuyo comportamiento represente riesgo para sí mismos o para terceros.
- Suspender temporalmente la operación cuando se presente una situación que pueda comprometer la seguridad.
- Activar protocolos de evacuación y atención de emergencias cuando sea necesario.

ATENCIÓN DE INCIDENTES

- En caso de que un usuario presente una situación de pánico, malestar o cualquier incidente, el operador deberá brindarle acompañamiento y verificar su estado.
- De ser necesario se procederá a la evacuación parcial o total de la atracción.
- Se informará inmediatamente al encargado de la zona para solicitar apoyo de Atención Prehospitalaria (APH).
- Si un usuario manifiesta que no puede levantarse o movilizarse por sus propios medios, se activará el protocolo correspondiente.
- En caso de emergencia se deberá mantener la calma y seguir las indicaciones del personal logístico.

PERSONAL DE OPERACIÓN

La operación de la atracción estará a cargo del operador y del personal logístico designado por la empresa contratada, quienes estarán debidamente identificados durante el tiempo de funcionamiento de la actividad.

La labor del personal es velar por el adecuado funcionamiento y seguridad de la atracción; no obstante, el cuidado de los menores es responsabilidad exclusiva de sus padres o acompañantes responsables.

CAUSALES DE RETIRO DE LA ATRACCIÓN

Podrá darse por finalizado el ingreso de manera inmediata, sin derecho a devolución del valor pagado, en los siguientes eventos:

- Agresión a otros usuarios.
- Daño intencional a la infraestructura.
- Incumplimiento de las instrucciones del personal.
- Conductas que pongan en riesgo la seguridad.

- Consumo de alcohol o sustancias psicoactivas.
- Cualquier otra causa justificada que determine el supervisor de la actividad.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- Los menores ingresarán bajo la exclusiva responsabilidad de sus padres o adultos responsables.
- El uso de la atracción implica aceptar los riesgos inherentes a la actividad recreativa.
- Cada usuario será responsable de los daños ocasionados por el incumplimiento del presente reglamento.
- El Centro Comercial Viva Envigado no se hace responsable por la pérdida, daño o extravío de objetos personales.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El usuario reconoce que la utilización de la atracción exige movilidad, equilibrio y destreza física, existiendo riesgos inherentes a toda actividad recreativa.

En consecuencia, acepta voluntariamente participar en la actividad y exonera al Centro Comercial Viva Envigado, al operador y a su personal de cualquier responsabilidad derivada de eventos ocasionados por el incumplimiento de este reglamento o por riesgos propios de la actividad.

PROTOCOLO DE LIMPIEZA

Durante la operación de la atracción se realizarán procesos periódicos de limpieza y desinfección de las áreas de contacto y superficies de uso común.

La administración y el operador definirán la frecuencia y procedimientos de limpieza de acuerdo con los protocolos vigentes.

SUSPENSIÓN DE LA ACTIVIDAD

En caso de fuerza mayor, caso fortuito, desastres naturales, alteraciones del orden público, fallas técnicas, riesgos para los usuarios o cualquier situación que afecte la seguridad de la actividad, el Centro Comercial Viva Envigado podrá modificar, suspender temporalmente o finalizar la operación de la atracción sin asumir responsabilidad alguna.

DERECHOS DE IMAGEN

Con el ingreso a la actividad, los usuarios autorizan al Centro Comercial Viva Envigado para utilizar fotografías, videos o registros audiovisuales tomados durante la actividad con fines

publicitarios, promocionales e institucionales, sin que ello genere compensación económica alguna.

HABEAS DATA

Los datos personales suministrados por los participantes serán tratados conforme a la legislación colombiana vigente sobre protección de datos personales y a la Política de Tratamiento de Datos Personales del Centro Comercial Viva Envigado.

Los titulares podrán consultar, actualizar, corregir o solicitar la eliminación de sus datos a través de los canales de atención establecidos por el Centro Comercial.

PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente reglamento estará disponible para consulta de todos los usuarios en los accesos de la atracción y en los canales oficiales definidos por el Centro Comercial Viva Envigado.

INFORMACIÓN DEL SERVICIO

- Duración por turno: 20 minutos.
- Valor del ticket: $25.000 por persona.
- Aforo máximo por turno: 55 personas.
- Atracción apta para todas las edades.
- Menores de 100 cm o menores de 12 años deberán ingresar acompañados por un adulto responsable.
- El ingreso implica la aceptación total de las condiciones establecidas en el presente reglamento.