

Política de servicio del Parque Ecológico La Poma

1 Aforo del parque.

Con el propósito de garantizar condiciones adecuadas de seguridad, operación, comodidad y calidad en la experiencia de los visitantes, CAEM establece un aforo máximo para las instalaciones, de acuerdo con la capacidad operativa de las diferentes zonas del Parque.

El ingreso estará sujeto a la disponibilidad de aforo al momento de la visita. Una vez se alcance la capacidad máxima permitida, CAEM podrá restringir temporalmente el ingreso de nuevos visitantes hasta que se genere disponibilidad.

La restricción de ingreso por aforo tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de las condiciones de seguridad y operación establecidas para el Parque y sus diferentes espacios.

La adquisición de una entrada o servicio no garantiza el ingreso cuando se haya alcanzado el aforo máximo permitido, salvo que las condiciones de venta aplicables establezcan expresamente lo contrario.

Los visitantes deberán atender las instrucciones impartidas por el personal autorizado de CAEM y las medidas implementadas para el control de aforo durante su permanencia en las instalaciones.

2 No se permite el ingreso de animales.

Con el propósito de proteger el bienestar de la fauna silvestre que habita en el Parque, así como de prevenir situaciones que puedan generar estrés, alteraciones en su comportamiento o riesgos para los animales y los visitantes, no se permite el ingreso de animales a las instalaciones del Parque.

Las condiciones anteriores no aplican a los perros lazarillos o animales de asistencia que, de acuerdo con la normativa vigente, tengan derecho de acceso. Para estos casos se aplicará el numeral 3 de la presente política establecida por CAEM.

El uso del espacio de permanencia temporal estará sujeto a las políticas y condiciones específicas establecidas por CAEM, las cuales deberán ser atendidas por los propietarios o responsables de los animales.

3 Ingreso y permanencia de los perros lazarillos o animales de asistencia.

La Corporación Ambiental Empresarial – CAEM reconoce y garantiza el derecho de las personas con discapacidad visual o que requieran apoyo de un animal de asistencia a acceder y permanecer en sus instalaciones con el correspondiente animal, de conformidad con la legislación colombiana vigente y las condiciones de seguridad aplicables.

3.1 Ingreso.

Los perros lazarillos o animales de asistencia debidamente acreditados podrán ingresar a las instalaciones del Parque y acompañar a su usuario durante la visita, incluyendo las zonas habilitadas para el público, siempre que su permanencia sea compatible con las condiciones de seguridad, operación y conservación ambiental de cada espacio.

El ingreso del perro lazarillo o animal de asistencia no estará sujeto a la utilización del espacio de permanencia temporal dispuesto para animales de compañía, ni se considerará un animal de compañía para efectos de la restricción general de ingreso establecida por CAEM.

3.2 Condiciones de permanencia.

Durante la permanencia en el Parque:

- El perro deberá permanecer junto a la persona a la que asiste, bajo su control y responsabilidad.
- El animal deberá portar los elementos necesarios para su adecuada identificación y manejo, cuando corresponda.
- El usuario deberá garantizar que el animal se encuentre en condiciones adecuadas de higiene, salud y comportamiento compatibles con su permanencia en espacios de uso público.
- El usuario deberá atender las instrucciones razonables impartidas por el personal de CAEM relacionadas exclusivamente con la seguridad, operación y conservación de las instalaciones, sin que estas instrucciones impliquen impedir injustificadamente el acceso o permanencia del animal.
- El usuario será responsable de recoger y disponer adecuadamente los residuos o excrementos generados por el animal.

3.3 Acceso a zonas.

El perro lazarillo o animal de asistencia podrá acompañar a su usuario en las zonas de acceso público, siempre que las condiciones de la actividad lo permitan.

Cuando una actividad o espacio presente riesgos específicos para el animal, para su usuario o para terceros, CAEM podrá establecer medidas de seguridad o restringir el ingreso del animal a dicha zona, procurando garantizar alternativas razonables que permitan al usuario acceder y disfrutar del servicio.

Las restricciones deberán estar fundamentadas en condiciones objetivas de seguridad, operación, bienestar animal o conservación ambiental, y no podrán establecerse únicamente por tratarse de un perro lazarillo o animal de asistencia.

3.4 Identificación y acreditación.

Cuando resulte necesario para la adecuada prestación del servicio o la aplicación de las medidas de seguridad, CAEM podrá solicitar información o documentación que permita verificar que el animal corresponde a un perro lazarillo o animal de asistencia, de conformidad con la normativa aplicable.

Esta verificación se realizará de manera respetuosa, evitando imponer requisitos adicionales que no sean legalmente exigibles.

3.5 Responsabilidad.

El usuario será responsable del manejo, control y comportamiento del animal durante su permanencia en las instalaciones y deberá adoptar las medidas necesarias para evitar afectaciones a otros visitantes, trabajadores, fauna silvestre, infraestructura o recursos naturales.

CAEM podrá intervenir cuando se presente una situación que represente un riesgo concreto e inmediato para la seguridad de las personas, del animal, de la fauna silvestre o de las instalaciones, adoptando las medidas necesarias y proporcionales para controlar la situación.

3.6 Convivencia y respeto por la fauna silvestre

Debido a que el Parque constituye hábitat de diferentes especies de fauna silvestre, el usuario deberá mantener al perro bajo control y evitar que este persiga, altere, ahuyente, ataque o genere cualquier tipo de perturbación a la fauna.

En caso de presentarse una situación de riesgo para la fauna silvestre o para el propio animal, el personal de CAEM podrá solicitar al usuario la adopción inmediata de las medidas de control necesarias.

4 Elementos prohibidos.

Con el propósito de proteger la integridad de los visitantes, trabajadores y terceros, así como la fauna, flora, infraestructura y adecuada operación del Parque, CAEM restringe el ingreso, porte o utilización de determinados elementos dentro de sus instalaciones.

No se permite el ingreso de:

- Armas de fuego, armas blancas, elementos cortopunzantes o cualquier objeto que pueda representar un riesgo.
- Sustancias inflamables, explosivas, tóxicas, corrosivas o peligrosas.
- Sustancias ilícitas o elementos asociados con su consumo.
- Elementos que puedan generar fuego, humo o riesgo de incendio.
- Patinetas eléctricas y demás elementos de movilidad cuya utilización haya sido restringida por CAEM.
- Cualquier elemento que pueda afectar o perturbar la fauna silvestre, flora, infraestructura o seguridad de los visitantes.
- Los demás elementos expresamente restringidos en las políticas, reglamentos o disposiciones particulares de CAEM.
- Icopor, en cualquiera de sus presentaciones.
- Parrillas, asadores o elementos destinados a la preparación de alimentos.
- Carpas, tiendas de campaña o elementos similares para alojamiento o instalación temporal.
- Parlantes, equipos de sonido o dispositivos destinados a reproducir sonido a alto volumen, que puedan afectar la tranquilidad de los visitantes o generar perturbación a la fauna silvestre.
- Maletas de viaje, equipaje de gran tamaño o elementos similares que, por sus dimensiones o características, dificulten la circulación o puedan afectar la operación y seguridad de las instalaciones.
- Plásticos de un solo uso, incluyendo bolsas, vasos, platos, cubiertos, pitillos, recipientes y demás elementos elaborados total o parcialmente con plástico destinados a ser utilizados una sola vez y posteriormente desechados.

CAEM podrá restringir el ingreso de cualquier elemento no relacionado expresamente en este listado cuando, de acuerdo con criterios de seguridad, conservación ambiental u operación, pueda representar un riesgo para las personas, los recursos naturales o las instalaciones.

El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a la negación del ingreso, retiro del elemento o solicitud de retiro del visitante, según corresponda.

5 Recomendaciones y condiciones de servicio.

Con el propósito de garantizar la seguridad de los visitantes, la adecuada operación de las instalaciones y la protección de los recursos naturales, el ingreso, permanencia y utilización de los servicios estarán sujetos a las siguientes **condiciones**:

- Los visitantes deberán seguir las instrucciones impartidas por el personal autorizado de CAEM y atender la señalización dispuesta en las instalaciones.
- El ingreso y uso de las zonas, senderos, atracciones y demás espacios estará sujeto a los horarios, condiciones de operación, capacidad y disponibilidad establecidos para cada servicio.
- CAEM podrá restringir, modificar o suspender temporalmente el acceso o funcionamiento de determinadas zonas, actividades o servicios por razones de seguridad, conservación ambiental, mantenimiento, condiciones climáticas, fuerza mayor o necesidades operativas.
- Los visitantes deberán permanecer exclusivamente en las áreas habilitadas y señalizadas y abstenerse de ingresar a zonas restringidas.
- Los visitantes deberán mantener una conducta respetuosa hacia otros visitantes, el personal de CAEM, la infraestructura y los elementos naturales del Parque.
- Está prohibido alimentar, perseguir, tocar, capturar, manipular o perturbar la fauna silvestre, así como extraer, dañar o alterar elementos de la flora, suelo o demás componentes naturales.
- Los menores de edad deberán permanecer bajo la supervisión y responsabilidad de sus padres, acudientes o adultos responsables.
- Los visitantes deberán hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos y mobiliario y responder por los daños que ocasionen por uso indebido, cuando haya lugar.
- Se recomienda utilizar ropa y calzado adecuados para las condiciones del terreno y las actividades programadas, así como elementos de protección frente a las condiciones climáticas.
- CAEM podrá establecer restricciones particulares de acceso o participación cuando las condiciones físicas, técnicas, de seguridad o de operación de una actividad así lo requieran.
- Los objetos y pertenencias personales serán responsabilidad de sus propietarios o tenedores.

5.1 Condiciones particulares de ingreso.

- La última venta de entradas se realizará hasta dos (2) horas antes de la hora establecida para el cierre del Parque.
- Los brazaletes de ingreso son personales e intransferibles.
- Las actividades o servicios especiales que tengan un costo adicional deberán ser cancelados en efectivo, conforme a las tarifas vigentes.
- CAEM no ofrece seguro ni garantía de devolución por condiciones climáticas, teniendo en cuenta las características y condiciones de operación de las diferentes actividades y espacios del Parque.
- Está prohibido fumar dentro de las instalaciones, incluyendo cigarrillos electrónicos, vaporizadores y dispositivos similares.
- No se permite el ingreso de patinetas eléctricas.
- CAEM podrá restringir el ingreso de cualquier elemento que, a su criterio técnico y operativo, pueda representar un riesgo para las personas, la fauna, la flora, la infraestructura o la adecuada prestación del servicio.

6 Declaración y aceptación de riesgos y responsabilidad.

Manifiesto de forma inequívoca que he sido informado, que conozco, entiendo y acepto los riesgos derivados de mi ingreso, permanencia y disfrute de las instalaciones, senderos, actividades y servicios del Parque Ecológico La Poma y que exonero de toda responsabilidad a la Corporación Ambiental Empresarial – CAEM, identificada con NIT 860.514.187-5 y a los propietarios del inmueble, en caso de que cualquier riesgo previsible o imprevisible se materialice durante mi acceso y disfrute del Parque.

El Visitante que acepta el presente documento declara conocer, entender y aceptar que el tránsito por el Parque constituye una actividad de alto riesgo y que, por ende, implica la existencia de situaciones esperadas e inesperadas que podrían resultar en lesiones físicas y emocionales, incapacidad, muerte o daños en su propia persona o causados a terceros. Los riesgos incluyen, pero no se limitan a resbalones y tropezones, malas caídas, colisiones con objetos fijos y móviles o con otras personas, que podrían resultar en esguinces, fracturas, laceraciones, hematomas, luxaciones y todo otro tipo de lesiones especialmente en cabeza, extremidades, espalda y cuello. Así mismo, el Visitante asume los riesgos y contingencias asociados a circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, entre ellas desastres naturales, hurtos, alteraciones del orden público, actos de terrorismo o vandalismo, sedición o revuelta. Declaro haber sido informado de forma clara y suficiente sobre tales riesgos por CAEM y acepto asumirlos de forma individual.

Así mismo, entiendo y acepto que durante mi visita acataré en todo momento las instrucciones y la señalización dispuestas por CAEM y su personal autorizado, orientadas a mitigar situaciones de riesgo, y declaro que:

- Acepto y entiendo que el Parque es de propiedad privada y que, por ende, me someto a las condiciones y recomendaciones de la CAEM y los propietarios del inmueble.
- Acepto cumplir la Política de servicio del Parque, las restricciones de ingreso de elementos, los deberes de los visitantes y las normas ambientales y de convivencia aplicables al Parque.
- Acepto cumplir todas y cada una de las normas de convivencia establecidas por la CAEM para el buen disfrute del Parque.
- Acepto todos los riesgos, peligros y daños que puedan afectar mi salud y la de los menores de edad o personas a mi cargo al participar en las actividades del Parque, y manifiesto que me encuentro en condiciones de salud adecuadas para realizar la visita.
- Acepto que visitar el Parque implica esfuerzo físico, y que por tanto afirmo que, (i) tengo un estado de salud adecuado para participar en las actividades; (ii) no tengo ninguna dolencia médica preexistente, incluido pero no limitado a embarazo, problemas ortopédicos (incluido problemas de espalda), problemas de corazón, o problemas respiratorios, que pudieran verse influidos o empeorados por mi visita al Parque; y (iii) que no usaré el Parque bajo la influencia de drogas, alcohol o medicinas que puedan afectar a mis facultades físicas o mentales.
- Acepto que soy el único responsable de mi salud y de la de los menores de edad o personas a mi cargo, así como de su supervisión permanente durante toda la visita, así como, de cualquier accidente o deficiencia que pueda causarnos a nuestra salud, o de alguna manera una alteración de la misma, o de nuestra integridad física.
- En caso de indisposición, accidente o lesión, (a) informaré de inmediato al personal de CAEM; (b) suspenderé mi participación en la actividad; (c) autorizo al personal de CAEM a prestarme, a mí y a los menores a mi cargo, los primeros auxilios, incluida la reanimación cardiopulmonar (RCP) cuando lo considere necesario; (d) autorizo a CAEM a gestionar en mi nombre la atención y el traslado médico de emergencia cuando lo estime adecuado; y (e) acepto asumir el costo de dicha atención y traslado.
- Declaro contar con cobertura médica suficiente para atender cualquier lesión que pudiera sufrir o causar durante mi visita; en caso contrario, asumiré el costo total de la lesión o daño, propio o ajeno.
- Acepto que mis objetos y pertenencias personales son de mi exclusiva responsabilidad, y que CAEM no responde por su custodia, pérdida, daño o hurto durante la visita.

- Acepto que CAEM se reserva el derecho de admisión y de solicitar el retiro del Parque a cualquier visitante que incumpla estas condiciones, haga mal uso de las instalaciones o ponga en riesgo su integridad o la de terceros, sin derecho a reembolso del valor de la entrada.
- Reconozco que CAEM no ofrece seguro ni garantía de devolución por condiciones climáticas, y que podrá restringir, modificar o suspender temporalmente zonas, actividades o servicios por razones de seguridad, conservación ambiental, mantenimiento o fuerza mayor.
- Acepto responder por los daños que cause a la infraestructura, equipos, mobiliario, fauna, flora o demás componentes del Parque por uso indebido, y mantener indemne a CAEM, sus directores, empleados, contratistas y aliados frente a reclamaciones, costos o gastos (incluidos honorarios legales y sanciones) que resulten de mis actos u omisiones, o de los de las personas a mi cargo, durante la visita.
- Reconozco que mi participación en las actividades es voluntaria y que decido participar a pesar de los riesgos descritos.
- Autorizo a CAEM a captar mi imagen y voz, y las de los menores bajo mi guarda, en fotografías, videos u otros soportes, con fines de seguridad, institucionales, divulgativos y promocionales, y a usarlas sin compensación económica en publicaciones, sitios web, redes sociales y otros medios, en las condiciones permitidas por la ley. Esta autorización no incluye el uso de nombres junto con las imágenes. El tratamiento de estos datos se rige por la Política de Tratamiento de Datos Personales de CAEM.

7 Deberes y Derechos de los Visitantes.

El ingreso y permanencia de los visitantes en las instalaciones administradas u operadas por la Corporación Ambiental Empresarial – CAEM estarán sujetos al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, así como de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

7.1 Derechos de los visitantes.

Los visitantes tienen derecho a:

- Recibir un trato digno, respetuoso y no discriminatorio por parte del personal de CAEM y demás personas vinculadas a la operación del Parque.
- Recibir información clara, veraz y suficiente sobre las condiciones de ingreso, tarifas, horarios, servicios, actividades, atracciones y restricciones aplicables.

- Acceder a las zonas, actividades que se encuentren habilitadas para el público, de acuerdo con las condiciones del servicio, capacidad, disponibilidad y experiencia adquirida.
- Disfrutar de las instalaciones y servicios en condiciones adecuadas de seguridad, higiene y operación, de acuerdo con las características propias de cada actividad.
- Recibir orientación y atención por parte del personal autorizado ante situaciones de emergencia, riesgo o requerimientos relacionados con la prestación de los servicios.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones relacionadas con los servicios recibidos y obtener la atención correspondiente de conformidad con los procedimientos establecidos por CAEM.
- Conocer las condiciones, restricciones y requisitos aplicables a las actividades y servicios antes de hacer uso de estos.
- Ejercer los derechos relacionados con el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con la legislación vigente y la Política de Tratamiento de Datos Personales de CAEM.
- Los demás derechos reconocidos por la Constitución Política, la ley y las disposiciones aplicables.

7.2 Deberes de los visitantes.

Son deberes de los visitantes:

- Cumplir los presentes Términos y Condiciones, así como las instrucciones impartidas por el personal autorizado de CAEM y la señalización dispuesta en las instalaciones.
- Respetar los horarios, condiciones de operación, requisitos de acceso, restricciones de capacidad y disposiciones particulares de cada zona, actividad o atracción.
- Mantener una conducta respetuosa hacia los demás visitantes, trabajadores, contratistas y demás personas presentes en las instalaciones.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos, mobiliario y demás elementos dispuestos para el servicio y responder por los daños que ocasione por uso indebido, cuando haya lugar.
- Permanecer exclusivamente en las zonas habilitadas para visitantes y abstenerse de ingresar a áreas restringidas o de acceso exclusivo para el personal autorizado.
- Respetar y proteger la fauna, flora y demás componentes naturales presentes en el Parque, absteniéndose de alimentar, tocar, perseguir, capturar, manipular o perturbar la fauna silvestre.
- Mantener bajo su responsabilidad sus objetos y pertenencias personales durante toda la visita.
- Cumplir las condiciones de seguridad establecidas para cada actividad o espacio y abstenerse de realizar conductas que puedan poner en riesgo su integridad o la de terceros.
- Los padres, acudientes o adultos responsables deberán garantizar la supervisión de los menores de edad que se encuentren bajo su responsabilidad.

- Abstenerse de ingresar o utilizar elementos cuyo ingreso o uso se encuentre prohibido o restringido por CAEM o por la normativa vigente.
- Cumplir las disposiciones particulares relacionadas con el ingreso de animales de compañía, utilización de drones y demás elementos sujetos a autorización o restricción.
- Cumplir las demás disposiciones establecidas por CAEM para garantizar la seguridad, conservación ambiental y adecuada prestación de los servicios.

El incumplimiento de estos deberes podrá dar lugar a la restricción o suspensión del acceso a determinadas zonas, actividades o servicios, o a la solicitud de retiro de las instalaciones, de acuerdo con la naturaleza y gravedad de la situación y las disposiciones legales aplicables.

8 Política de tratamiento de datos y privacidad.

El tratamiento de los datos personales de los visitantes se realizará de conformidad con la **Política de Tratamiento de Datos Personales de CAEM**, la normativa vigente aplicable y los principios establecidos para la protección de datos personales. Al suministrar sus datos personales, el visitante declara conocer y aceptar las condiciones previstas en dicha política y autoriza su tratamiento para las finalidades allí establecidas, en los términos legalmente aplicables. Para conocer integralmente los derechos de los titulares, las finalidades del tratamiento, los mecanismos para ejercerlos y demás disposiciones aplicables, consulte la [Política de Tratamiento de Datos Personales de CAEM](#).

9 Aceptación de las condiciones.

El ingreso al Parque y la utilización de sus servicios implican la aceptación de las presentes recomendaciones y condiciones, así como de las disposiciones particulares aplicables a cada zona, actividad o servicio.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a la restricción de acceso, suspensión de la actividad o solicitud de retiro del visitante, según la naturaleza y gravedad de la situación, sin perjuicio de las demás medidas que resulten aplicables conforme a la legislación vigente.