

¿Cómo Interponer Una Queja O Reclamo?

1. El cliente y/o visitante se direccionará o buscará al personal de seguridad para manifestar la novedad presentada.
2. El vigilante recibirá la queja por parte del cliente e informará de forma inmediata al Centro de Control y solicitará la presencia del supervisor de turno, el cual se encargará de recolectar los datos e información necesaria para esclarecer la novedad presentada.
3. El supervisor informará al cliente y/o visitante de como instaurar la queja o reclamo, la cual puede ser enviada al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@mts.com.co, seguridadplazaclaro@mts.com.co, geroperativaplazaclaro@mts.com.co así como también podrá diligenciar el formato físico, ubicado en el punto de pago asistido.
4. Las respuestas a los casos presentados tendrán un tiempo de 10 a 15 días hábiles, esto según lo estipulado en la ley 1480 de 2011.
5. Se realizará el proceso investigativo por parte del personal de Centro de Control, el cual hará un informe detallado y este se enviará al jefe de seguridad para revisión y respuesta formal al cliente y/o visitante.

¿Cómo Entregar Elementos En Custodia?

El procedimiento que deben seguir los visitantes que ingresan al Centro Comercial en vehículo en caso de entregar en custodia elementos que no hacen parte integral del mismo, al personal de la operación encargado de la seguridad de los estacionamientos, será el siguiente:

1. El usuario y/o visitante debe ubicar al personal de seguridad para realizar la entrega en custodia de los elementos.
2. El personal de seguridad recibirá los elementos, verificando cantidad y estado de los artículos a custodiar.
3. El personal de vigilancia deberá tomar registro fotográfico de los elementos, recopilando la información necesaria del cliente, estos artículos serán registrados en el formato de recibo / entrega (recuerde exigir copia del formato)
4. No se recibe en custodia bajo ninguna circunstancia los siguientes elementos: dinero en efectivo, títulos valores, joyas, sustancias peligrosas.
5. Los elementos recibidos para custodia, serán guardados en la oficina de seguridad.
6. El cliente en el momento de su salida llamará al equipo de seguridad para retirar los elementos entregados en custodia, una vez entregado los elementos y recibidos a satisfacción por parte del visitante, no se aceptan reclamaciones.
7. Este procedimiento será supervisado por la central de monitoreo del centro comercial.

¿Cómo Interponer Reclamo Por Perdida De Elementos En Un Vehículo?

Cuando se presente un incidente o pérdida de elementos en el interior de los vehículos que están en las instalaciones de Plaza Claro, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El cliente y/o visitante debe contactar al personal de seguridad para la manifestarle la novedad presentada.
2. El personal de seguridad recibirá la información suministrada por el cliente e informará de manera inmediata al centro de control, quien brindará todo el apoyo necesario, para proceder con la recopilación de la información necesaria de la novedad presentada.
3. Desde la central de monitoreo se hará todo lo necesario para dar con la ubicación del automotor, estableciendo la pre existencia de cobertura con el CCTV (Circuito cerrado de televisión) en el área donde se encontraba parqueado el vehículo, intentando determinar lo ocurrido referente a la novedad.
4. El personal de seguridad deberá informar de manera inmediata al Jefe de Seguridad y/o coordinador sobre la novedad presentada.
5. El supervisor informará al cliente y/o visitante que puede presentar una queja o reclamo, la cual puede ser enviada a cualquiera de los siguientes correos electrónico: servicioalcliente@mts.com.co, seguridadplazaclaro@mts.com.co, geroperativaplazaclaro@mts.com.co igualmente el cliente podrá diligenciar el formato físico ubicado en el punto de pago asistido.
6. El cliente o visitante recibirá respuesta acerca de las investigaciones adelantadas con relación al caso presentado, en un tiempo de 10 a 15 días hábiles, según lo estipulado en la Ley 1480 de 2011.
7. El personal de seguridad ampliará el informe detallado por escrito y será entregado al Jefe de Seguridad y/o coordinador lo sucedido, realizando reporte detallado de la novedad presentada a la Administración del Centro Comercial.
8. Si el cliente manifiesta su intención de exponer directamente a la administración su queja, el personal de seguridad del parqueadero deberá guiarlo hasta dicho punto.
9. Está prohibido que el personal de seguridad (vigilantes y/o supervisor) realice acuerdos de pago con clientes, las reclamaciones deberán ser direccionadas a la jefatura de seguridad.

Señor usuario y/o visitante, el Centro Comercial pone a su disposición los mecanismos necesarios para que usted pueda entregar en custodia los elementos dejados en su vehículo estacionado en los parqueaderos de Plaza Claro, recuerde que, sin el cumplimiento de los parámetros aquí registrados, el Centro Comercial no asume responsabilidad en la pérdida de los elementos dejados en su vehículo.