

Política Integral de Prevención, Ayuda y Acción de Parkiapp

Versión: 2.0 - Julio 2025

Esta política ha sido diseñada para proteger a todos los usuarios de Parkiapp (tanto quienes buscan parqueo - parkiadores, como quienes lo ofrecen - parkioferentes), así como a terceros, frente a riesgos e incidentes que puedan surgir del uso de la plataforma. Su objetivo primordial es mejorar la confianza, seguridad y transparencia en el ecosistema de Parkiapp.

I. Objetivo General: Garantizar a los usuarios mecanismos efectivos de prevención de riesgos, atención rápida ante incidentes y acciones correctivas para su protección, fomentando un entorno digital legal, seguro y confiable.

II. Alcance: Esta política aplica directamente a todos los usuarios registrados en la plataforma (parkiadores y parkioferentes), brindando un marco de seguridad para sus interacciones y el uso de los espacios de parqueo.

III. Ejes Estratégicos y su Beneficio para el Usuario:

A. Prevención: Minimizando Riesgos para tu Seguridad Este eje se centra en tomar medidas proactivas para evitar problemas, protegiéndote antes de que ocurran incidentes.

Validación de Parkioferentes: Para reducir riesgos como "Fraude por uso malicioso" (Artículo 269E – CP, Arts. 246 y 247 CP) y "Suplantación de usuarios" (Arts. 269C y 269D CP), Parkiapp exige a los oferentes:

- Prueba documental del derecho a usar el espacio.
- Póliza de responsabilidad civil vigente.
- Verificación del cumplimiento de normativas urbanísticas, comerciales y tributarias. Esto busca asegurar que los espacios ofrecidos sean legítimos y seguros.
- Etiquetado de Seguridad del Espacio: Para que tomes decisiones informadas y reduzcas la posibilidad de "Delitos en parqueaderos" (Art. 239 CP).
- Se implementará un sistema de calificación del riesgo y evaluación de las condiciones de seguridad física del parqueadero.
- Estos datos se incluirán en la ficha pública del espacio para tu conocimiento.
- Capacitación e Información a Usuarios: Para empoderarte con conocimiento, acorde a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).
- Dispondrás de un módulo educativo en la App.
- Recibirás alertas emergentes sobre zonas de riesgo.

B. Ayuda: Soporte Inmediato en Caso de Incidentes Este eje asegura que no te quedes sin respuesta, abordando la "Falta de atención a víctimas" y ofreciendo rutas claras de denuncia.

- Canal de Atención Prioritaria: Para emergencias o situaciones críticas.
- Un "Botón de emergencia" visible en la App.
- Atención por personal capacitado para guiarte.
- Mecanismo de Quejas Ciudadanas: Para dar voz a tus preocupaciones sobre áreas o zonas específicas en que se presta el servicio.

C. Acción: Respuestas Firmes ante Conductas Indebidas Este eje se enfoca en las medidas disciplinarias y la colaboración con autoridades para garantizar un entorno seguro y legal para ti.

Suspensión Preventiva Automática: Para proteger a la comunidad de Parkiapp, actuando ante "Suplantación de usuarios", "Fraude por uso malicioso" y "Uso indebido de datos" (Ley 1581/2012).

Suspensión de cuentas ante denuncias fundamentadas.
Bloqueo inmediato en casos graves.

Cláusulas éticas y legales en el registro.

Alianzas Estratégicas: Parkiapp busca fortalecer la colaboración con autoridades de tránsito y control urbano, incluyendo convenios con Fiscalía, Policía Nacional, CRC y Superindustria. Esto facilita el reporte y la acción legal cuando "haya lugar a investigación formal".

IV. Beneficios Esperados para ti (Usuario): Con la implementación de esta política, Parkiapp espera:
Una reducción significativa de incidentes y reclamos.

Una mayor percepción de confianza y profesionalismo en la plataforma.
Un mejor cumplimiento de los principios legales, protegiendo tus derechos.
El posicionamiento de Parkiapp como una plataforma segura e innovadora para ti.

V. Contacto para tu Soporte y Seguimiento: Correo de soporte: sopORTE@parkiapp.com Responsable propuesto: Coordinador de Cumplimiento y Ética Digital.