TINKKO
COWORKING & FLEX OFFICE

Reglamento general de servicios



Por medio de este Reglamento Inversiones Tinkko S.A.S en proceso de reorganización y Aoflex S.A.S. (en adelante " Tinkko" o la "Compañía") establece los servicios que se ofrecen en las sedes para uso de oficinas y puestos de trabajo, así como los lineamientos y directrices que deben cumplir los clientes, usuarios e invitados, con el fin de promover una convivencia armoniosa y ordenada en las instalaciones de la Compañía.

Además, en el presente reglamento se establecen los derechos y deberes de los usuarios, junto con los procedimientos y sanciones aplicables en caso de incumplimiento por parte de estos.

Los clientes, usuarios e invitados de Tinkko mediante la suscripción del Contrato se adhieren a lo estipulado en este Reglamento y demás disposiciones legales, con respecto al uso y disfrute, tanto de las oficinas privadas y de las estaciones de trabajo de los planes Flex Desk y Fixed Station , como de las partes de uso común.

Tinkko, en su afán constante de mejorar los servicios prestados a los usuarios y de promover un ambiente de convivencia cordial en sus sedes, se reserva el derecho de modificar unilateralmente el presente Reglamento General de Servicios. Tales modificaciones serán publicadas en la página web oficial de Tinkko, accesible en http://tinkko.com/.

Índice

1. Horario de atención 3
- 1.1 Horario General 3
- 1.2 Horario Especial 3
- 1.3 Canales Autorizados 3

2. Sedes y Categorías de Servicios 4
- 2.1 Categorías de Servicios 4
  - 2.1.1 Coworking 4
  - 2.1.2 Corporate (Anteriormente ByTinkko) 4
  - 2.1.3 Corporate Lite 4
- 2.2 Sedes por Categoría 4
  - 2.2.1 Sedes Coworking . 4
  - 2.2.2 Sedes Corporate 4
  - 2.2.3Sedes Corporate Lite 4
- 2.3 Ubicación de las Sedes 5

3. Modalidades de contratación 6
- 3.1 Puesto Fijo 7
- 3.2 Oficina privada 8
- 3.3 Tinkkoins Incluidos 8
- 3.4 Derecho de Modificación de Ubicación 9
- 3.5 Oficina Virtual 9
- 3.6 Corporativo (Anteriormente ByTinkko) 9
- 3.7. Tinkkoins (para uso en zona flexible) 10
- 3.8 Tinkkoins: Uso, Paquetes y Modalidades 10
- 3.9 Paquetes de Tinkkoins 11

4. Beneficios para la Comunidad a través de Aliados Comerciales 14
- 4.1 Acceso a Beneficios Exclusivos 15
- 4.2 Consulta de Beneficios y Condiciones 16
- 4.3 Requisitos para Disfrutar de los Beneficios 17
- 4.4 Actualizaciones y Cambios: 17

5. Reservas 18
- 5.1 Salas de Reuniones 18
- 5.2 Tabla de Tinkkoins por Capacidad 18
- 5.3 Procedimiento de Reserva 18
- 5.4 Cancelación de Salas 18
- 5.5 Precio de la Sala 19

6. Eventos y Reservas en Terraza Ecotek, Bogotá 20
- 6.1 Horario de Reservas 20
- 6.2 Modificaciones y Cancelaciones Clientes Externos 20
- 6.3 Costo de la Reserva 21
- 6.4 Tarifas de Grabación con Equipo de Producción 22
- 6.5 Grabaciones sin Equipo de Producción (Clientes Internos)

7.Control de Acceso
- 7.1 Registro de Ingreso y Retiro
- 7.2 Acceso a Visitantes
- 7.3 Acceso a Usuarios
- 7.4 Acceso a Proveedores

8. Manejo de PIN y Token 23
8.1 PIN de Navegación en Internet 23
8.2 Token para reserva de habitación 23
8.3 Token para Plan Día Tinkko y Visitantes 23
8.4 Restricciones de Asignación de Token 23
9. Zonas de Uso y Servicios Comunes 24
9.1 Zonas de Uso 24
9.2 Servicios Comunes a Clientes Tinkko 25
10. Servicio de Recepción de Correspondencia 26
10.1 Disponibilidad del Servicio 26
10.2 Límites de Recepción 26
10.3 Responsabilidad del Cliente 26
10.4 Exclusiones 26
10.5 Restricciones 26
10.6 Responsabilidad sobre Equipos y Limitaciones del Servicio 27
10.7 Artículos No Permitidos en la Recepción de Correspondencia 27
11. Servicios de Conectividad e Impresión 28
11.1 Servicio de Internet 28
11.2 Servicio de Impresora 29
12. Deberes y Prohibiciones de Clientes, Usuarios e Invitados 31
12.1 Deberes 31
13. Prohibiciones 32
13.1 Prohibiciones de Carácter Individual 32
13.2 Prohibiciones de Seguridad e Higiene 32
13.3 Prohibiciones Atenientes a la Estructura 34
13.3.1 Equipos No Autorizados 35
13.4 Prohibiciones Atenientes a las Actividades 37
14. Modificaciones en Mobiliario y Sitios de Trabajo en Tinkko: 37
14.1 Restricciones de Modificación 37
14.2 Devolución del Espacio 38
15. Procedimiento de Sanciones y Faltas: 38
15.1 Debido Proceso 38
15.2 Régimen Sancionatorio 39
16. Administración y Gestión: 39
16.1 Personal de Tinkko 39
16.2 Exclusividad del Personal 40
17. Mantenimiento y Limpieza: 40
18.Servicio de Aseo: 41
19.Seguridad y Emergencias en Caso de Siniestros: 42
20. Servicio de Mantenimiento: 43
21. Seguridad y Vigilancia 44
22. Políticas de Seguridad Informática: 45
23. Aspectos Varios para la Convivencia: 45
24. Anexo: Reglamento Pet Friendly

1.Horario de Atención y Canales autorizados

1.1 Horario General:
Este horario se aplica a usuarios con planes Flex, incluyendo Reservas Externas, Días Tinkko y Puestos Flex.

- Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 8:00 p.m.
- Sábado: 7:00 a.m. - 2:00 p.m.
- Domingos y festivos: Cerrado.

Nota: La administración se reserva el derecho de ampliar estos horarios en función de la demanda.

1.2 Horario Especial (Acceso 24/7):

- Este horario se aplica exclusivamente a clientes con planes de Puestos Fijos, Oficinas Privadas y Corporativos (anteriormente ByTinkko).
- Acceso 24 horas, los 7 días de la semana, incluyendo sábados, domingos y festivos.
- El acceso se realiza mediante tarjeta de acceso personalizada.
- Este horario no se aplica a visitantes ni a usuarios de planes Flex (Reservas externas, Días Tinkko ni puestos Flex).

1.3 Canales autorizados:

- Correo: ayuda@tinkko.com
- Whatsapp: +57 301 4071555
- Línea Fija Nacional: +57 (604) 3221222

2.Sedes y Categorías de Servicios:

2.1 Categorías de Servicios:

- **2.1.1 Coworking:**
- **Ideal para:** Emprendedores, startups, pequeñas y medianas empresas, y nómadas digitales.
- **Servicios:** Salas de reuniones, puestos flexibles, terrazas, oficinas virtuales, oficinas privadas y puestos fijos.
- **2.1.2 Corporate (Anteriormente ByTinkko):**
- **Ideal para:** Medianas y grandes empresas que requieren espacios privados y flexibles.
- **Características:** Espacios equipados y adaptables para equipos de más de 20 colaboradores, diseñados para facilitar el crecimiento o decrecimiento de la empresa.
- **2.1.3 Corporate Lite:**
- **Ideal para:** Empresas que tercerizan servicios de back office, call centers y BPO.
- **Características:** Espacios enfocados en eficiencia y funcionalidad, que ofrecen soluciones económicas en ubicaciones estratégicas.

2.2 Sedes por Categoría:

- **2.2.1 Sedes Coworking:**
- **Bogotá:** Lares, Ecotek
- **Medellín:** Milla de Oro
- **Santo Domingo:** Acrópolis, Blue Mall
- **2.2.2 Sedes Corporate:**
- **Bogotá:** Lares, Ecotek,
- **Medellín:** Milla de Oro, SELF
- **Santo Domingo:** Acrópolis, Blue Mall

- **2.2.3 Sedes Corporate Lite:**
- **Medellín:** Río Sur

2.4 Ubicación de las Sedes:

- **Milla de Oro:** Carrera 42 # 3 Sur - 81 Torre 1 Piso 15, Edificio Milla de Oro, Medellín-Colombia.
- **Self:** Carrera 42 # 5 Sur – 47, Medellín-Colombia.
- **Río Sur:** Carrera 43 a # 6 Sur – 26, Medellín-Colombia.
- **Ecotek:** Calle 99 # 10-57, Edificio Ecotek 99, Bogotá-Colombia.
- **Lares:** Calle 92 # 15-78, Edificio Lares 92, Bogotá-Colombia.
- **Blue Mall:** Torre Blue Mall piso 23, Av. Winston Churchill 95, Santo Domingo 10148, República Dominicana
- **Acrópolis:** Business Mall Cititower pisos 16 y 17, F396+R8W, Av. Winston Churchill, Santo Domingo 10127, República Dominicana.

3.Modalidades de contratación

Puesto Fijo / Fixed Station	Puesto de trabajo de 1,2 metros con cajonera y silla ergonómica en espacios compartidos
Oficina Privada/ Private Office	Espacio privado con escritorios de 1,2 metros, cajonera y silla ergonómica
Oficina Virtual Light/ Virtual Office Light	**Colombia**: Dirección comercial, recepción de correspondencia y telefonía IP.
Oficina Virtual Plus/ Virtual Office Plus	**Colombia:** Dirección comercial, recepción de correspondencia y telefonía IP. + 10 Tinkkoins mensuales.
Corporativo (antes By Tinkko)/ Corporate	Oficinas privadas y puestos fijos para clientes corporativos
Tinkkoins No recurrentes	Facturación ocasional de una cantidad específica de horas para utilizar en Salas de Reuniones y Zona Flex. Este tipo de Tinkkoins no tiene un periodo de renovación mensual.
Tinkkoins Recurrentes	Facturación anual de un paquete de horas para usar en Salas de Reuniones y Zona Flex. Las horas incluidas en este paquete no son acumulables y deben ser utilizadas dentro del periodo correspondiente.

3.1 Puesto Fijo:

- **3.1.1 Uso de Área Autorizada:**
  El Cliente que contrate este plan tendrá derecho al uso de un escritorio de 1,2 metros x 60 centímetros, una silla y un archivador.
- **3.1.2 Acceso:**
- El plan incluye hasta dos (2) tarjetas de acceso sin costo adicional por puesto, este plan permite acceso 24/7.
- Las tarjetas de acceso deben ser devueltas en perfecto estado al finalizar el contrato.
- Se pueden solicitar tarjetas de acceso adicionales
- Las tarjetas adicionales tienen un costo de COP $15.000 + IVA, que serán facturados mensualmente.
- Las tarjetas de acceso son personales e intransferibles. No se permite su préstamo a otros usuarios.
- En caso de pérdida o robo de una tarjeta de acceso, el cliente deberá notificarlo a la Dirección de la Sede mediante los canales autorizados.
- La reposición de la tarjeta implicará la cancelación de la tarjeta anterior y un cobro único de $15.000 + IVA.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

3.1.3 Tinkkoins Incluidos:

- Este plan incluye dieciocho (18) Tinkkoins mensuales por puesto de trabajo.
- Los Tinkkoins podrán ser utilizados en las salas de reuniones y zonas flex.
- Los Tinkkoins no son acumulables con otros meses.
- El uso de espacios flex generará el cobro de Tinkkoins según el consumo correspondiente a esta zona (1 Tinkkoin por persona por hora).

- **3.1.4 Derecho de Modificación de Ubicación:**
  - La Compañía se reserva el derecho de modificar la ubicación del Cliente que contrate este plan.
  - La Compañía se compromete a negociar con el Cliente en caso de modificación de la ubicación, asegurando que no implique una desmejora en sus condiciones.

3.2. Oficina Privada:

- **3.2.1 Uso de Área Autorizada:**
  - El Cliente que contrate este plan tendrá derecho al uso de un espacio privado con la cantidad contratada de escritorios de 1,2 metros x 60 centímetros, las sillas y los archivadores.
- **3.2.2 Acceso:**
  - El plan incluye hasta dos (2) tarjetas de acceso sin costo adicional por puesto, este plan permite acceso 24/7.
  - Las tarjetas de acceso deben ser devueltas en perfecto estado al finalizar el contrato.
  - Se pueden solicitar tarjetas de acceso adicionales.
  - Las tarjetas adicionales tienen un costo de COP $COP $15.000 + IVA„ que serán facturados mensualmente.
  - Las tarjetas de acceso son personales e intransferibles. No se permite su préstamo a otros usuarios.
  - En caso de pérdida o robo de una tarjeta de acceso, el Cliente deberá notificarlo a la Dirección de la Sede mediante los canales autorizados.
  - La reposición de la tarjeta implicará la cancelación de la tarjeta anterior y un cobro único de COP $15.000 + IVA.

3.3 Tinkkoins Incluidos:

- Este plan incluye ocho (8) Tinkkoins mensuales por puesto de trabajo.
- Los Tinkkoins podrán ser utilizados en las salas de reuniones y zonas flex.
- Los Tinkkoins no son acumulables con otros meses.
- El uso de espacios flex generará el cobro de Tinkkoins según el consumo correspondiente a esta zona (1 Tinkkoin por persona por hora).

3.4 Derecho de Modificación de Ubicación:

- La Compañía se reserva el derecho de modificar la ubicación del Cliente que contrate este plan.
- La Compañía se compromete a negociar con el Cliente en caso de modificación de la ubicación, asegurando que no implique una desmejora en sus condiciones.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

3.5 Oficina Virtual:

- **3.5.1 Servicios Incluidos:**
- Dirección comercial
- Recepción de correspondencia
- Telefonía IP con hasta cuatro (4) extensiones (sólo en Colombia)
- **3.5.2 Plan Plus:**
- El plan Plus incluye diez (10) Tinkkoins mensuales.
- Los Tinkkoins no son acumulables.
- Los Tinkkoins pueden ser utilizados para el uso de puestos flex y salas de reuniones.

3.6 Corporativo (Anteriormente ByTinkko):

- **3.6.1 Uso de Espacio:**
- Uso de espacio exclusivo para compañías.
- **3.6.2 Modalidades de Contratación y Usos:**
- Las modalidades de contratación y usos particulares se definen en cada contrato individual.

3.7. Tinkkoins (para uso en zona flexible):

- **3.7.1 Definición:**
- Los Tinkkoins son la moneda interna de Tinkko, utilizada para acceder a espacios como salas de reuniones y puestos de trabajo flexibles (puestos flex).
- **3.7.2 Cobro por Uso:**
- Los Tinkkoins se cobran por hora de la siguiente manera:
  Puestos de trabajo flexibles (puestos flex): 1 Tinkkoin por persona por hora.
- Salas de reuniones: El costo en Tinkkoins depende del aforo de cada sala.
- **3.7.3 Flexibilidad de Uso:**
- Esta moneda interna proporciona flexibilidad a los usuarios, permitiéndoles acceder a diferentes espacios según sus necesidades.
- **3.7.4 Adquisición de Tinkkoins:**
- Existen diferentes paquetes y formas de adquirir Tinkkoins, diseñados para adaptarse a la demanda específica de cada cliente.
- Los usuarios pueden optar por comprar Tinkkoins de forma ocasional para usos específicos.
- Existen paquetes de largo plazo con descuentos progresivos, favoreciendo a empresas o equipos con mayores necesidades de espacio.

3.8 Tinkkoins: Uso, Paquetes y Modalidades

- **3.8.1 Uso de Tinkkoins:**
  - **3.8.1.1 Aplicabilidad en Sedes:**
  - Los clientes pueden utilizar sus Tinkkoins en la sede de contratación y en otras sedes de Coworking.
  - Para usar los Tinkkoins en sedes distintas, se debe confirmar la disponibilidad a través de los canales autorizados por Tinkko antes de reservar y recibir el aval de disponibilidad de la sede.
- **3.8.2 Restricciones de Uso:**
  - Los Tinkkoins se limitan a reservas en la Zona Flex y salas de reuniones.
  - Se permite redimir hasta el 100% de los Tinkkoins disponibles en cualquier sede de coworking habilitada que cuente con la disponibilidad de los espacios para la fecha y horarios indicados por el cliente.

- **3.8.3 Uso Internacional:**
  - El uso internacional está sujeto a condiciones y restricciones específicas.
  - Actualmente, la tasa de conversión es de 2.5 Tinkkoins locales por 1 Tinkkoin en República Dominicana.
- **3.8.4 Créditos Adicionales:**
  - El exceso de Tinkkoins del plan se factura con tarifa preferencial.
  - La facturación se realiza desde la sede matriz del cliente.

3.9 Paquetes de Tinkkoins:

- **Paquete < 25 Tinkkoins:**Dirigido a usuarios con requerimientos moderados, permitiendo una mayor flexibilidad en la gestión de sus espacios.
- **Paquete 25-49 Tinkkoins:** Requerimientos moderados y mayor flexibilidad.
- **Paquete 50-99 Tinkkoins:** Pensado para empresas o usuarios que necesitan un volumen mayor de reservas de salas de reuniones y zonas flex.
- **Paquete 100-499 Tinkkoins:** Adecuado para empresas de mayor tamaño que requieren múltiples horas de uso al año, con beneficios adicionales en términos de acceso.
- **Paquete 500-999 Tinkkoins:** Dirigido a grandes corporaciones o equipos que necesitan un uso intensivo de espacios a lo largo del año.
- **Paquete > 1000 Tinkkoins:** Ideal para empresas con altas demandas de espacio, ofreciendo una mayor cantidad de horas para su uso en salas de reuniones y zonas flex

- **3.9.1 Tinkkoin Adicional:** Los créditos excedentes al plan tienen una tarifa preferencial de COP $6.000 cada uno
- **3.9.2 Condición Importante:** Para poder continuar utilizando el servicio y sus beneficios, el cliente deberá estar al corriente de pagos y no poseer saldos negativos.

- **3.9.3 Uso de Área Autorizada (Zona Flex):**
  - La Zona Flex incluye escritorios no fijos (sujetos a disponibilidad), reservas de salas de reuniones, eventos en graderías y terrazas.
  - Las cabinas telefónicas/Skype tienen uso indefinido a menos que otros usuarios las requieran (límite de 30 minutos por sesión).
  - Los Tinkkoins son para uso exclusivo de personas autorizadas por la Compañía y son intransferibles.
- **3.9.4 Tinkkoins Recurrentes:**
  - **3.9.4.1 Adquisición:** Mediante suscripción formalizada por contrato.
  - **3.9.4.2 Periodo de Vigencia:** Uso dentro del periodo del contrato, no acumulables.
  - **3.9.4.3 Caducidad:** Los créditos no utilizados caducan al finalizar el contrato.
  - **3.9.4.4 Recarga:** Recarga disponible, cobro según contrato o tarifas vigentes.
  - **3.9.4.5 Tinkkoins No Recurrentes:**
    Facturación ocasional para uso específico en salas de reuniones y Zona Flex, sin renovación mensual.

3.9. Día Tinkko:

- El Día Tinkko permite un uso máximo de 8 horas. La adquisición de varios Días Tinkko habilita el acceso a las instalaciones por el número de días comprados, manteniendo un límite de 8 horas por día.
- Es ideal para usuarios que requieren un uso temporal de las instalaciones. Para uso continuo, se recomienda contratar un paquete de Tinkkoins o un plan que se ajuste a las necesidades del usuario.

4.Beneficios para la Comunidad a través de Aliados Comerciales

4.1 Acceso a Beneficios Exclusivos:
En su compromiso por enriquecer la experiencia de su comunidad, Tinkko ha establecido alianzas estratégicas con diversos comercios.

Estas alianzas proporcionan a los miembros activos el acceso a beneficios exclusivos, incluyendo descuentos y promociones especiales en una amplia gama de productos y servicios.

4.2 Consulta de Beneficios y Condiciones:

- La información detallada sobre los beneficios activos en cada ciudad, así como las condiciones de uso específicas, se encuentra disponible en: https://tinkko.com/tinkkonect/
- Se recomienda a los miembros de la comunidad revisar periódicamente este enlace, ya que los beneficios y condiciones pueden ser actualizados.

4.3 Requisitos para Disfrutar de los Beneficios:

- Para acceder a los beneficios ofrecidos por los aliados comerciales, es indispensable ser un miembro activo de la comunidad Tinkko.
- Se requerirá la presentación del carnet de identificación de Tinkko como prueba de membresía.

4.4 Actualizaciones y Cambios:

- Tinkko se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar los beneficios ofrecidos a través de sus aliados comerciales en cualquier momento, sin previo aviso.

5.Reservas

5.1 Salas de Reuniones:

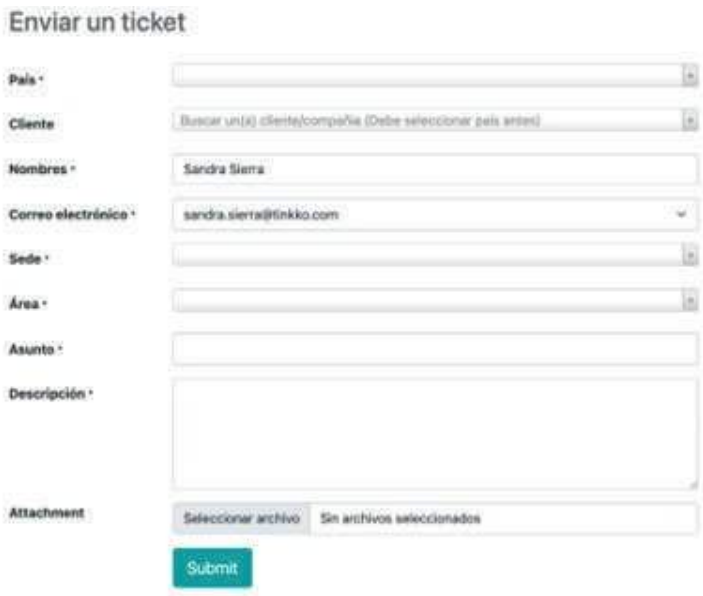
- **5.1.1 Equipamiento:** Las salas están equipadas con mesa de juntas, sillas ergonómicas, televisor con cableHDMI, tablero, marcadores y borrador.
- **5.1.2 Capacidad:** Se debe respetar la capacidad máxima de cada sala por motivos de seguridad. No se permiten sillas adicionales.
- **5.1.3 Acomodación Especial:** Si el mobiliario lo permite, se puede solicitar una acomodación especial con al menos 48 horas de anticipación mediante los canales autorizados.
- **5.1.4 Reubicación de Reserva:** El gestor puede reubicar la reserva en caso que el aforo sobrepase el límite de la misma a una sala con aforo adecuado, ajustando el cobro y notificando al cliente.
- **5.1.5 Valor por Aforo:** El valor se determina por la capacidad máxima de la sala, no por el número de usuarios que ingresan. Espacios como tribunas y terrazas tienen un mínimo de Tinkkoins por hora.
- **5.1.6 Cobros clientes de Tinkkoins:** Si un cliente realiza una reserva para una sala, sólo se le cobrará a esa persona el costo correspondiente a la sala. Los demás asistentes, que no hicieron la reserva, deberán pagar el costo del uso del espacio a razón de un Tinkkoin por hora y por persona.
- **5.1.7 Check In y Check Out de salas clientes Tinkkoins:** La persona que solicita la reserva debe enviar mediante los canales oficiales de Tinkko el listado de las personas que usarán el espacio, el gestor encargado realizará el respectivo proceso en el sistema, de lo contrario seguirá contando el uso de la zona flex.

5.2 Tabla de Tinkkoins por Capacidad:

Tinkko Salas de reuniones	
Capacidad máxima (Aforo)	TK/hora
SALA 4 Personas	3
SALA 5 Personas	3
SALA 6 Personas	4
SALA 7 Personas	5
SALA 8 Personas	5
SALA 9 Personas	6
SALA 10 Personas	6
SALA 11 Personas	6
SALA 12 Personas	7
SALA 13 Personas	7
SALA 14 Personas	8
SALA 15 Personas	9
SALA 16 Personas	9
SALA 17 Personas	10
SALA 18 Personas	10
SALA 20 Personas	12
AUDITORIO28 Personas	16

5.3 Procedimiento de Reserva:

- Tras el registro, el usuario accede a la plataforma en línea para autogestión. Canales de reserva: Formulario de ticket:
- https://tinkko.odoo.com/helpdesk/atencion-al-cliente-51



Correo Nacional: ayuda@tinkko.com

- Reservas no realizadas en la plataforma deben tener soporte de solicitud mediante los canales oficiales.
- El tiempo mínimo de reserva es de una (1) hora y el máximo es de trece (13) horas si la reserva se hace desde las 7:00 am en el horario de Lunes a Viernes, o de máximo 7 horas si se hace para los días sábados desde las 7am.
- Extensiones de tiempo: Si la reserva se extiende se cobrará en intervalos de 15 minutos.
- Ejemplo: Terminaba 12:30 se extendió 12:35 se cobrará hasta las 12:45

5.4 Cancelación de Salas:

Para cancelar una reserva y retornar la totalidad de créditos a la cuenta del cliente, debe hacerse con los gestores de servicio al cliente, por ticket, o por los canales autorizados con un mínimo de 1 hora de anticipación antes de la hora de inicio de la reserva. A partir de ese momento, la Compañía puede disponer del espacio para otro cliente y se cobrará el 100% de los Tinkkoins correspondientes a la reserva.

- Si la cancelación es de una reserva en curso se cobrará una hora adelante.
- Ejemplo: La reserva es hasta las 3:00 p.m. y el cliente solicita la cancelación a las 11:00 a.m., la reserva será cancelada desde las 12:00 m en adelante.

5.5 Precio de la Sala:

- El valor en COP$ depende del paquete de Tinkkoins contratado.
- El cobro se basa en el aforo de la sala, no en el número de usuarios.
- En el caso de las reservas externas, es decir personas que no tengan un plan de tinkkoins contratado, se hace el cobro de acuerdo con la cantidad de tinkkoins que dure su reserva teniendo en cuenta el horario de la misma.
- Para usar este servicio se debe haber diligenciado el formato y pagar el el valor por enlace PSE únicamente.

6.Eventos y Reservas en Terraza Ecotek, Bogotá

6.1 Horario de Reservas:

- Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 11:30 a.m. y 2:30 p.m. - 8:00 p.m.
  Sábado: 8:00 am - 2:00 pm
- Los eventos fuera de este horario requieren validación y aprobación de la dirección de la sede.
- La aprobación del director de la sede incluirá la aclaración de tarifas adicionales, políticas sobre el uso de alcohol y límites de decibeles, según el horario.

6.2 Modificaciones y Cancelaciones Clientes Externos:

- Cancelación con 1 semana de anticipación: Sin cargos adicionales.
- Cancelación con 24 horas de anticipación: Cobro del 50% del valor de la reserva.
- Cancelación con menos de 24 horas de anticipación: Cobro del 100% del valor de la reserva.
- Reagendar la reserva es posible según disponibilidad, pero el dinero no es reembolsable(clientes externos).

6.3 Costo de la Reserva:

- El costo se determina por horas y depende del número de asistentes (1 Tinkkoin por hora por asistente).
- Cobro mínimo: 30 Tinkkoins.

6.4 Tarifas de Grabación con Equipo de Producción:

- Tarifa por día (12 horas): COP 7 '923.580 + IVA. Tarifa
- por medio día (6 horas): COP 3 '961.790 + IVA. Tarifa
- por hora: COP 631.200 + IVA.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

6.5 Grabaciones sin Equipo de Producción (Clientes Internos):

- Grabaciones con celulares en espacios comunes son permitidas sin costo si no exceden 1 hora.
- Grabaciones mayores a 1 hora: 3 Tinkkoins por persona, mínimo 10 personas (30 Tinkkoins por hora).

6.6 Grabaciones sin Equipo de Producción (Clientes Externos):

- Grabaciones con celulares: 3 Tinkkoins por persona, mínimo 10 personas (30 Tinkkoins por hora).

7.Control de Acceso

7.1 Acceso a Visitantes:

- Es responsabilidad de los usuarios registrar su ingreso y retiro mediante la lectura de la tarjeta de acceso en los dispositivos designados.
- El personal de Tinkko supervisará este registro. En caso de omisión, se autoriza el bloqueo de la tarjeta y el registro manual en la plataforma con la información del usuario.
- La tarjeta de acceso es personal e intransferible. El préstamo de la tarjeta resultará en su bloqueo.

7.2 Acceso a Visitantes:

- **7.2.1 Definición:**
- Se consideran visitantes a los invitados de clientes con planes recurrentes y no recurrentes, así como asistentes a reservas de salas y eventos.

7.2.2 Registro:

- Todo visitante debe registrarse en la recepción, presentando identificación y dejando un documento (excepto tarjetas bancarias o de transporte) como garantía hasta la devolución de la tarjeta de acceso.
- En caso de no contar con un documento físico, se aceptará la presentación del documento digital. Tras el registro, se asignará una tarjeta de visitante para el acceso.
- El ingreso requiere autorización y responsabilidad total del cliente por la estadía del visitante en los horarios operativos y fuera de ellos.

7.2.3 Admisión:

- Tinkko se reserva el derecho de negar la admisión a personas que puedan comprometer la seguridad, reputación o intereses del inmueble y sus ocupantes.

7.2.4 Recepción:

- Los visitantes deben ser recibidos en salas de reuniones por clientes activos. Los clientes de oficinas privadas pueden recibir invitados en sus oficinas, siempre que haya espacio y privacidad.

- **7.2.5 Menores de Edad:** Los menores deben estar acompañados por un adulto responsable, con un horario de ingreso de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El adulto debe firmar un formato de exoneración de responsabilidad.
  Los menores no pueden transitar solos por oficinas, ascensores o zonas comunes.
  En caso de que menores de edad ocupen puestos de trabajo en la zona flex, se aplicará una tarifa de 1 Tinkkoin por hora por menor. Este cargo se facturará a la empresa que otorgue la autorización para su ingreso.
- **7.2.6 Tiempo de Estadía:** La estadía gratuita para invitados es de 30 minutos, excepto para visitantes de reservas de salas (cuya estadía gratuita es la duración de la sala). En caso de múltiples visitantes, solo el primero tiene 30 minutos de gracia; los demás son cobrados desde el primer minuto.
- **7.2.7 Cobro Visitantes:** Después de 30 minutos, se cobra 1 Tinkkoin por hora o fracción por cada visitante adicional. Si los visitantes no están simultáneamente, cada uno tiene 30 minutos de gracia.
- **7.2.8 Devolución de la Tarjeta:**
  Es obligatorio devolver la tarjeta de visitante al salir.
  La no devolución de la tarjeta resultará en un cobro único de COP $15.000 + IVA, a la empresa que visita la persona.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional

- **7.3.1 Definición:** Se consideran usuarios a los empleados de empresas clientes de Tinkko.
  Cada usuario debe tener su tarjeta de acceso, solicitada a Tinkko por el encargado de la oficina del cliente.
- **7.3.2 Pérdida de Tarjeta:** En caso de pérdida, el usuario se registra como visitante hasta la reexpedición. Debe reportar la pérdida inmediatamente para evitar uso indebido. La reexpedición cuesta $15.000 + IVA.

- **7.3.3 Registro Obligatorio:** Los usuarios deben registrar ingreso y salida con la tarjeta de acceso en los dispositivos designados. El personal de Tinkko supervisa y puede bloquear tarjetas por omisión o irregularidad, realizando el registro manual si es necesario.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

7.4 Acceso a Proveedores:

- **7.4.1 Definición:** Se consideran proveedores a quienes entregan correspondencia, suministros u otros servicios a clientes de Tinkko. Deben estar autorizados por la empresa cliente e identificados.
- **7.4.2 Registro:** Los proveedores deben presentar un listado de artículos o servicios y firmar la planilla de registro de Tinkko.
- **7.4.3 Uso de Ascensor:** El uso del ascensor para traslado de artículos o material de carga se limitará al horario establecido por la administración del inmueble.
- **7.4.4 Admisión:** Tinkko se reserva el derecho de admisión si los proveedores no cumplen con los requisitos de identificación o autorización.
- **7.4.5 Mensajeros:** Los mensajeros deben dejar la correspondencia en el primer piso con el gestor de servicio y sellar la entrega. Solo ingresan a la sede los mensajeros autorizados por el encargado de la empresa, mediante correo electrónico al director de la sede.

8. Manejo de PIN y Token

8.1 PIN de Navegación en Internet:

- El uso del PIN asignado para la navegación en internet es personal e intransferible.
- Tinkko asigna el PIN vía correo electrónico al usuario cuando se registra en la plataforma y se convierte en miembro oficial de la comunidad.

8.2 Token para reserva de sala de reuniones:

- La plataforma Tinkko genera un TOKEN automáticamente para activar la navegación en internet al realizar una reserva de sala.

8.3 Token para Plan Día Tinkko y Visitantes:

- Para usuarios del Plan Día Tinkko y visitantes, el TOKEN es asignado por el personal de Tinkko.
- La asignación se realiza teniendo en cuenta el número de personas y el tiempo de uso exacto.
- El personal debe registrar la identificación de la persona a quien se asigna el TOKEN (Nombre y Apellido - Empresa) en el campo de Notas de la plataforma.

8.4 Restricciones de Asignación de Token:

- A los usuarios con otros planes, como Plan Flex, Plan Puesto Fijo y/o Oficina Privada, no se les debe asignar TOKEN por ningún motivo.
  Estos usuarios deben navegar con su PIN personal.

9.Zonas de Uso y Servicios Comunes

9.1 Zonas de Uso:

- **9.1.1 Zonas Comunes:** Áreas compartidas por todos los usuarios del inmueble: recepción, zonas de café, baños, zona de lockers, zona de descanso y cabinas telefónicas/Skype, entre otras.
- **9.1.2 Zonas Comunes de Uso Exclusivo:** Zonas comunes con uso limitado a ciertos clientes específicos: estaciones de trabajo Flex con su zona de descanso, estaciones de trabajo fijas (Fixed Station) y salas de reuniones.
- **9.1.3 Zonas de Uso Privativo:** Áreas delimitadas para uso particular y exclusivo de un cliente: oficinas privadas.
- **9.1.4 Zonas Mixtas:** La terraza en las sedes de Ecotek y Lares funciona como zona común para alimentación en horarios limitados.

  Puede ser reservada para eventos privados en secciones y horarios específicos.

9.2 Servicios Comunes a Clientes Tinkko: Tinkko ofrece servicios comunes a todos los clientes, ajustados a las modalidades de contratación.

- **92.1 Acceso a Zonas Comunes:**
  Acceso a recepción, zonas de café, baños, zona de lockers, zonas de descanso y cabinas telefónicas/Skype.
- **9.2.2 Zonas de Café:** Mesas y sillas para consumo de alimentos y bebidas, dispensadores de agua y café.
- **9.2.3 Mesa de Ping Pong (Ecotek):**
  Esta sujeta a disponibilidad, se debe reservar por nuestro canal oficial ayuda@tinkko.com

- **9.2.4 Recepción:** Asesoría comercial, venta y facturación de planes y servicios, solución de inquietudes y reservas de salas de reuniones.

- **9.2.5 Casilleros:** Costo de entre $37.000 y $100.000 + IVA, según tamaño y contrato (3, 6 o 12 meses). Se entrega con llave de copia.

  Costo por pérdida o robo: $45.000 + IVA.

- **9.2.6 Cabinas Telefónicas/Skype:** Uso gratuito para usuarios de planes (Puesto Fijo, Oficina Privada, Corporativo). Tiempo de uso limitado a 30 minutos si otro usuario necesita la cabina.

- **9.2.7 Máquinas surtidoras vending Novaventa Bogotá:**
  Si tienes problemas con el dinero, producto, o alguna sugerencia, contacta a Novaventa:
  - WhatsApp: 313 220 4155
  - Línea gratuita: 01 8000 512 202
  - Correo: servicioalclientevp@novaventa.com

  Para devoluciones envía tu número, tipo de cuenta y banco, también necesitarás el código de barras de la máquina.
  La devolución se procesa en máximo 48 horas hábiles.

- **9.2.8 Máquinas surtidoras vending café snacks Milla de Oro Medellín:**
  Si tienes problemas con el dinero, producto, o alguna sugerencia, sigue estos pasos:
  - Whatsapp: 3152147561
  - Comunicar la novedad al personal de recepción Tinkko de tu piso.
  - Visitar el coffe shopp y reportar la novedad personalmente.

  De acuerdo a la novedad y preferencia del cliente:

  - Entrega o cambio del producto que presente la novedad.
  - Devolución del dinero en efectivo.
  - Devolución del dinero por transferencia.

  El horario de atención y gestión de novedades es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, por lo que de acuerdo al día y hora de reporte, la resolución será de 24 a 54 horas.

9.2.9 Sala de lactancia

Ecotek y Lares cuentan con sala de lactancia en sus instalaciones, disponible para todas las empleadas de nuestros clientes que tengan un plan activo, sin importar su tipo o modalidad.

Este espacio apoya la maternidad y está destinado para actividades de lactancia materna y extracción de leche, cumpliendo con lo establecido en la Ley 1823 de 2017 y la Resolución 2423 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.

La sala de lactancia es un espacio de uso común y compartido entre todas las personas autorizadas por nuestros clientes. El acceso está sujeto a los siguientes lineamientos:

- El CLIENTE debe registrar previamente a la(s) usuaria(s) que harán uso de la sala ante la administración de Tinkko. Para ello, se debe enviar un correo electrónico a la dirección de sede: ayuda@tinkko.com, indicando los siguientes datos: nombre completo, número de cédula, empresa y hora estimada de ingreso.

- El ingreso está estrictamente permitido únicamente a la madre lactante registrada. No se permite el acceso de terceros bajo ninguna circunstancia.

- La sala debe utilizarse exclusivamente para fines de lactancia materna o extracción de leche.

- El uso del espacio debe respetar los principios de higiene, privacidad, rotación equitativa y convivencia.

- Las usuarias deberán hacer un uso responsable del tiempo, permitiendo que otras personas también puedan acceder a la sala según la demanda.

- Está permitido almacenar leche materna únicamente durante el mismo día de su extracción, haciendo uso de la nevera dispuesta para tal fin. Se espera que las usuarias retiren la leche al finalizar su jornada laboral. No está permitido almacenar alimentos ni ningún otro tipo de productos.

- La llave de la sala deberá solicitarse al gestor en el piso 4 (Ecotek) y en la recepción piso 1 (Lares) para facilitar el acceso; su entrega se gestionará a través del personal de Tinkko para mayor control y trazabilidad.

- Este servicio no tiene ningún costo adicional y estará disponible dentro del horario habitual de funcionamiento del edificio. La administración podrá establecer protocolos complementarios para su uso, con el fin de garantizar su adecuada operación, seguridad y disponibilidad.

9.2.10 Nevera piso 8 Milla de Oro

- El uso de la nevera es un servicio adicional disponible para toda la comunidad.

- Está destinada para el almacenamiento diario de alimentos y recipientes

- No nos hacemos responsables por la pérdida, robo o deterioro de los artículos guardados.

- Es obligatorio vaciar la nevera cada viernes al finalizar el día.

- Cualquier artículo dejado en la nevera después del viernes será desechado por motivos de higiene y salubridad.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional

10.Servicio de Recepción de Correspondencia:

10.1 Recepción y Entrega de Mercancías en las Instalaciones aplica para Bogotá

10.1.1 Disponibilidad del Servicio:

- El servicio de correspondencia de Tinkko está disponible para clientes con oficinas privadas, puestos fijos u oficinas virtuales.
  La correspondencia recibida incluye documentos y sobres.

10.1.2 Límites de Recepción:

- Paquetes que excedan las dimensiones de 5 cm x 25 cm x 40 cm solo se recibirán si el cliente está presente en el inmueble.
- El volumen permitido sin costo adicional es de 20 documentos/sobres.
- El exceso tendrá un costo de COP$1.000 por artículo.

10.1.3 Responsabilidad del Cliente:

- El cliente es responsable de retirar su correspondencia dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Pasado este plazo, la correspondencia será enviada a la dirección indicada en el contrato con un cargo adicional de COP$5.000.
- Cada día adicional de custodia tendrá un costo de COP$500.
- Si la correspondencia no es retirada dentro de los 30 días hábiles siguientes, Tinkko procederá a su destrucción.

10.1.4 Restricciones:

- Tinkko no presta servicio de envío de correspondencia ni de entrega a transportadoras.
- La empresa debe entregar directamente a la empresa transportadora. Tinkko no revisa la mercancía, no valida que la correspondencia entregada corresponde a la guía. Solo recepciona la correspondencia.

10.1.5 Responsabilidad sobre Equipos y Limitaciones del Servicio:

- La responsabilidad sobre el estado de los equipos corresponde en su totalidad al remitente, a la empresa de mensajería y al destinatario final.
- Tinkko no se hace responsable.

10.1.6 Artículos No Permitidos en la Recepción de Correspondencia:

- El Cliente reconoce y acepta que la Compañía no recibirá los siguientes elementos a través del servicio de correspondencia:
- Dinero.
- Títulos valores.
- Elementos perecederos.
- Elementos inflamables o sustancias químicas.
- Cualquier artículo diferente a documentos en papel o discos como CD o DVD.
- Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

10.Servicio de Recepción de Correspondencia:

10.2 Recepción y Entrega de Mercancías en las Instalaciones aplica para Milla de Oro:

10.2.1. Recepción de mercancías por parte de clientes:

- Los clientes están autorizados para recibir mercancías que excedan las dimensiones de 5 cm x 25 cm x 40 cm en las instalaciones de la compañía, exclusivamente en el Centro de Administración Documental (CAD).
- Esta autorización aplica únicamente cuando el cliente se compromete a recoger la mercancía dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas contadas a partir de la notificación de su recepción.

- Transcurrido dicho plazo sin que la mercancía haya sido retirada, la compañía procederá a devolverla al origen con cobro en destino, sin asumir ningún tipo de responsabilidad, obligación, indemnización ni resarcimiento por su contenido o condición.
- La compañía no presta servicios de almacenamiento, custodia, depósito, transporte ni manejo de mercancías, por lo tanto, no asume responsabilidad alguna frente al cliente ni frente a terceros por pérdida, daño, deterioro, extravío, manipulación indebida o cualquier otro hecho que pueda afectar la mercancía mientras permanezca en sus instalaciones.

10.Servicio de Recepción de Correspondencia:

- **10.2.2. Recepción de mercancías por parte de clientes:**
  - Los clientes podrán realizar entregas de mercancías desde sus oficinas ubicadas en nuestras instalaciones o, en casos excepcionales, desde el Centro de Administración Documental (CAD), exonerando expresamente a la compañía de cualquier responsabilidad o compromiso derivado del manejo, custodia o transporte de dichas mercancías.

  - La mercancía deberá ser recogida en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas desde su recepción en el CAD.
  - En caso de incumplimiento de este plazo, la mercancía será devuelta a la oficina del cliente y/o se aplicarán los cargos correspondientes por concepto de bodegaje, conforme a las tarifas vigentes establecidas por la compañía.
  - La compañía no se hace responsable, en ningún caso, de la conservación, manipulación, integridad, seguridad o destino final de la mercancía depositada o entregada en sus instalaciones.

- **10.2.3 Horarios de manipulación de Cargas en Milla de Oro**

Lunes a viernes:
6:00 a.m. a 7:00 a.m
8:30 a.m. a 12:00 m.
2:00 p.m a 5:00 p.m

Transporte de objetos pequeños (transportados en las manos) puede hacerse durante todo el día

Sábados, domingos y Festivos
6:00 a.m. a 6:00 p.m.

10.2.4 Artículos No Permitidos en la Recepción de Correspondencia:

- El Cliente reconoce y acepta que la Compañía no recibirá los siguientes elementos a través del servicio de correspondencia:
- Dinero.
- Títulos valores.
- Elementos perecederos.
- Elementos inflamables o sustancias químicas.
- Cualquier artículo diferente a documentos en papel o discos como CD o DVD.
- Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

11. Servicios de Conectividad e Impresión:

11.1 Servicio de Internet: La Compañía se compromete a contratar el servicio de internet (Wi-Fi y banda ancha) con el proveedor que considere adecuado para el Inmueble.

- **11.2 Servicio de Telefonía IP:**
  - **11.2.1 Asignación de Número Telefónico:** Las Oficinas Virtuales tendrán acceso a un número telefónico fijo exclusivo para llamadas locales ilimitadas.
  - Los números telefónicos de oficinas virtuales no vigentes podrán ser reasignados a nuevos contratos de oficina virtual.
  - **1.2.2 Respuesta automática (IVR):** El cliente contará con un contestador automático o IVR (Interactive Voice Response), privado que responderá con la información de su empresa o actividad
  - personal.
    Para la configuración del IVR, el cliente deberá proporcionar la información necesaria al momento de su registro.
  - **11.2.3 Redirección de Llamadas:**
    Para las llamadas entrantes, se ofrecerá la opción de marcar una extensión para ubicar al cliente en su celular. Esto puede hacerse mediante:
    - Un Softphone/Zopier instalado en el dispositivo móvil del cliente (teléfono, tableta o computadora).
    - Una transferencia directa desde la planta al número celular del cliente, consumiendo minutos de celular.
  - **11.2.4 Tarifas de Redirección de Llamadas:**
    El costo por minuto para la transferencia al número celular del cliente es de Ciento cuarenta y tres pesos (COP$143) + IVA, para un total de Ciento setenta pesos (COP$170) IVA incluido.

- **11.2.5 Softphone/Zopier:**
  El cliente podrá recibir y realizar llamadas desde un Softphone/Zopier que se instalará en un dispositivo móvil como teléfono, tableta o computadora. Esta aplicación es libre y será instalada y configurada de acuerdo con el manual proporcionado por la compañía al momento de suscribir el contrato.
- **11.2.6 Calidad del Servicio de Llamadas:**
  Las llamadas del cliente a través del Softphone/Zopier serán posibles siempre que el cliente tenga una conexión a internet óptima y estable (cable o Wi-Fi). No se garantizará la calidad del servicio cuando el cliente sté fuera de las instalaciones de Tinkko, especialmente si la conexión se realiza mediante datos móviles.
- **11.2.7 Llamadas Locales Ilimitadas:**
  El cliente podrá realizar llamadas locales ilimitadas a números fijos de las ciudades de Bogotá y Medellín, siempre que cuente con una conexión a internet que cumpla con los estándares de calidad.
- **11.2.8 Llamadas a Otras Ciudades e Internacionales:**
  La compañía podrá ofrecer llamadas a otras ciudades y países, según tarifas vigentes.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

- **11.3 Servicio de Impresora:**
  Tinkko dispone de una impresora de alto tráfico de uso común para todos los clientes. El acceso y uso de la impresora se gestionará de la siguiente manera:
  - **11.3.1 Configuración del Acceso:**
    El cliente debe solicitar la configuración del software necesario a través de los canales autorizados.
    Se asignará un código por usuario o global a decisión del cliente para el conteo de impresiones, según el plan.

- **11.3.2 Cantidad de Impresiones por Plan:**
  Los clientes tienen derecho a una cantidad específica de impresiones sin costo adicional, según el plan y contrato establecido. Las impresiones que excedan esta cantidad se facturarán según las tarifas vigentes.
- **11.3.3 Tarifas de Copias e Impresión:**
  Impresiones o copias en blanco y negro: COP$200 por página + IVA.
  Impresiones o copias a color: COP$1.800 por página + IVA.

- **11.3.4 Consumos adicionales:** Los costos adicionales de impresión se facturarán mensualmente o al finalizar el contrato.

Los valores en pesos colombianos (COP) descritos en este apartado estarán sujetos a un ajuste anual, el cual corresponderá al Índice de Precios al Consumidor (IPC) establecido por el Gobierno Nacional.

12. Deberes y Prohibiciones de Clientes, Usuarios e Invitados

12.1 Deberes

Son deberes de los clientes, usuarios e invitados de Tinkko los siguientes:

- **Armonía y Respeto:** Mantener un ambiente de respeto y cortesía hacia todos los presentes, resolviendo conflictos de manera pacífica y constructiva.
- **Cumplimiento Normativo:** Informarse y adherirse a todas las políticas de seguridad, normativas de uso de espacios, y procedimientos de emergencia establecidos por Tinkko.
- **Cuidado del Inmueble:** Usar las instalaciones y equipos de manera responsable, evitando daños y utilizando los recursos de forma eficiente.
- **Reporte de Incidentes:** Informar de manera detallada y precisa cualquier incidente, accidente o anomalía, facilitando la pronta resolución del problema.
- **Comunicación Preventiva:** Sugerir activamente mejoras y comunicar posibles riesgos para contribuir a un entorno más seguro y funcional.
- **Confidencialidad:** Proteger la información confidencial de Tinkko y otros usuarios, respetando los derechos de propiedad intelectual y privacidad.
- **Control de Ruido:** Ajustar el volumen de conversaciones y dispositivos electrónicos para no perturbar a los demás, especialmente en áreas de t rabajo compartido.
- **Presentación Personal:** Mantener una imagen profesional y aseada, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo.
- **Colaboración en Emergencias:** Seguir las instrucciones del personal de Tinkko y cooperar en la implementación de protocolos de emergencia.
- **Consumo de alimentos:** Respetar la restricción del consumo de alimentos en áreas de trabajo, limitándose a snacks ligeros y manteniendo la limpieza.

13. Prohibiciones:

13.1 Prohibiciones de Carácter Individual:

- **Actividades Políticas:**
  Evitar cualquier forma de proselitismo o manifestación política que pueda generar divisiones o incomodidades.
- **Conducta Agresiva:**
  Prohibición absoluta de conductas violentas o intimidatorias, tanto físicas como verbales.
- **Actividades de Azar:**
  Restricción de juegos de azar o sorteos no autorizados, que puedan comprometer la seguridad o el orden.
- **Reuniones Inadecuadas:** Uso adecuado de los espacios comunes, evitando reuniones que obstruyan el paso o generen aglomeraciones.
- **Ingreso o consumo de bebidas alcohólicas:**
  El ingreso y consumo de bebidas alcohólicas está estrictamente prohibido en todas las sedes de Tinkko para los usuarios, visitantes y demás personas externas.

13.2 Prohibiciones de Seguridad e Higiene:

- **Portación de armas:**
  Tener armas de cualquier clase dentro del Inmueble.
- **Sustancias Peligrosas:**
  Ingresar al Inmueble sustancias inflamables, explosivas o cualquier otra que pueda ser considerada peligrosa.
- **Sustracción de Bienes:**
  Sustraer bienes de propiedad de Tinkko o de los demás clientes, usuarios o invitados.
- **Estado Inconveniente:**
  Ingresar al Inmueble en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes.

- **Consumo o ingreso de Sustancias:** Ingerir bebidas alcohólicas dentro del Inmueble o utilizar en el mismo, narcóticos o drogas enervantes.
  El ingreso y consumo de bebidas alcohólicas está estrictamente prohibido en todas las sedes de Tinkko para los usuarios, visitantes y demás personas externas.
  De manera excepcional, Tinkko podrá autorizar y disponer el consumo de licor únicamente en los eventos, activaciones o actividades organizadas directamente por la compañía, bajo los lineamientos establecidos para garantizar la seguridad, el respeto y la sana convivencia dentro de sus espacios.
- **Restricción de Fumar:** Fumar en cualquier zona del Inmueble, incluyendo el hall de ascensores y las escaleras de emergencia, así como en zonas comunes y oficinas privadas y/o cerradas. Asimismo, esta prohibición es aplicable para cigarrillos, cigarrillos electrónicos o vapeadores, productos de tabaco, sus derivados, sucedáneos o imitadores y los dispositivos necesarios para su funcionamiento.
- **Ingreso de Animales:** Cumplimiento estricto del reglamento "Pet Friendly", para mantener el orden e higiene del lugar.
- **Uso Inadecuado de Espacios:** Dormir o acostarse en el Inmueble donde opera Tinkko, a excepción de las oficinas privadas, salas de juntas reservadas, zonas de puffs o en el sofá tipo grada de la zona Flex.
- **Sistemas de Control:** Adulterar o pasar por alto los sistemas de control de ingreso y salida del inmueble, establecidos por Tinkko.
- **Modificaciones No Autorizadas:** Poner cerraduras o pasadores adicionales de cualquier tipo en las puertas o ventanas del Inmueble, o hacer cambios a las cerraduras existentes o a los mecanismos de las mismas.
- **Uso Ilegal de Internet:** Hacer uso del internet para fines ilegales.
- **Asignación de Espacios:** Ocupar el puesto de trabajo de otros clientes, sean puestos fijos o de oficinas privadas. Perturbar el ambiente dentro del Inmueble mediante ruidos, vibraciones,olores, temperaturas o cualquier otra causa que pueda afectar o producir molestias a los demás clientes, usuarios o invitados. Control de factores que puedan generar molestias, como ruidos, olores o temperaturas extremas.

- **Prohibición de Cascos y Elementos de Cubrimiento Facial/Cefálico:** Por motivos de seguridad y para facilitar la adecuada identificación de todas las personas que ingresan a las instalaciones de Tinkko, queda estrictamente prohibido el uso de los siguientes elementos dentro de las áreas comunes, oficinas y zonas interiores:

    - Cascos: Se prohíbe el uso de cascos de motocicleta, bicicleta o cualquier otro tipo de casco protector. Estos deberán ser retirados al ingresar.
    - Capotas y Elementos de Cubrimiento: Se debe ingresar con el rostro completamente visible. Por lo tanto, no se permite el uso de capotas, gorros, balaclavas o cualquier prenda que cubra parcial o totalmente el rostro o la cabeza, a excepción de aquellas usadas por motivos religiosos o médicos.

- **Actividades Peligrosas:** Ejercer en el Inmueble toda actividad que pueda considerarse peligrosa, insalubre y nociva o que perturbe la actividad de los demás ocupantes.
- **Mantenimiento de Puertas:** Dejar abiertas las puertas de pasillos, puertas de salidas o puertas que conectan pasillos durante o después de las horas de trabajo.
- **Obstrucción de Pasillos:** Obstruir los pasillos, vestíbulos, elevadores y escaleras ni tampoco deberán usarse para otros propósitos que no sean para la entrada y salida del Inmueble. Permitir el acceso de visitantes no registrados, bien sea por el acceso principal o por la puerta de salida de emergencia.
- **Acceso de Visitas:** Permitir el acceso de visitantes no registrados, bien sea por el acceso principal o por la puerta de salida de emergencia.
- **Uso de Alarmas** Activar los sensores de incendio o los mecanismos de alarma sin que se haya presentado una situación de emergencia. Consumo de Alimentos en Áreas de Trabajo: Consumir alimentos en los puestos de trabajo o salas de reuniones. Solo está permitido en las zonas de comedor.

13.3 Prohibiciones Atenientes a la Estructura:

- **Publicidad Externa:** Colocar letreros, signos u objetos en las ventanas o puertas o en cualquier otro sitio que sea visible desde el exterior del Inmueble. No obstante, lo anterior, los clientes o usuarios de oficinas privadas podrán poner letreros, signos u objetos en su espacio, siempre y cuando ello no perturbe o interfiera en el espacio colindante ni sea visible desde el exterior del Inmueble.

13.3.1 Equipos No Autorizados:

Guardar o utilizar en las estaciones de trabajo o dentro del Inmueble, sin autorización previa por parte de Tinkko, cualquier máquina de gran tamaño, equipo de calefacción, estufa, radio, equipo estereofónico, impresoras, máquina expendedora de monedas, refrigerador, dispensador de agua o equipo para preparar café.

Queda estrictamente prohibida la instalación independiente por parte de los clientes de cualquier tipo de dispositivo de red, incluyendo, pero no limitándose a, puntos de acceso (APs), switches, cortafuegos o routers.

- Tinkko se reserva el derecho de inhabilitar cualquier instalación de esta naturaleza sin previo aviso.
- Toda adición o modificación a la infraestructura de red está prohibida, debe ser gestionada y aprobada exclusivamente por Tinkko.

- **Materiales Peligrosos:** El uso de cualquier objeto o material no permitido por el presente Reglamento o que ponga en riesgo la seguridad o higiene del Inmueble o sus ocupantes.

13.4 Prohibiciones Atenientes a las Actividades:

El Inmueble donde opera Tinkko, tiene como único propósito el uso de espacios como oficinas y estaciones de trabajo, por lo tanto, no se podrán desarrollar en sus instalaciones las siguientes actividades:

- **Uso Residencial:** Prohibido el uso de todo o parte del Inmueble como vivienda.
- **Actividades de Mecánica:** Prohibidas las actividades de mecánica dentro del Inmueble.
- **Preparación de Alimentos:** Prohibida la preparación de alimentos, excepto en las zonas designadas para ello.
- **Reproducción de Música:** Prohibida la reproducción de música que pueda incomodar a otros clientes; el uso de audífonos es obligatorio.
- **Fabricación o Almacenamiento de Mercancías:** Prohibida la fabricación o almacenamiento de mercancías dentro del Inmueble.
- **Actividades Relacionadas con Sustancias Reguladas:** Prohibidas las actividades relacionadas con la fabricación, venta, donación o uso de licores, narcóticos o tabaco.
  El ingreso y consumo de bebidas alcohólicas está estrictamente prohibido en todas las sedes de Tinkko para los usuarios, visitantes y demás personas externas.
  De manera excepcional, Tinkko podrá autorizar y disponer el consumo de licor únicamente en los eventos, activaciones o actividades organizadas directamente por la compañía, bajo los lineamientos establecidos para garantizar la seguridad, el respeto y la sana convivencia dentro de sus espacios.
- **Venta Ambulante:** Prohibida la venta ambulante dentro del Inmueble.
- **Solicitud de Dinero**: Prohibida la solicitud de dinero a otros clientes, a menos que exista una relación contractual o negocio legal.

14.Modificaciones en Mobiliario y Sitios de Trabajo en Tinkko:

- **Actividades Contrarías a la Moral o la Ley:** Prohibida la práctica de cualquier profesión, comercio o actividad contraria a la moral, el orden público o las buenas costumbres.
- **Manifestaciones No Autorizadas:** Prohibida la práctica y organización de manifestaciones políticas, sindicales o religiosas.
- **Conductas Antisociales:** Prohibida cualquier actividad o conducta que atente contra la sana convivencia, armonía y salubridad en el Inmueble.

14.1 Restricciones de Modificación:

Queda estrictamente prohibido efectuar cualquier tipo de obra o modificación en los sitios de trabajo, zonas comunes, mobiliario o elementos delimitadores del espacio cedido, sin autorización previa y escrita de la administración de Tinkko.

Se prohíbe el ingreso o instalación de mobiliario o elementos en paredes, vidrios, puertas, muros o ventanales de oficinas privadas sin autorización previa de Tinkko.

14.2 Devolución del Espacio:

Al término del contrato, el Cliente deberá restituir el espacio o puesto de trabajo en las mismas condiciones en que fue entregado, salvo el deterioro por uso normal.

Cualquier avería en paredes, puertas, vidrios, tapete, etc., por mal uso o descuido del Cliente, será reparada por cuenta de este.

Si se autorizaron obras o modificaciones, el espacio deberá devolverse en el estado previo a estas.

La pérdida o avería de bienes de Tinkko será restituida por cuenta del responsable.

15. Procedimiento de Sanciones y Faltas:

15.1 Debido Proceso:

- Ante conductas prohibidas o incumplimiento de deberes que no constituyan incumplimiento del contrato, se seguirá el siguiente procedimiento:
- Citación escrita para descargos.
- Diligencia de descargos con el director(a) de Tinkko.
- Decisión o sanción escrita.

15.2 Régimen Sancionatorio:

- Tinkko tiene la potestad de aplicar sanciones y no limita su derecho a terminar el contrato.
- Sanciones aplicables:
- Llamado de atención.
- Multa de un (1) salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV).
- Terminación del contrato.

16. Administración y Gestión:

16.1 Personal de Tinkko:

- Director(a).
- Líder Comercial y Líder Administrativo.
- Anfitrión.
- Gestores de Servicio al Cliente.
- Personal de servicios generales (aseo).
- Personal de mantenimiento.
- Otros requeridos por la administración.

16.2 Exclusividad del Personal:

- El personal de Tinkko presta servicios exclusivamente a la empresa.
- Los clientes no pueden dar órdenes ni solicitar funciones ajenas a sus actividades ordinarias.

17. Mantenimiento y Limpieza:

17.1 Responsabilidad por Daños:

- Los daños o desperfectos causados por la actividad de clientes, usuarios o invitados en cualquier zona del Inmueble serán reparados por cuenta del responsable.

17.2 Mantenimiento de Espacios:

- Los clientes y ocupantes deben mantener en buen estado de funcionamiento y presentación las oficinas, estaciones de trabajo, decoración, accesorios y equipamiento.

18.Servicio de Aseo:

18.1 Horarios:

- La Compañía proporciona servicio de aseo de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 8:00 p.m., y los sábados, de 6:00 a.m. a 12:00 p.m.
- El aseo se realiza según un cronograma semanal que cubre todas las zonas del inmueble, con aseo diario en los baños.

18.2 Planificación:

- El servicio de aseo es compartido con el resto del edificio.
- La Compañía realiza una planificación diaria para revisión y mantenimiento de áreas comunes.

18.3 Solicitudes Puntuales:

- Las solicitudes puntuales de aseo deben realizarse a través de los canales autorizados, el correo ayuda@tinkko.com

18.4 Ejecución del Servicio:

- El aseo y la limpieza serán realizados por personal designado por Tinkko, en el horario establecido.
- En las oficinas privadas, la limpieza se realizará preferiblemente con el cliente presente; en su ausencia, el personal podrá ingresar y dejará la puerta cerrada.

19.Seguridad y Emergencias en Caso de Siniestros:

19.1 Normas de Seguridad Clientes, usuarios e invitados deben respetar las normas de seguridad establecidas por Tinkko.

- Las puertas de salida deben permanecer sin cierre bloqueado durante las horas de apertura.
- Los pasillos de servicio que funcionan como salidas de emergencia deben mantenerse despejados.
- Las salidas de emergencia estarán debidamente señalizadas.

19.2 Uso Indebido:

- Está prohibido el uso indebido de aparatos contra incendios, alarmas de seguridad y salidas de emergencia.

20. Servicio de Mantenimiento:

20.1 Mantenimiento Periódico:

- La Compañía realiza el mantenimiento periódico del inmueble y el mobiliario proporcionado.
- Los costos de este servicio son asumidos por la Compañía, siempre que el mantenimiento se derive del desgaste normal.

20.2 Daños por Mal Uso:

- Si los daños al inmueble o mobiliario se deben a mal uso por parte del cliente, el costo de las reparaciones será asumido por el cliente.

20.3 Alcance del Mantenimiento:

El mantenimiento se limita a los elementos propios de Tinkko; no se realiza mantenimiento de elementos propios del cliente.
El mantenimiento incluye:

- Aires acondicionados propios de Tinkko.
- Extractores de baños.
- UNIÓN POSTAL UNIVERSAL.
- Control de plagas.
- Sistema de detección RCI.
- Luminarias.
- Pintura interior.
- Sistema hidrosanitario.
- Aseo de tapetes/mobiliario de telas.
- Mantenimiento correctivo.
- Puertas y ventanas.
- Mantenimiento de microondas.
- Televisores.
- Electricidad.
- Mantenimiento de pisos (por uso diario; el mantenimiento por mal uso es cobrado al cliente).

21. Seguridad y Vigilancia

21.1 Exoneración de Responsabilidad:
"TINKKO no asumirá ninguna responsabilidad por la seguridad de las oficinas privadas y puestos de trabajo, ni por los daños o perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes como consecuencia de robos, hurtos o cualquier otro tipo de siniestro, incluidos accidentes de cualquier naturaleza causados por clientes, usuarios o terceros.
Asimismo, será obligación de los clientes, usuarios, visitantes y empleados observar y hacer cumplir de manera estricta todas las normas de seguridad aplicables."

21.2 Daños por Mal Uso:

- Si los daños al inmueble o mobiliario se deben a mal uso por parte del cliente, el costo de las reparaciones será asumido por el cliente.

21.3 Alcance del Mantenimiento:

- **21.3.1 Cámaras de Seguridad:**
  - Cámaras de seguridad en accesos y zonas comunes, activas 24/7.
- **21.3.2 Acceso a Registros (CCTV):**
  - Acceso restringido por habeas data.
  - Acceso permitido en casos de presuntos delitos.
  - Excluidos: pérdida de objetos de menor valor.
  - Proceso: solicitud a través de ticket, indicando fecha y hora del incidente. Respuesta en máximo 48 horas.
- **21.3.3 Control de Acceso:**
  - Sistema de control de acceso registra entradas y salidas.
  - Sistema de alarma para emergencias.

- **21.3.4 Servicios de seguridad:**
  - Servicios de seguridad no proporcionados por Tinkko son responsabilidad del cliente.
- **21.3.5 Notificación de Equipos:**
  - Clientes deben noti car ingreso y salida de equipos electrónicos.
  - Para la salida de equipos, se requiere noti cación por correo al Director y Líder Administrativo, con 48 horas de antelación. Respuesta en 24 horas.
- **21.3.6 Seguridad en Sedes:**
  - La seguridad está sujeta a la administración de cada sede.

22. Políticas de Seguridad Informática:

22.1 Responsabilidad del Cliente:

- Clientes deben tener políticas de seguridad informática con medidas físicas, técnicas y legales.
- Clientes son responsables de las licencias de software; Tinkko no asume responsabilidad.

23. Aspectos Varios para la Convivencia:

23.1 Normas de Convivencia:

- Volumen de voz apropiado, evitando ruidos molestos.
- Uso obligatorio de audífonos para escuchar música.
- Conversaciones telefónicas y teleconferencias sin altavoz.
- Uso personal de estaciones de bebidas y disposición de basuras en contenedores designados.

24. Anexo: Reglamento Pet Friendly

24.1 Aplicabilidad:

- Este reglamento aplica para el ingreso y permanencia de mascotas en las sedes de Ecotek, y Milla de Oro.

24.1 Requisitos y Normas:

- **24.1.1 Vacunación:**
  - El propietario de la mascota debe portar el carnet de vacunación al día.
- **24.1.2 Control de Mascotas:**
  - Los propietarios deben mantener a sus mascotas sujetas con correa en las zonas internas y externas.
- **24.1.3 Perros Potencialmente Peligrosos:**
  - Los perros considerados potencialmente peligrosos según la ley 1801 de 2016 deben llevar bozal y correa en todo momento.

- **24.1.4 Kit de Limpieza:**
  - Es obligación del responsable de la mascota llevar consigo los elementos de aseo necesarios (bolsas, toallas húmedas) y garantizar la limpieza inmediata de cualquier excremento (líquido o sólido) generado por la mascota. El servicio de limpieza de Tinkko no cubre el manejo de desechos de mascotas. El incumplimiento de esta responsabilidad de limpieza es motivo suficiente para que Tinkko restrinja el acceso de la mascota a las instalaciones
- **24.1.5 Restricción de Zonas Comunes:**
  - Se recomienda evitar el ingreso de mascotas a las zonas comunes (terraza) durante el horario de almuerzo (11:30 a.m. a 2:30 p.m.).
- **24.1.6 Ubicación de Mascotas:**
  - Está prohibido ubicar mascotas en sillas, sofás, escritorios, cajoneras y demás mobiliario de las instalaciones.
- **24.1.7 Mascotas Solas:**
  - No se podrán dejar mascotas solas, encerradas o atadas en las oficinas o áreas comunes.
- **24.1.8 Responsabilidad por Daños:**
  - El propietario será responsable de los daños y/o perjuicios que ocasione su mascota dentro de las instalaciones de Tinkko o a terceros.
- **24.1.9 Comportamiento de las Mascotas:**
  - Si una mascota es ruidosa, molesta o destructiva, el personal de Tinkko puede pedir al responsable que se retire del espacio.
- **24.1.10 Derecho de Admisión:**
  - Tinkko se reserva el derecho de admisión de cualquier mascota que, por su comportamiento, afecte la normal y tranquila estadía de los visitantes.
- **24.1.11 Modificaciones al Reglamento:**
  - Tinkko se reserva la facultad de modificar o adicionar este reglamento en cualquier momento.
- **24.1.12 Ubicación en Espacios Específicos:**
  - El ingreso de mascotas será únicamente en los espacios Loft.
  - No se permiten mascotas en los pisos corporativos con alfombra.
  - En caso de tener una sala reservada en un piso con alfombra, el personal de Tinkko podrá reubicar la reserva en una sala con las mismas características.

TINKKO

COWORKING & FLEX OFFICE

Somos el Match perfecto

Con tu Empresa

@tinkkocolombia Tinkko Coworking & Flex Office Tinkko Coworking

