



COSTA RICA
CENTRO DE CONVENCIONES

REGLAMENTO DE **OPERACIÓN**

TABLA DE CONTENIDO

1.	GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS	4
1.1.	Clases de reservaciones	4
1.1.1.	Primera opción	4
1.1.2.	Segunda opción	4
1.1.3.	Confirmado	5
1.2.	Responsabilidad en la reservación	5
1.3.	Procedimiento para las reservaciones	5
1.3.1.	Solicitud de una cotización	5
1.3.2.	Formalización del contrato	5
1.3.3.	Modificaciones de Las fechas, áreas y servicios para la realización del evento	6
1.3.4.	Depósito adicional para imprevistos	6
2.	OPERACIÓN DEL EVENTO	6
2.1.	Áreas	7
2.1.1.	Entrega de áreas	7
2.1.2.	Descripción del montaje	7
2.1.3.	Ingreso de vehículos y equipos pesados al CCCR	8
2.1.4.	Limitaciones de uso	9
2.1.5.	Eventos en simultánea	10
2.1.6.	Zonas comunes	10
2.1.7.	Espacio de no fumadores	10
2.1.9.	Exclusividad de eventos	10
2.1.10.	Código de vestuario	11
2.2.	Alimentos y bebidas	11
2.2.1.	Confirmación, modificaciones y aumentos	11
2.2.2.	Degustaciones	11
2.2.3.	Ingreso de alimentos y bebidas	12
2.2.4.	Cobro de tarifas de descorche	12
2.2.5.	Alimentos y bebidas no consumidos	12
2.3.	Equipos de audiovisuales internet y telecomunicaciones (AVIT)	13
2.4.	Servicios generales	13
2.4.1.	Derechos de ingreso	13
2.4.2.	Aseo y limpieza	13
2.4.3.	Seguridad	14
2.4.4.	Telecomunicaciones	14

2.4.5.	Áreas climatizadas	15
2.4.6.	Servicios eléctricos y de iluminación	15
2.4.7.	Personal para atención del evento	16
2.5.	Liquidación del evento	16
3	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	16
3.1.	Servicios médicos	16
3.2.	Servicio de parqueadero	17
4.	MANEJO DE CARGAS Y MERCANCÍAS	17
4.1.	Recibo de cargar – entrega y despacho	17
4.2.	Transporte de carga dentro del CCCR	18
4.3.	Almacenamiento en bodegas	18
4.4.	Responsabilidad por pérdida o hurto	19
5.	REGLAMENTACIÓN GENERAL	19
5.1.	Seguros, certificados de arp y pólizas	19
5.2.	Permisos y pagos de impuestos	19
5.3.	Horarios del evento	20
5.4.	Publicidad interior y exterior	20
5.4.1.	Publicidad interior	20
5.4.2.	Publicidad exterior	21
5.5.	Cintas aislantes y de enmascarar	21
5.6.	Admisión de mascotas o animales	21
5.7.	Cuidado de las obras de arte	21
5.8.	Cumplimiento de las disposiciones del cuerpo de bomberos	22
5.9.	Vehículos dentro de la exhibición	22
5.10.	Modificaciones al plan de operaciones	23
6.	NORMAS Y REGULACIONES	23
7.	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	24
7.1.	Plan de emergencias	24
7.2.	Protección contra incendios	25
7.3.	Aparatos de llama expuesta	25
7.4.	Requerimientos para eventos masivos abiertos al público	25

GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS

El contacto inicial con el CCCR se debe dirigir al área de Mercadeo & Ventas. Un(a) Coordinador(a) de Cuenta revisará los requerimientos solicitados para el evento incluyendo la fecha, necesidades de espacio y otros servicios. La reserva de espacios está sujeta a disponibilidad y serán analizadas para encontrar la mejor opción para nuestros clientes.

Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede solicitar un a cotización y disponibilidad de fechas para la realización de su evento, sin embargo, esto no significa admisión por parte del CCCR. Todas las solicitudes están sujetas a la aprobación por parte de la administración. Tenga en cuenta que el envío de una cotización no implica reservación de área, esto solo es posible a través de procesos contractuales.

Un evento se considerará como **confirmado** después de suscribir un contrato y adjuntar el pago del depósito o garantía mínimo del 30%, del valor total del contrato, que deberá ser enviado por correo electrónico o a las oficinas del CCCR. Todos los eventos deben estar pagados en su totalidad 72 horas antes de su realización.

1.1 CLASES DE RESERVACIONES

1.1.1 PRIMERA OPCIÓN

Permite a un cliente potencial la prioridad de uso de un espacio específico reservado en una fecha fija. Si el evento no es confirmado antes del vencimiento de la cotización, el espacio quedará disponible en el sistema para una nueva solicitud.

1.1.2 SEGUNDA OPCIÓN

Permite a un cliente efectuar la reserva de un área en una fecha fija que ha sido reservada previamente por otro cliente en primera opción. Si el evento no es confirmado antes del vencimiento de la cotización, el espacio quedará disponible en el sistema para una nueva reserva.

1.1.3 CONFIRMADO

Espacio asignado a un cliente mediante la formalización de un contrato y la consignación de un depósito.

1.2 RESPONSABILIDAD EN LA RESERVACIÓN

Las reservaciones de fechas y áreas en el CCCR deben realizarse directamente en las oficinas de Mercadeo y Ventas o vía correo electrónico.

Estas reservaciones podrán realizarse máximo con 24 meses de anticipación, en caso de que las reservas se requieran con un tiempo mayor, la administración se reserva el derecho a reestructurar los precios inicialmente negociados. Toda reserva está sujeta a las políticas y restricciones consignadas en este manual.

1.3 PROCEDIMIENTO PARA LAS RESERVACIONES

1.3.1 SOLICITUD DE UNA COTIZACIÓN

Para solicitar un espacio o área, se debe enviar una solicitud de cotización al Coordinador(a) de Cuenta a las instalaciones del CCCR o por correo electrónico.

El CCCR puede declinar una solicitud sobre la base de referencias de crédito, capacidad financiera o incumplimientos contractuales previos, o por tratarse de eventos que la administración considere perjudiciales a los intereses de la ciudad.

1.3.2 FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Una vez aceptada la cotización y sin impedimento de ser modificada posteriormente, se procederá a formalizar la reserva de las áreas, así como la prestación de los servicios en las fechas establecidas.

El contrato deberá ser firmado por el contratante (persona física o jurídica) y por el representante Legal del Consorcio Grupo Heroica Volio&Trejos. La cotización hace parte integral del contrato y en ella debe estipularse las características propias del evento. Las formas, fechas y montos de pagos deberán quedar estipuladas en el contrato.

El cliente debe enviar al CCCR el contrato en versión original con las firmas solicitadas y los documento de soporte. Hasta tanto no se reciba este contrato el evento no será confirmado y seguirá sujeto a las condiciones de reserva.

1.3.3 MODIFICACIONES DE LAS FECHAS, ÁREAS Y SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO:

El cliente podrá solicitar la modificación de las fechas de realización del evento siempre y cuando cumpla con la antelación establecida en el contrato. El CCCR verificará la disponibilidad de las nuevas fechas solicitadas y podrá aprobar la modificación de acuerdo al estado de las reservas existentes.

Las modificaciones a equipos y servicios estarán sujetos a las condiciones establecidas contractualmente y a la disponibilidad del CCCR.

En todos los casos, modificaciones en los servicios de Alimentos y Bebidas, estará sujeto a lo establecido en el contrato.

1.3.4 DEPÓSITO ADICIONAL PARA IMPREVISTOS

El cliente depositará un porcentaje del valor total del evento que servirá para cubrir los gastos adicionales autorizados por este y/o daños y perjuicios que se causen a los bienes del CCCR o de terceros como consecuencia de la realización del evento.

Este valor del depósito se le devolverá al cliente si al finalizar el evento no se presentaron gastos adicionales a los pactados o si no hubo incidentes que afectaran los bienes muebles e inmuebles del CCCR.

Si este porcentaje llegase a ser insuficiente para cubrir los gastos adicionales y/o daños y perjuicios durante el evento, el cliente deberá realizar un depósito adicional por el monto pactado con el coordinador de evento asignado.

2

OPERACIÓN DEL EVENTO

Después de la firma del contrato, el Coordinador de Cuenta presentará al cliente al equipo de Planeación de Eventos quien desde este momento se encargará de trabajar de la mano del cliente en la planeación y el desarrollo del evento.

El Jefe de Planeación será el contacto y permanecerá siempre como el principal vínculo del cliente con el CCCR durante su planeación. Su principal tarea es recoger toda la información y requerimientos del evento y compartirla a los diferentes departamentos.

Para garantizar el éxito del evento es fundamental la planeación y coordinación de todos los detalles con anticipación, entre mayores sean los cambios de última hora, mayor será el riesgo de que se presente una no conformidad. Es muy importante la buena comunicación entre el cliente y el CCCR para determinar con anticipación los requerimientos especiales para el evento.

Posteriormente se presenta al cliente al Coordinador de Eventos, quien será el responsable de velar por el éxito en el desarrollo del mismo.

2.1 ÁREAS

El CCCR se compromete a entregar el/las área/s en las fechas, horarios y en el montaje estipulado en la cotización. El evento podrá solicitar cambios en el tipo de montaje hasta tres (3) días antes a la utilización del área. Modificaciones en las distribuciones solicitadas fuera de este plazo tendrán un cargo adicional. Los montajes deben ser los contemplados en el “Anexo 1- Tabla de Dimensiones y Capacidades de Áreas del CCCR”.

De requerir el evento un montaje diferente al preestablecido en el “Anexo 1- Tabla de Dimensiones y Capacidades de Áreas del CCCR”, esta distribución deberá ser revisada y aprobada por el personal del CCCR. No olvide contactar a su Coordinador de Eventos para acordar el montaje que usted requiere y la revisión de las tarifas para fines de planeación y presupuesto.

2.1.1 ENTREGA DE ÁREAS

El primer día de montaje del evento el Jefe de Áreas y Montajes debe programar un recorrido de inspección y entrega de áreas con el cliente o persona encargada por parte de la empresa.

Esta entrega de áreas se hace a través del formato Acta Entrega de Área en donde se evidencia el recibido a conformidad por parte del cliente.

En caso de no participar el cliente en estas inspecciones y entrega, se da por sentado que acepta y recibe las áreas en perfecto estado.

Al finalizar el desmontaje, el cliente entrega al Jefe de Áreas y Montajes las áreas por medio del formato Acta Entrega de Área verificando si se presentaron daños durante el evento. En caso de no participar el cliente en esta entrega, se da por sentado que acepta el contenido del formato y asumirá el costo de las reparaciones respectivas, en caso de haberse generado algún daño.

2.1.2 DESCRIPCIÓN DEL MONTAJE

El CCCR suministrará al cliente un plano de las áreas contratadas para que el cliente realice el diseño del montaje indicando la distribución de los espacios que serán utilizados y la disposición de los elementos que componen el servicio. Este plano debe ser entregado al proceso de Planeación de Eventos del CCCR para revisión y aprobación.

El CCCR no asume ningún tipo de responsabilidad por la comercialización de espacios en planos que no hayan sido previamente aprobados por el proceso de Planeación de Eventos.

El plano del piso propuesto presentado para aprobación debe incluir el nombre y fechas del evento, nombre y dirección del contratista de servicio. Los planos deben ser dibujados a escala, incluyendo: las dimensiones, alturas y localizaciones de escenarios, zonas de inscripción, pasillos, corredores, salidas, entradas, y demás elementos que conforman el evento.

2.1.3 INGRESO DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS PESADOS AL CCCR

El CCCR cuenta con un área especial (parqueadero) para la exhibición y muestra de maquinaria, equipos y cualquier otro elemento que por sus dimensiones o peso no podría estar en áreas cerradas. Si su evento o su muestra comercial requieren la utilización de estas área deberán entregar planos de la ubicación que tendrán cada uno de estos elementos incluyendo la descripción de cada uno de ellos (dimensiones, peso, medios de transporte) con por lo menos 90 días calendario de anticipación, esto con el fin de determinar la carga total a instalar, y no sobrepasar la capacidad del área.

En caso de daños a los elementos que se ingresan, el CCCR no será responsable por estos, ya que las diferentes maniobras no estarán bajo el control y/o supervisión del CCCR.

Restricciones autoridades locales: Tenga en cuenta que las autoridades de tránsito y transporte poseen restricciones para vehículos pesados, entre estas se destacan que no se pueden bloquear las zonas de tránsito peatonal y que los movimientos de este tipo de carga solo podrán realizarse en los horarios establecidos. Anexo 3 (Cargue y Descargue de Mercancía CCCR).

Prevención de daños: Utilice elementos de protección en las vías de acceso y las instalaciones internas para el ingreso de los vehículos. En caso de vehículos de sistemas de rodaje tipo oruga, la organización del evento debe proveer y utilizar bajo su cuenta y riesgo, elementos como tapetes en caucho de alta densidad para tráfico pesado, madera de las mismas características de resistencia, entre otros elementos para proteger los pisos.

2.1.4 LIMITACIONES DE USO

- Está prohibido que el cliente clave objetos o fije carteles, anuncios o cualquier otro material en las paredes, paneles, puertas o ventanas del CCCR.
- No se pueden utilizar puntillas, ganchos o cintas que puedan causar algún daño a los acabados de los salones. Deben consultar con el Jefe de Áreas y Montajes para revisar cualquier requerimiento y material que se desee utilizar en las diferentes áreas de las instalaciones.
- No se podrá fijar ningún material decorativo o de publicidad que pueda afectar el buen aspecto e imagen del CCCR.
- Está prohibido aplicar pintura a los pisos, cielos rasos, paneles o paredes del edificio, fijar calcomanías, stickers, plotters, afiches y otros similares en el CCCR.
- Los clientes o su personal no podrán ocupar los pasillos, vías de acceso, pasajes, vestíbulos, del CCCR con muestras, equipos, luces u objetos sin consentimiento de la administración del CCCR.
- Los clientes o su personal autorizado no podrán modificar las instalaciones eléctricas, hidráulicas, telefónicas o de iluminación salvo que dichos cambios sean consultados y estudiados por el área de infraestructura o un funcionario responsable que haya sido designado por la administración, por lo menos 72 horas antes de la iniciación del evento.
- Está prohibido que los usuarios o personal de empresas de montaje ingrese sustancias psicoactivas o algún material expresamente prohibido por la ley a nuestras instalaciones.
- Cuando esté usando áreas entapetadas como espacio para exhibición, el personal que realiza los montajes por parte del evento, está obligado a poner plástico o madera encima del tapete antes de traer la carga, el material o los equipos.
- La intensidad del audio utilizada durante el desarrollo del evento no debe exceder lo establecido en la normatividad en la parte interna y externa del area, esto con el fin de evitar interrupciones o interferencia de los audios entre las diferentes areas, bien sean del mismo evento o de eventos diferentes. Si su evento requiere la utilización de altos volúmenes de audio, debe comunicarlo a su Coordinador de Cuenta desde el mismo momento de la negociación.
- Mientras las áreas se encuentren en montaje, bien sea por terceros que realizan las adecuaciones de las áreas, o por el personal del CCCR quienes alisten la prestación de los servicios contratados, quedará restringido el transito y/o permanencia de asistentes, participantes y personal diferente a los encargados de montajes por motivos de seguridad.

2.1.5 EVENTOS EN SIMULTÁNEA

El CCCR podrá contratar distintos eventos en las diferentes áreas, tomando las precauciones necesarias para que no se presenten interferencias acústicas ni problemas operativos, de tal forma que permita a los asistentes disfrutar de los diferentes eventos contratados.

2.1.6 ZONAS COMUNES

El CCCR se reserva el derecho a usar y alquilar para otros eventos las áreas que no estén comprometidas dentro del contrato y que no afecten el normal desempeño del evento.

2.1.7 ESPACIO DE NO FUMADORES

No se permite fumar en las salas de reuniones o zonas públicas cerradas. Está prohibido fumar en las instalaciones del CCCR, salones de ferias, salones de reuniones, baños y las áreas de montaje de acuerdo a la ley vigente del país.

2.1.8 ACCESO A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA

El CCCR cuenta con diferentes rutas de acceso a las instalaciones para las personas en condiciones de discapacidad. Así como también cuenta con espacios suficientes para la movilidad independiente de cada uno, en estos se tienen: baños, pasillos amplios, señalización.

2.1.9 EXCLUSIVIDAD DE EVENTOS

Las áreas específicas para el desarrollo del evento serán de uso exclusivo siempre y cuando el evento hubiese cancelado el arriendo de las mismas.

De requerir el evento exclusividad en zonas comunes, estas quedan sujetas tanto en su arrendamiento como en su montaje a aprobación por parte del CCCR.

El equipo del CCCR velará por que los organizadores, expositores, asistentes y/o contratistas del evento no transiten por áreas diferentes a las asignadas para su evento.

2.1.10 CÓDIGO DE VESTUARIO

Uno de los factores fundamentales para el éxito de cualquier evento son sus asistentes y participantes, y por ende su forma de vestir y presentación. Asegúrese de comunicarles a los participantes y/o asistentes a su evento las condiciones y tipo de vestuario que deberán utilizar para la ocasión.

En caso de que su evento requiera condiciones específicas de vestuario, comuníquelas a su Coordinador de Eventos a fin de acordar los diferentes elementos y métodos que le garanticen el cumplimiento de estas condiciones.

2.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS

El Área de Alimentos & Bebidas está preparada para ofrecer la mejor calidad de productos y servicio para todas sus actividades, desde los refrigerios para el personal de montaje hasta un exquisito banquete de gala. El portafolio de productos y servicios incluye toda esta información, solicítelo a su Coordinador(a) de Cuentas o Jefe de Planeación.

2.2.1 CONFIRMACIÓN, MODIFICACIONES Y AUMENTOS

Con el fin de permitirnos entregarle un excelente servicio, solicitamos que la selección de su menú y el número estimado de asistentes a su evento sean comunicados a nuestro departamento de alimentos y bebidas como mínimo cuarenta y cinco (45) días antes del evento.

El número estimado de asistentes que se confirme por contrato es el mínimo garantizado. Hasta diez (10) días antes del evento se puede confirmar aumento en las cantidades. A partir de esta fecha, y hasta 72 horas antes del inicio del evento, se pueden confirmar un aumento del 10% sobre la cantidad confirmada hasta el momento. Para cambios generados en un periodo después a las 72 horas establecidas, incrementos serán sujetos a disponibilidad y los precios tendrán un recargo adicional del 10%.

2.2.2 DEGUSTACIONES

Todas las solicitudes de pruebas de Alimentos y Bebidas deben realizarse con eventos confirmados, nuestro personal estará atento a sus requerimientos para garantizar el éxito de su evento. Las pruebas de menú se realizarán una vez se haya garantizado la realización del evento. Si el evento no ha sido confirmado, el cliente debe asumir el costo de la degustación.

Estas degustaciones deben realizarse con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la realización del evento.

2.2.3 INGRESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Solamente está permitido el ingreso de alimentos y bebidas de productos fabricados directamente por el cliente, bajo la modalidad de degustaciones.
- Los clientes podrán ofrecer degustaciones de alimentos y bebidas producidos por ellos en sus fábricas bajo una previa coordinación y autorización de la administración del Centro; la autorización de la degustación de alimentos y bebidas será bajo las siguientes condiciones:
- La degustación de bebidas está limitada a máximo un contenedor de 4oz de producto; y los ítems de comida están limitados a “pasabocas” de máximo 60 gramos.
- Los ítems entregados a los asistentes están limitados a productos fabricados o producidos por la firma expositora.

2.2.4 COBRO DE TARIFAS DE DESCORCHE

El CCCR cobrará una tarifa de descorche por botella de licor que ingrese a las instalaciones y que no haya sido provista por nuestro departamento de alimentos y bebidas. La administración se reserva el derecho de admitir el ingreso de licor, en cualquier caso y si fuera permitido el licor deberá ser revisado por nuestro personal para que cumpla con los requisitos legales, y y pagos de impuestos que apliquen. Para mayor información sírvase revisar nuestro “Anexo 6- Política para el Ingreso de Licores”. El CCCR no realizará reembolso de dineros por concepto de descorche de licores no consumidos durante el evento.

2.2.5 ALIMENTOS Y BEBIDAS NO CONSUMIDOS

Es política del CCCR cobrar todos los servicios de alimentos y bebidas contratados, independientemente del número de personas que asistieron al evento. El CCCR no asumirá los costos de la materia prima preparada y no consumida por disminución imprevista del número de asistentes o por motivos de fuerza mayor que se presenten.

Todos los servicios de alimentos y bebidas que se contraten para consumo en las instalaciones del CCCR, deben ser consumidos en las mismas instalaciones. Por motivos de seguridad **alimentos sin consumir no podrán ser retirados de las instalaciones del CCCR.**

2.3 EQUIPOS DE AUDIOVISUALES INTERNET Y TELECOMUNICACIONES (AVIT)

El CCCR ofrece una amplia gama de servicios audiovisuales. Podrá conocer los servicios y productos detallado en el documento Portafolio de AVIT

Los proveedores externos están autorizados para operar salas con notificación previa; sin embargo, los equipos de propiedad del CCCR serán únicamente operados por el personal técnico del CCCR.

Los equipos tendrán disponibilidad dependiendo del inventario. Cualquier equipo que se necesite y el CCCR no cuente con esté en el inventario, el cliente debe velar por conseguirlo o subcontratarlo.

El ingreso de equipos audiovisuales por parte de clientes, organizadores, representantes o expositores requerirán para su autorización que estén previamente pagados los derechos de uso de infraestructura. Consulte con su Coordinador(a) de Cuenta para mayor información de las tarifas que aplican.

El manejo, instalación y operación de los equipos propios de los usuarios que hayan cancelado los derechos de uso de infraestructura será responsabilidad exclusiva de éste.

2.4 SERVICIOS GENERALES

A continuación se describen brevemente estos servicios y los aspectos más importantes a tener en cuenta por los clientes al momento de planificar su evento.

2.4.1 DERECHOS DE INGRESO

El CCCR se reserva el derecho de permitir el ingreso de mercancías, equipos, materiales, productos, servicios y cualquier otro elemento que se encuentre contemplado dentro del portafolio de productos y servicios ofrecidos por el CCCR, condicionando su ingreso al pago de los derechos de uso de infraestructura.

Recordamos que el CCCR ha dispuesto toda una infraestructura física, tecnológica y humana con el fin de garantizar que todos los recursos necesarios para el correcto desarrollo de su evento se encuentren disponibles. En caso tal que sea indispensable para usted ingresar productos, servicios, o diferentes elementos para su evento, aconsejamos revisar con anticipación el “Portafolio de Productos y Servicios” y acordar con su Coordinador de Eventos las condiciones para el ingreso de estos.

2.4.2 ASEO Y LIMPIEZA

Las instalaciones se conservan cuidadosamente para proporcionarle un ambiente impecable en el que pueda llevar a cabo su evento y darle la bienvenida a sus asociados, participantes, patrocinadores e invitados.

El CCCR mantendrá limpias las zonas comunes y los salones de reunión de acuerdo con el programa del evento. En caso de que se presente una situación que requiera la atención inmediata de nuestro departamento de áreas públicas, por favor contacte a su Coordinador de Eventos.

La prestación de servicio de aseo se realizará según las condiciones establecidas en la cotización, servicios adicionales que requiera el evento, deben ser solicitados por el cliente y serán incluidos en la cotización inicial del contrato o como adicional al finalizar el evento.

El aumento en la cantidad de participantes, al igual que las horas adicionales de duración del evento, obliga a aumentar el número de personal disponible para estas actividades o el número de horas de trabajo. Los sobrecargos de estos aumentos serán asumidos por el cliente.

2.4.3 SEGURIDAD

El CCCR cuenta con un equipo de Gestión de la Protección permanente dentro y fuera de sus instalaciones, es responsable del monitoreo del perímetro de la edificación, parqueadero, y del sistema básico de seguridad.

Para los eventos, se deberá definir el personal de gestión de la protección requeridos con el Coordinador de Cuenta, y los costos de los mismos será incluido en la cotización inicial o en la liquidación del evento.

La apertura o utilización, así sea momentánea, de una o más puertas con acceso al edificio, exige la presencia de un Oficial de Gestión de la Protección del CCCR por cada puerta o acceso; este tipo de acción debe ser coordinada con la suficiente anticipación. Favor comunicar a su Coordinador(a) de Eventos.

Todo el personal relacionado con el evento debe entrar y salir del CCCR por las vías designadas y se debe identificar adecuadamente. Es responsabilidad del evento la adecuada identificación del personal relacionado con el evento. La administración y el departamento de Gestión de la Protección se reservan el derecho final de permitir acceso al personal del evento a cualquier espacio interno.

2.4.4 TELECOMUNICACIONES

El CCCR cuenta con red de datos cableada para transmisión de video, voz, datos, y una red inalámbrica Wi-Fi cerrada y con derecho de acceso según sea la contratación del evento, los servicios de canales dedicados de internet y telefonía deben ser solicitados por el evento o adquiridos individualmente.

El servicio de conexión a internet y/o de telefonía que requiera el evento debe ser confirmado con una antelación de cinco (5) días antes del inicio del evento y deberán designar a un responsable para que reciba los servicios según lo establecido en la cotización.

Modificaciones a la red cableada y/o inalámbrica de voz y/o datos, requeridos dentro de los cinco (5) días anteriores al evento, que requieran cambios en las configuraciones preestablecidas, tendrán un recargo por concepto de montaje y soporte técnico que será cargada a la cuenta final del cliente.

El CCCR garantizará el 95% de la disponibilidad del servicio de internet calculado con base a un día de servicio de 24 horas. En caso de que el evento requiera conectividad superior a 5 Megas deberá contactar al departamento de sistemas del CCCR para establecer las condiciones de uso.

Si el evento posee un proveedor de servicios de telecomunicaciones e informática, estos podrán prestar sus servicios dentro de nuestras instalaciones siempre y cuando cancelen los derechos de uso de infraestructura de los servicios y/o equipos. En caso de utilizar la red cableada o inalámbrica del CCCR (solo aplica si el canal dedicado de internet es contratado con nuestro IPS Proveedor de Servicio), debe cancelar además el alquiler de esta red.

El CCCR no prestará soporte alguno ni responderá por daños que les ocurran a estos equipos y/o servicios.

2.4.5 ÁREAS CLIMATIZADAS

El servicio de áreas climatizadas se encuentra incluido en las tarifas de las áreas. Este será encendido una hora antes del inicio del evento y hasta la finalización del mismo. Este servicio se podrá prestar durante los días de montaje y desmontaje, siempre y cuando se haya acordado el pago del mismo por el día de montaje.

2.4.6 SERVICIOS ELÉCTRICOS Y DE ILUMINACIÓN

El CCCR suministrará la iluminación general y no se permitirá que el cliente utilice luces producidas por gasolina y otros combustibles en recintos cerrados. Tampoco se permitirá el uso de cualquier otra forma de luz artificial ni el uso de plantas, motores eléctricos o similares sin la autorización previa de la administración.

El cliente debe notificar al CCCR acerca de requerimientos especiales de sistema eléctrico que requieran conexiones superiores a lo establecido, o de diseños de redes diferentes a las ya instaladas. El Coordinador de Evento preparará un presupuesto con la suma total.

- **Plantas eléctricas de emergencia:** La energía eléctrica para el Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR), es suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH). En caso de que suceda una variación momentánea del voltaje suministrado, la subestación eléctrica del CCCR desconecta el suministro para proteger los equipos ante una eventual afectación. El restablecimiento de la conexión se hace en forma automática, generalmente en cuestión de segundos, una vez pasada la variación. Y si se presenta un corte del fluido eléctrico, en forma automática entra en funcionamiento la planta generadora eléctrica de emergencia, que provee la energía necesaria para cuartos fríos de cocina, toma corrientes regulados (placas rojas) y la iluminación. No abastece la potencia eléctrica para puntos eléctricos ofrecidos para eventos.

2.4.7 PERSONAL PARA ATENCIÓN DEL EVENTO

Se deben establecer unos niveles mínimos de personal a la discreción de la administración del CCCR y así como se consideren apropiados después de evaluar cuidadosamente la naturaleza y carácter del evento.

La definición del personal para la prestación del servicio de alimentos y bebidas se realizará de acuerdo a los servicios contratados. El CCCR se responsabiliza de la contratación o subcontratación del personal de servicio de alimentos y bebidas requerido para atender su evento social o empresarial con los más altos niveles de calidad en el servicio.

El personal del CCCR puede realizar el acondicionamiento en las áreas de eventos excluyendo las áreas de exhibición de las ferias comerciales.

2.5 LIQUIDACIÓN DEL EVENTO

El CCCR se compromete a liquidar y realizar los desembolsos correspondientes al evento en los tiempos y condiciones pactados en la contratación. De no haber sido aclarado los tiempos de las devoluciones de los remanentes durante la cotización, este desembolso no debe demorar más de 15 días hábiles por parte del CCCR y debe incluir el detalle de la liquidación.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con los montos reembolsados, este deberá hacer una notificación formal al Coordinador de Eventos especificando los aspectos en los cuales necesita aclaración. El Coordinador de Eventos debe responder a esta notificación en un lapso no superior a dos (2) días. En caso de no llegar a una posición de acuerdo, se procederá a conciliar bajo las normativas establecidas en el contrato.

3

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

3.1 SERVICIOS MÉDICOS

El evento está obligado a cumplir con toda la normatividad exigida por la legislación vigente del país y sus respectivos entes de control en cuanto a prevención y atención de emergencias. Basados en el tipo de evento a realizar y el número de asistentes, es obligatorio que el personal de emergencias médicas esté presente una hora antes del inicio del evento, durante la ejecución de todo el evento y hasta la salida de la última persona asistente al evento, para prestar tratamientos de emergencia médica.

El cliente podrá contratar con el CCCR directamente los servicios médicos necesarios para el evento, en caso de que no decida hacerlo, el evento deberá entregar al CCCR copia de la contratación de estos servicios en los horarios correspondientes al desarrollo del evento, cumpliendo la reglamentación según propósito del evento y cantidad de asistentes al mismo. En caso de incumplir con la disponibilidad de los servicios médicos según la legislación, el CCCR podrá cancelar la realización del evento, sin incurrir en devoluciones de dineros.

3.2 SERVICIO DE PARQUEADERO

El CCCR tiene a disposición de los usuarios y de las personas que asistan a los eventos un parqueadero cuyo manejo, control y tarifas serán determinadas de conformidad con la normatividad aplicable.

Si usted está interesado en pagar el parqueadero de sus invitados, el total será incluido en la cuenta final.

De igual manera si el parqueadero no lo decide asumir el organizador sino cada uno de los asistentes puede realizar su pago.

4

MANEJO DE CARGAS Y MERCANCIAS

El cliente debe entregar al equipo de Gestión de la Protección un listado del inventario de todos los equipos tecnológicos que ingresen al CCCR.

De cualquier forma todo elemento del cliente que después deba ser retirado de nuestras instalaciones deberá ser registrado para su control y verificación.

Los días de entrega y recibo de material de elementos y propiedad del cliente serán enviados en el proceso de Planeación de Eventos bajo las condiciones descritas.

Para mayor información ver Anexo 3 (Cargue y Descargue de Mercancía CNCC)

4.1 RECIBO DE CARGA - ENTREGA Y DESPACHO

El CCCR posee una bodega que podrá ser utilizada por el evento según disponibilidad de las mismas. Esta será habilitada 24 horas antes de la realización del evento y podrá seguir siendo utilizada por el evento hasta 24 horas después de terminado. Transcurrido este tiempo la mercancía será declarada como abandonada por los propietarios y se procederá a dar de baja.

La mercancía no debe dirigirse a nombre de personal del CCCR, se debe dirigir a nombre del personal de montaje o participante del evento que la retirará, y especificará el propietario de la mercancía.

El CCCR no acepta envíos por cobrar, ni acepta responsabilidad por los costos asociados en la entrega/recogida de la mercancía.

El Centro no se hará responsable por la seguridad de la carga dejada después de las fechas de desmontaje del evento, ni será responsable del envío de dicha carga.

Toda la carga y descarga de las exhibiciones se debe hacer a través de las puertas destinadas para esto. Está prohibido el ingreso de mercancías por las entradas de visitantes y/o asistentes del CCCR.

4.2 TRANSPORTE DE CARGA DENTRO DEL CCCR

El transporte de materiales para los eventos debe realizarse por los pasillos y corredores de servicios que posee el CCCR.

Dentro de las instalaciones del CCCR, no está permitido el ingreso de elementos que supere la capacidad de carga de las áreas. Se recomienda a los organizadores de eventos coordinar junto con su personal de montaje la logística para el transporte de mercancía, esto con el fin de evitar que la mercancía quede retenida en áreas donde al iniciar el desarrollo de eventos no se pueda transportar.

4.3 ALMACENAMIENTO EN BODEGA

Para poder garantizar espacio es muy importante que tanto la organización como los expositores cumplan con los tiempos que se envían desde Planeación de Eventos. Se le da prioridad del espacio en bodega al evento que está en desarrollo. Por esta razón si desea enviar material antes de la fecha establecida, estaría sujeto a disponibilidad.

Teniendo esto en cuenta, las fechas establecidas aplican únicamente para material POP. Todo el material como estructuras, panelería, maquinaria, motores y herramientas que se transportan por medio de contenedores y estructuras grandes, deben llegar el día de montaje para descargar directamente en el espacio asignado para la exposición.

Los guacales, las cajas de cartón, los materiales peligrosos, los productos de desecho, los gases y cualquiera otro material de empaque está prohibido guardarlos o almacenarlos en las instalaciones.

En caso de requerir personal para cargue de mercancía de bodega al área de evento y/o exposición, pueden solicitar el servicio a través de la Oficina de Atención al Expositor o de su Coordinador de eventos con por lo menos 24 horas de anticipación.

4.4 RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA O HURTO

En ningún caso el CCCR se hará responsable por daño o hurto o cualquier otra eventualidad que se presente de los elementos del cliente a menos que se pruebe que nuestros funcionarios han incurrido en culpa grave.

Es obligación del cliente y de los participantes de los eventos tomar los seguros que garanticen el daño o hurto de los elementos que ingresarán al CCCR. El cliente deberá con suficiente tiempo de anticipación solicitar directamente a su compañía de seguros la expedición de las respectivas pólizas.

5

REGLAMENTACIÓN GENERAL

5.1 SEGUROS, CERTIFICADOS Y PÓLIZAS

Todos los clientes deben suministrar las pólizas que la administración del CCCR considere pertinentes de acuerdo a la evaluación y panorama de riesgos propios de cada evento.

Es importante que el cliente entienda que no puede ingresar ningún contratista o representante del organizador que atienda el montaje de un evento sin constancia de la vigencia de póliza del Instituto Nacional de Seguros "INS".

5.2 PERMISOS Y PAGOS DE IMPUESTOS

El CCCR facilitará los controles de las entidades regulatorias según se requiera pero no gestionará en nombre del cliente los permisos necesarios, ni asumirá el pago de impuestos referentes a la realización del evento.

Es responsabilidad del cliente obtener todos los permisos necesarios. El Centro le asistirá en suministrarle la información de tipo técnica que concierna a las especificaciones de su infraestructura, pero el CCCR no puede gestionar dichos permisos en nombre del cliente.

5.3 HORARIOS DEL EVENTO

El cliente deberá dar estricto cumplimiento al horario establecido en la cotización del evento de conformidad con:

- Resoluciones
- Circulares
- Normatividad Nacional
- Normatividad Local
- Decretos

El horario podrá prorrogarse en casos especiales debidamente justificados y acordados con el CCCR, dicho servicio adicional deberá ser cancelado por el cliente de acuerdo a la tarifa establecida para tal efecto. Bajo ningún motivo se prorrogarán eventos más allá de los horarios contemplados en los permisos otorgados por las entidades reguladoras.

5.4 PUBLICIDAD INTERIOR Y EXTERIOR

El cliente tendrá la obligación de presentar a la administración para su aprobación los anuncios que pretenda colocar en los salones o áreas contratadas.

5.4.1 PUBLICIDAD INTERIOR

Aunque para la publicidad al interior del CCCR no existe reglamentación legal para su disposición, el CCCR se reservará el derecho de permitir o no estas publicaciones según criterios del personal comercial o de operaciones. Estas publicaciones no pueden ser obscenas ni ir en detrimento de la imagen del CCCR o de la moral y buenas costumbres. El montaje y desmontaje de esta publicidad será por cuenta y responsabilidad del evento.

Estas publicaciones y/o montajes deberán estar direccionadas hacia las áreas en las cuales se desarrollará el evento, con el fin de no interferir con eventos que se desarrollen en simultaneidad. De igual manera no podrán bloquear las rutas establecidas para circulación de personal, prestación de servicios, evacuación o reacción ante emergencias. Se recomienda antes de realizar los montajes solicitar aprobación por parte del Coordinador de su evento a fin de evitar contratiempos causados por montajes inapropiados.

5.4.2 PUBLICIDAD EXTERIOR

El montaje de publicidad exterior debe hacerse según lo estipulado en el “Anexo 2- Publicidad Exterior”. Está prohibido el montaje de avisos y publicidad exterior por cuenta propia del cliente, todos los montajes deben ser aprobados por el Coordinador de Eventos correspondiente. En caso de que el evento realice montajes que no cumplan con los requerimientos aquí establecidos y los consignados en el respectivo instructivo, el CCCR podrá realizar el desmontaje de los mismos y cobrar al cliente los costos relacionados por esta actividad.

5.5 CINTAS AISLANTES Y DE ENMASCARAR

Para proteger las instalaciones eléctricas y la seguridad física de los asistentes se les solicita previamente a los clientes del CCCR el uso de la cinta eléctrica aislante. El uso de cintas de alto residuo está prohibido en las áreas de pisos de piedra y los tapetes.

El cliente es responsable de la remoción de toda cinta pegante, de enmascarar, aislante etc. y todo sus residuos de las áreas de exhibición, corredores, pisos, y áreas de reunión.

5.6 ADMISIÓN DE MASCOTAS O ANIMALES

Está prohibido tener animales vivos en el CCCR sin el adecuado permiso escrito. Contacte al Coordinador de Eventos para conocer las normas al respecto. Los perros guías pueden acompañar a una persona con discapacidad en el CCCR.

La documentación necesaria, si es aprobada es: copia del certificado de vacunación, certificado de salud, licencia/certificado municipal y un entrenador registrado (debe estar presente durante el evento).

5.7 CUIDADO DE LAS OBRAS DE ARTE

Está totalmente prohibido fijar objetos que obstruyan la visión de las obras de arte, de igual manera está restringido el acceso a ellas, los participantes y organizadores no pueden tocarla ni fijar objetos en las obras de arte, y los organizadores deben colaborar en la conservación del patrimonio artístico del CCCR.

Es importante que en el caso que el evento requiera una exhibición comercial, se respete la observación y correcta visualización de los murales. Ningún stand comercial podrá ubicarse al frente de los murales.

Cualquier daño en estos murales causados por los clientes deberá ser asumido directamente por ellos, un proceso de restauración es muy oneroso, por lo que recomendamos extremar las medidas de seguridad y protección de estas obras.

5.8 CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS

Es obligación del CCCR y del cliente que contrata nuestros servicios velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones del departamento de bomberos, los planos del evento deben cumplir en su totalidad las disposiciones de los Bomberos.

Los siguientes materiales están prohibidos en el CCCR sin previo consentimiento escrito:

- Equipo eléctrico para cocinar
- Aparatos de llama abierta
- Equipos y materiales de soldadura
- Equipo de corte o llama abierta
- Munición
- Aparatos radioactivos
- Aparatos de presión
- Exhibiciones que involucran procesos y materiales peligrosos
- Juegos pirotécnicos para exteriores
- Explosiones y agentes explosivos
- Gases criogénicos inflamables
- Tarros en aerosol con impulsadores inflamables
- Equipo de cocina operados con gas
- Equipo de calefacción portátil
- No se permite pólvora fría en áreas con alfombra

5.9 VEHÍCULOS DENTRO DE LA EXHIBICIÓN

Todo vehículo exhibido en un show debe tener los cables de la batería desconectados. El tanque de gasolina debe estar sellado o tener una tapa con llave, debe estar con máximo de tanque, y se debe poner un cobertor de plástico debajo del vehículo para evitar cualquier posible derrame. Cualquier daño al piso o tapetes será cobrado al cliente.

NORMAS Y REGULACIONES

- La ubicación de los materiales u objetos suministrados por los decoradores, deben ser aprobadas por el CCCR.
- Los vehículos motorizados y equipo movibles como carretas, montacargas, motos, carretillas, estibas manuales no están permitidos en el lobby o área de reuniones sin previa autorización del CCCR.
- Está prohibido el uso de materiales inflamables salvo previa autorización CCCR. Se permiten velas solo si están completamente protegidas o en una base.
- Todas las capacidades de carga del piso deben ser estrictamente observadas. Cualquier variación debe ser aprobada por escrito por el CCCR. En todo momento se debe tener en cuenta la capacidad del piso y se debe consultar con el departamento de infraestructura.
- No se pueden taladrar o hacer huecos, o martillar las paredes en ninguna parte del CCCR ni los predios externos.
- No se permiten ventas ambulantes, ni pedir limosnas, ni prostitución en el CCCR o en sus inmediaciones.
- Cualquier y toda condición y actividad generada por el cliente que el CCCR considere no segura será comunicada inmediatamente al cliente o su representante, quienes deberán detener toda acción hasta que se garanticen las condiciones de seguridad. En caso de que se presenten desordenes o desmanes en cualquier evento que ponga en riesgo la seguridad de las instalaciones o del personal dentro de las mismas, el CCCR en coordinación con la Policía Nacional tomarán el control del evento y finalizarán el mismo.
- Está prohibido la utilización por parte del evento de personal con edad inferior a 18 años para realizar labores durante el evento o el montaje y desmontaje del mismo.
- Todos los cables eléctricos deben estar pegados inmediatamente se instalen en el piso con cinta especial que evite accidentes.
- El CCCR cumple con la ley vigente - en cuanto a las propinas de servicio, de forma general se aconseja cancelar el 10% legal vigente sobre el total del servicio de alimentos y bebidas como propina para el personal que atendió al evento.

- Todo el equipo propio del Centro (ejemplo: monta cargas, elevador en tijera, monta carga de estibas, o cualquier tipo de equipo de carga) no es para el uso o préstamo de los subcontratistas.
- Todo el personal que realice trabajos dentro de las instalaciones del CCCR deberá contar con ropa de trabajo y elementos de protección personal acordes a los riesgos a los que se encuentra expuesto y cumpliendo con la normatividad existente.
- Los paneles anti-ruídos de las áreas de exhibición y áreas de reuniones deben ser instalados y removidos únicamente por el personal del CCCR.
- Los subcontratistas de servicios deben proteger todas las zonas entapetadas durante el montaje, desmontaje y desarrollo del evento. Está prohibido arrastrar o mover cualquier equipo sobre o encima del piso de mármol. Todo daño será cargado a la factura final del cliente.
- El cliente está obligado a notificar con anticipación al Coordinador de eventos acerca de los contratistas seleccionados para poder iniciar. Los organizadores del evento deberán entregar el CCCR una solicitud escrita donde se especifique los siguientes aspectos del contratista:
 - Dirección de la compañía
 - Oficina general
 - Teléfonos Celulares del personal de contacto
 - E-Mail
 - Nombres y cargo de los responsables
 - Responsables de la coordinación de las operaciones de la compañía

7

PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

7.1 PLAN DE EMERGENCIAS

El CCCR posee un manual de emergencias y que además contiene el plan de contingencia para evacuaciones.

En este plan se encuentran las instrucciones básicas de cómo actuar en caso de una emergencia teniendo como prioridad preservar la integridad y la vida humana.

7.2 PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

El CCCR está protegido por un sistema automático de regaderas (sprinklers). Adicionalmente, los gabinetes para las mangueras de incendio y los extinguidores están ubicados a lo largo y ancho de las instalaciones. Está prohibido esconder, obstruir o dañar las puertas de salida, las luces de salida, las estaciones de alarma, los gabinetes de mangueras de incendio, los extinguidores y las luces estroboscópicas.

El CCCR tiene una serie de estaciones de aviso de emergencia en caso de incendio o conflagración; estas estaciones manuales no deben ser operadas de manera innecesaria, están monitoreadas adecuadamente y su utilización abusiva, al margen de generar la responsabilidad sobre las consecuencias en caso de producir pánico a una multitud o daños a la integridad de las personas o de las instalaciones, podrá ser considerada como acto agresivo contra el evento como tal, y sobre la persona o personas que las actúen abusivamente se podrán tomar medidas de carácter permanente por parte del CCCR.

Gases comprimidos inflamables, tanques de helio, líquidos inflamables o combustibles, químicos o materiales peligrosos; y Clase II o laser mayor, agentes explosivos están prohibidos dentro de las áreas de exhibición.

No se permite propano líquido dentro de las instalaciones excepto cuando se usa como combustible para impulsar un vehículo a las instalaciones. En este caso, los tanques deben ser removidos inmediatamente después de hacerlo.

Tapos con aceite, papel alquitranado, nylon, trapos plásticos y otros materiales plásticos no se pueden tratar para hacerlos resistentes al fuego, por lo tanto su uso está prohibido.

Todo el equipo eléctrico debe cumplir con el código eléctrico Internacional.

7.3 APARATOS DE LLAMA EXPUESTA

Todos los aparatos de llama expuesta deben ser aprobados por la administración del CCCR.

7.4 REQUERIMIENTOS PARA EVENTOS MASIVOS ABIERTOS AL PÚBLICO

Los eventos abiertos al público se programan basada en las siguientes guías:

- Número mínimo de participantes
- Consumo mínimo de alimentos excluyendo costos de servicios y bebidas alcohólicas

Los siguientes servicios son obligatorios y correrán por cuenta del cliente:

- Requerimientos mínimos de seguridad Supervisores
- Disponibilidad de baños para asistentes (según normatividad existente)
- Guardas de Seguridad
- Acomodadores Logísticos
- Personal de emergencias médicas
- Las conexiones eléctricas deben ser suministradas por un contratista eléctrico aprobado
- Plan de manejo de multitudes
- Prevención de problemas de ruido en otras áreas del CCCR
- Si requiere sonido especial debe ser traído a las instalaciones con 12 horas de anticipación
- Permisos de las entidades reguladoras del país
- Personal para atención de emergencias



COSTA RICA
CENTRO DE CONVENCIONES

REGLAMENTO DE
OPERACIÓN