



GUÍA DE USUARIO

Centro comercial Bahía Sur



ccbahiasur.com

Introducción

La Guía de Bienvenida es una ayuda útil para el buen funcionamiento de Bahía Sur

En sus normas se encuentran las claves de una convivencia óptima entre todos los establecimientos del centro. Observarlas y respetarlas no es sólo beneficioso para cada uno de los propietarios y trabajadores de Bahía Sur, además es beneficioso para todos los locales del centro comercial

Léala con atención y utilícela para resolver cualquier duda que afecte a su negocio o al de los demás

Para cualquier aclaración o sugerencia, que deseen realizar sobre el contenido de esta Guía, no duden en contactar con la Gerencia del Centro Comercial



ccbahiasur.com

BAHÍA SUR

CUSHMAN & WAKEFIELD

Índice

- 1. El centro comercial Bahía Sur
- 2. Servicios al cliente
- 3. Servicios al comerciante
- 4. Política medioambiental
- 5. Funcionamiento general



ccbahiasur.com

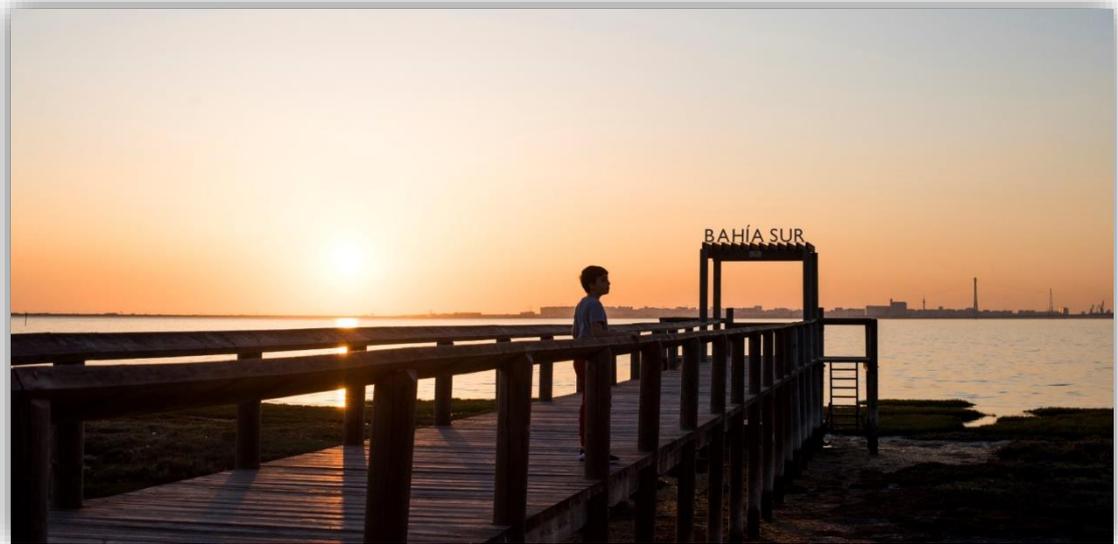
BAHÍA SUR

CUSHMAN & WAKEFIELD



1. Centro Comercial Bahía Sur

- Con una reciente puesta a punto en el centro, hemos creado un ambiente para el disfrute de todos, haciendo un lugar más cómodo y más agradable
- Mejor información, mejores instalaciones, mejores servicios, mejor comunicación, mejor señalización... todo orientado a que nuestro cliente se encuentre como en casa



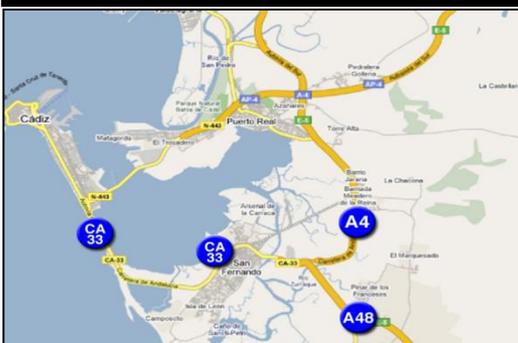
ccbahiasur.com



¿Cómo llegar?

- El acceso a Bahía Sur puede ser a pie (15 minutos desde el centro de la ciudad), en coche (A4, A48 conectando con las principales carreteras a Madrid, Sevilla, Cádiz y localidades cercanas. Hay dos entradas desde la CA33), en tren (desde Madrid, Sevilla y otras ciudades) o en autobús (dos líneas).

Acceso por carretera y transporte público



Acceso desde los alrededores del Centro Comercial



Acceso por medio de bicicletas y rutas peatonales



64% de los clientes de Bahía Sur se desplaza al Centro Comercial en coche.



ccbahiasur.com



Nuestros datos

90

locales

1.200

empleos directos

2.737

plazas de aparcamiento

59.000

m² de superficie bruta alquilable

877.361

habitantes en el área de influencia

**1992/2005/2014/
2020**

año de apertura/ampliación/reformas área de
restauración/reformas galería comercial

8.000.000

visitas al año



ccbahiasur.com

BAHÍA SUR

**CUSHMAN &
WAKEFIELD**

Perfil del cliente

Indicadores claves

2

visitas al mes (promedio)

125.8 €

gasto promedio (con hipermercado)

69 min

visita media del cliente

44%

familias con hijos

38%

clase media

64%

acude en coche

Perfil del cliente

27%

De 15-29 años

38%

de 30-44 años

35%

de 45-64 años

48%

hombre

52%

mujer

38,9

años de media



ccbahiasur.com

BAHÍA SUR

CUSHMAN & WAKEFIELD

Procedencia del cliente



- El cliente de Bahía Sur procede principalmente de San Fernando, Chiclana, Puerto Real y Cádiz.
- Bahía Sur se encuentra en una zona donde la densidad de población no es muy alta, pero alcanza un área de influencia más allá de los 30 minutos en coche y con una tasa de penetración cerca del 80%.

Área de influencia		
Distancia en minutos	Habitantes	Tasa penetración
0-10 mn	187.157	94%
0-20 mn	143.946	74%
0-30 mn	287.418	49%

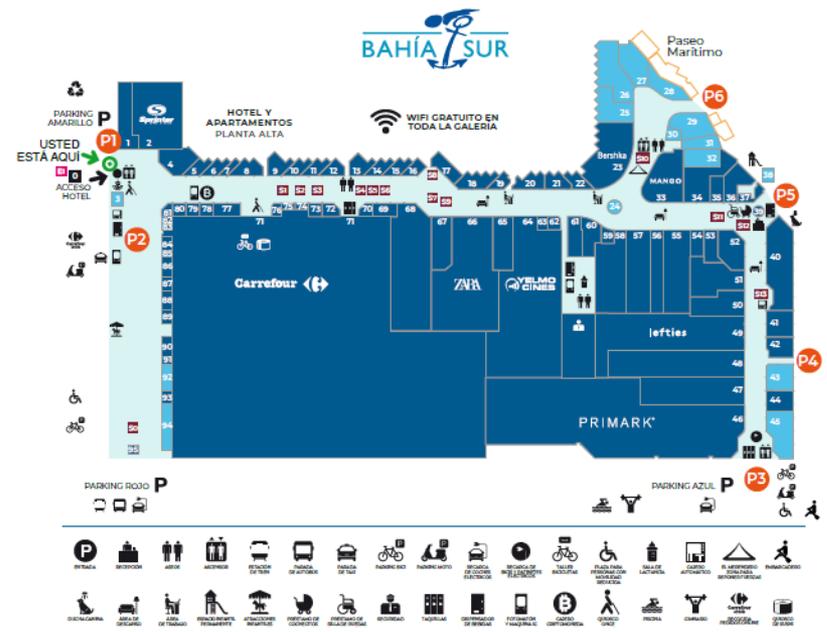


ccbahiasur.com



Plano del centro

- La superficie comercial de Bahía Sur se distribuye en una sola planta. Tiene **2.737 plazas de aparcamientos** en superficie, repartidas entre los distintos aparcamientos.
- Bahía Sur tiene **nueve entradas a la galería comercial**, de las cuales, las **Puertas 1, 2 y 3** son las principales.



ccbahiasur.com



Funcionamiento general

Horarios del centro

Oficina de dirección:

- 956 592 184
- 09.00 - 14.00h y de 16.00 - 19.00h

Tiendas

- De lunes a sábado 10.00 - 22.00h

Hipermercado

- De lunes a sábado 09.00 - 22.00h

Restauración

- De lunes a domingo 08.00 - madrugada

Parking

- Horario: permanecen abiertos las 24 horas del día



20
24

ccbahiasur.com

Atención al cliente
956 592 184

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
L M X J V S D	L M X J V S D	L M X J V S D	L M X J V S D
1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7
8 9 10 11 12 13 14	5 6 7 8 9 10 11	4 5 6 7 8 9 10	8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21	12 13 14 15 16 17 18	11 12 13 14 15 16 17	15 16 17 18 19 20 21
22 23 24 25 26 27 28	19 20 21 22 23 24 25	18 19 20 21 22 23 24	22 23 24 25 26 27 28
29 30 31	26 27 28 29	25 26 27 28 29 30 31	29 30

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
L M X J V S D	L M X J V S D	L M X J V S D	L M X J V S D
1 2 3 4 5	1 2	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4
6 7 8 9 10 11 12	3 4 5 6 7 8 9	8 9 10 11 12 13 14	5 6 7 8 9 10 11
13 14 15 16 17 18 19	10 11 12 13 14 15 16	15 16 17 18 19 20 21	12 13 14 15 16 17 18
20 21 22 23 24 25 26	17 18 19 20 21 22 23	22 23 24 25 26 27 28	19 20 21 22 23 24 25
27 28 29 30 31	24 25 26 27 28 29 30	29 30 31	26 27 28 29 30 31

SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
L M X J V S D	L M X J V S D	L M X J V S D	L M X J V S D
1	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1
2 3 4 5 6 7 8	7 8 9 10 11 12 13	4 5 6 7 8 9 10	2 3 4 5 6 7 8
9 10 11 12 13 14 15	14 15 16 17 18 19 20	11 12 13 14 15 16 17	9 10 11 12 13 14 15
16 17 18 19 20 21 22	21 22 23 24 25 26 27	18 19 20 21 22 23 24	16 17 18 19 20 21 22
23 24 25 26 27 28 29	28 29 30 31	25 26 27 28 29 30	23 24 25 26 27 28 29

■ Festivos que abrimos ■ Festivos locales ■ Rebajas

Cada año, la Dirección remitirá una CIRCULAR a todos los comerciantes con la relación de domingos y festivos de apertura autorizados por la Junta de Andalucía para el siguiente ejercicio.



CUSHMAN & WAKEFIELD



ccbahiasur.com

Oficina de Dirección

■ Horario de la Oficina de Dirección:

- **Lunes a viernes**, de 9.00 a 14.00 y de 16.00 a 19.00 horas.
- **Sábados:** Turnos presenciales rotativos de los integrantes del Equipo de Dirección.
- **Domingos de apertura:** Guardia telefónica.

■ Cómo contactar:

- Centro Comercial Bahía Sur. Oficina de Dirección.
Caño Herrera s/n 11100. San Fernando (CÁDIZ)
- Email: atencionalcliente@ccbahiasur.com
- Teléfono: 956 592 184
- Fax: 956 592 187



ccbahiasur.com



Equipo de Gerencia

■ Director:

- Pablo Vivancos (pablo.vivancos@cushwake.com)

■ Departamento de Marketing:

- Laura Moreno (laura.moreno@cuswake.com)
- Adrián Gómez (marketing@ccbahiasur.com)

■ Director Técnico:

- Francisco Sánchez (francisco.m.sanchez@cushwake.com)

■ Administración:

- María José Navarro (administracion@ccbahiasur.com)



ccbahiasur.com



Servicios integrales

■ Punto Permanente de Seguridad:

- 956 592 054
- 692 126 907
- seguridad.bhs@grupocontrol.eu

■ Punto de Atención al Cliente:

- 956 592 184 / 610 295 915 wsp
- atencionalcliente@ccbahiasur.com



ccbahiasur.com





Disponible en el iPhone
App Store



ccbahiasur.com

BAHÍA SUR

CUSHMAN & WAKEFIELD

2. Servicios al cliente

Filosofía de mimo al cliente

- El esfuerzo general, las estrategias, los planes de Marketing o las inversiones en grandes reformas, de poco sirven si no imprimimos entre todos nuestra seña personal.
- La Dirección del Centro Comercial Bahía Sur va a insistir a todos sus comerciantes en la importancia de transmitir, uno a uno, una política de calidad de servicio que ha de llevar al centro:
 - **a una mejora de la imagen y de la percepción que se tiene de éste.**
 - **a su diferenciación frente a la competencia.**
 - **a la fidelización del cliente.**
 - **a un incremento de los visitantes y de su frecuencia.**



ccbahiasur.com



Recuerde

- **La imagen** de un establecimiento no es sólo un aspecto exterior sino que es la percepción que el cliente tiene sobre la propia tienda
- **Deberemos cuidar**
 - Que el rótulo esté en buen estado
 - Que el escaparate y el interiorismo mantengan un mínimo de orden, limpieza y estética
 - Que el mobiliario esté limpio y facilite las ventas
 - Que la música y la climatización sirva de agrado
 - La libertad de desplazamiento en la tienda a las personas de movilidad reducida
- **Y por supuesto...**

¡Sonría! mantenga un trato amable y cercano con los clientes, son nuestros invitados.



ccbahiasur.com



Punto de Atención al Cliente

- Bahía Sur dispone de un Punto de Atención al Cliente que tiene por finalidad atender en primera instancia las dudas, sugerencias y reclamaciones de nuestros visitantes y comerciantes, así como prestar un servicio de información general sobre el Centro Comercial
- **Horario de atención al público:**
 - De lunes a sábado:
de 10.00 a 14.30h y de 15.30 a 20.00h.
 - Domingos de apertura autorizada:
de 10.00 a 14.30h y de 15.30 a 20.00h.
- **Ubicación:** Junto a Puerta 5
- **Teléfono de contacto:** 956 592 184
- **Correo electrónico:** atencionalcliente@ccbahiasur.com



ccbahiasur.com



Sala Familiar

- **En el pasillo del Puesto Permanente de Seguridad**, se encuentra la sala familiar del centro comercial. Esta sala cuenta con cambio pañales, microondas, sillones para amamantar bebés...
- El control de acceso a este servicio se realiza de forma libre. Tanto la limpieza como el mantenimiento de la sala familiar, son nuestra mayor prioridad teniendo en cuenta el público que utiliza estos servicios.



ccbahiasur.com

BAHÍA SUR

CUSHMAN & WAKEFIELD

Para las familias

Estos servicios pueden solicitarlos cualquier cliente que vaya acompañado de niños y sea miembro de BahíaSur Club. Se solicitan directamente en el Punto de Atención al Cliente y tanto la tarjeta como los servicios son totalmente gratuitos:

- **Pulseras identificativas para niños:**



Este servicio permite localizar inmediatamente a los padres en caso de que el niño se pierda. Servicio VIP.

- **Préstamo gratuito de cochecitos:**



Durante su visita al Centro cualquier cliente VIP puede solicitar el préstamo de un carrito. Servicio en colaboración con El Corte Inglés.

- **Espacio infantil permanente:**

Tobogán en paseo de la Bahía



ccbahiasur.com



Wifi gratis e ilimitado

- El Centro Comercial Bahía Sur ofrece a todos sus clientes WIFI gratuito e ilimitado en todo el recinto.
- Este servicio es gratuito para todos los clientes del Centro Comercial Bahía Sur.
- Además, disponemos de un punto de recarga de baterías móviles en la galería totalmente gratuito.



ccbahiasur.com



Mobile app y web mobile

- **Web Mobile:** Bahía Sur dispone de la versión web mobile de su página web. Este formato es más rápido e intuitivo para la navegación a través del móvil
- **Smartphones App:** Bahía Sur dispone de su app para Iphone y para Android. El contenido se actualiza automáticamente nutriéndose de la web.



ccbahiasur.com



Bahía Sur club

- **BahíaSur Club** es nuestro club de fidelización, totalmente gratuito para el cliente con el que podrán obtener servicios y descuentos especiales en nuestro centro y tiendas.
- **Funcionamiento:** Si está interesado en participar en el programa de fidelización de Bahía Sur póngase en contacto con el departamento de Marketing de Bahía Sur.
laura.moreno@cushwake.com
- **La solicitud** de acceso al club se podrá realizar vía web, a través de la app Bahía Sur para smartphones o directamente con la ayuda del Punto de Atención al cliente. Los miembros pueden ser de igual modo para todos los comerciantes y operadores del centro.



ccbahiasur.com



Otros servicios



Aseos familiares



Parkings adaptados



Objetos perdidos



Atracciones infantiles



Recarga de coches eléctricos



Información turística



Parque Infantil



Préstamo de sillas de ruedas



Punto de reciclaje



Áreas de descanso



Petición de taxis



Bolsa de empleo



Parkings XXL



Parque natural, mirador



Cajeros automáticos

... y muchos más!
descúbrelos en
ccbahiasur.com



ccbahiasur.com





BAHÍA SUR

CUSHMAN & WAKEFIELD

3. Servicios al comerciante

Página web y smartphones app

- **Web:** puede hacer uso de este soporte tanto para comunicar sus ofertas, como promociones u ofertas de trabajo. Para ello deberá ponerse en contacto con el director de Marketing.
- **Web Mobile:** Bahía Sur dispone de la versión web mobile de su página web. Este formato es más rápido e intuitivo para la navegación a través del móvil
- **Smartphones App:** Actualmente Bahía Sur dispone de su app para Iphone y para Android. El contenido se actualiza automáticamente nutriéndose de la web.



ccbahiasur.com



Promociones online

- Las tiendas del centro comercial Bahía Sur tienen la posibilidad de hacernos llegar sus ofertas y promociones para que sean incluidas de forma gratuita en nuestra página Web, web mobile, smartphones app y/o en nuestras páginas de Facebook o Instagram. Si está interesado, puede contactar con la dirección de Marketing del centro enviando la información que se **detalla:**
 - **Nombre de la tienda**
 - **Título de la promoción**
 - **Imagen**
 - **Texto descriptivo**
 - **Fecha de inicio/fin**
 - **Soporte en el que desea aparecer**

www.facebook.com/bahiasur

www.instagram.com/ccbahiasur

www.ccbahiasur.com/



ccbahiasur.com



Bolsa de trabajo online

- Si necesita personal para la tienda, comuníquelo en nuestra web. Si está interesado en aparecer en la bolsa de trabajo de la web, póngase en contacto con la dirección de Marketing del centro marketing@ccbahiasur.com / laura.moreno@cushwake.com o con Recepción atencionalcliente@ccbahiasur.com



ccbahiasur.com



Programa de fidelización

- La **sección Ventajas Club** está dirigida a los miembros del club.

A través de ella los clientes podrán disfrutar de servicios y ventajas en los comercios asociados. A lo largo del año se irán desarrollando acciones y eventos especiales para los clientes VIP. El coste de implementación, comunicación y desarrollo de todo el programa corre a cuenta de la gerencia.

El objetivo es premiar al comprador, fomentar el aumento de sus visitas al centro y el importe de sus compras.

Si está interesado en que su comercio forme parte del programa de fidelización, póngase en contacto con la dirección de Marketing del centro.

Servicios exclusivos para los clientes VIP



Empaquetado de Regalos gratuito



Acceso sala de lactancia



Préstamo de bicicletas



Préstamo de cochecito para bebés gratuito



Ducha canina



Carga de patinetes



Banda identificativa para niños



Reciclaje de ropa



Acceso a taquillas



ccbahiasur.com



Zona de comerciantes

- Existe una **zona para uso exclusivo de los comerciantes y trabajadores del centro comercial**.
- Está **ubicada junto al Puesto Permanente de Seguridad**, en el pasillo de acceso al muelle de carga.
- Esta zona dispone de un **tablón de anuncios a disposición de los establecimientos donde pueden realizar comunicaciones**, así como los eventos que realicen en sus tiendas. Así mismo, el centro comercial anuncia en este tablón todas las acciones que se llevan a cabo desde la gerencia para que todos los comerciantes estén informados.
- **Buzones:** Una vez dispongan de la llave del buzón asignado a su establecimiento, comprueben que los datos que figuran en el mismo son correctos.
- En caso de necesidad la Dirección del Centro le facilitará, y siempre sujeta a disponibilidad, el uso de una Sala de reuniones, donde puede desarrollar actividades propias de su establecimiento, que por razones de espacio no puede actualmente realizar.



ccbahiasur.com



WEHUB – Empleados Bahía Sur

- **Acceso:** El acceso a WEHUB se realiza a través de la APP Bahía Sur, en la cual se habilitará una pestaña adicional “Empleados”. Para registrarse, los empleados deberán acudir al punto de atención al cliente y solicitar el registro ante el personal.
- **Plataforma de comunicación:** dirigida a la totalidad de los establecimientos del centro comercial para estar enterado de todo lo que ocurre en el centro comercial, a través de las pestañas Noticias e Importante.
- **Solicitud de autorización de trabajo:** a través de esta plataforma se realizan las solicitudes de autorización de trabajo (accesos fuera del horario comercial, inventarios, limpiezas...).
- **Promociones para empleados:** del mismo modo, podéis ofrecer promociones exclusivas para los trabajadores del centro.
- **Para obtener información acerca de la descarga de esta app, os podéis poner en contacto con M^a José Navarro administración@ccbahiasur.com**



ccbahiasur.com



Hojas de sugerencias

- Hojas de sugerencias - reclamaciones: para cualquier sugerencia o reclamación que quieran formularnos. Todas serán bien recibidas y analizadas con atención. Para realizarlas se harán a través del formulario de contacto de la web www.ccbahiasur.com

MI CENTRO

[Horarios y aperturas](#)

[Cómo llegar](#)

[Info para tu visita](#)

[Área de negocio](#)

[Contacto](#)

Contacta con nosotros

<input type="text" value="Nombre y apellidos"/>	<input type="text" value="Teléfono"/>
<input type="text" value="Empresa"/>	<input type="text" value="Email"/>
<input type="text" value="Mensaje"/>	

0 de 500 caracteres máximos

INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable de tratamiento: COMUNIDAD DE PROPIETARIOS CC BAHÍA SUR.

Finalidad: la gestión de las solicitudes recibidas.

Legitimación: Consentimiento del interesado.

Destinatarios: No existen cesiones a terceros.

Información adicional y derechos: Podrás obtener información adicional sobre el tratamiento de tus datos y el modo ejercitar tus derechos o presentar una reclamación ante la Autoridad de Control española en el modo descrito en nuestra Política de Privacidad.

Política de privacidad (Obligatoria)

Confirmo haber leído y aceptado la Política de Privacidad.



ccbahiasur.com





4. Política medioambiental

■ En Bahía Sur estamos comprometidos con el Medio Ambiente y el impacto que nuestro centro tiene en el, para minimizarlo tenemos en marcha una serie de actuaciones:

- **Ahorro Energético.** La configuración junto con la arquitectura y el diseño del CC. Consiguen que no sea necesaria la climatización de las zonas comunes. Consiguiendo un ahorro de consumo eléctrico en comparación con otros centros comerciales.
- **Área de residuos.** Está situada en el muelle de carga. A través de la recogida selectiva y su posterior tratamiento por empresas especializadas se consigue minimizar el impacto medioambiental de estos residuos.
- Implantación de la **norma ISO 14001** dando prioridad al minimizado de residuos y priorizando el reciclaje y la reutilización.
- **Contenedores de aceite vegetal.** El centro dispone de contenedores de recogida de aceite vegetal. Este aceite se destina a la elaboración de biocombustibles.



ccbahiasur.com

BAHÍA SUR

CUSHMAN & WAKEFIELD

Área de residuos

- En línea con unos de nuestros pilares, la sostenibilidad y el medio ambiente, el Centro Comercial Bahía Sur tiene un sistema de recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos para su transporte y reciclaje. Está situado en el Muelle de Carga:
 - Basura orgánica
 - Cartón
 - Toners
 - Aceites
 - Pilas (Convencionales y botón)
 - Baterías
- Además, puede depositar el aceite usado debidamente embotellado en los contenedores específicos situados en la zona de Puerta 1- parking (fondo).
- El traslado y depósito de las basuras húmedas se realizará en bolsas de plástico o recipientes herméticamente cerrados a fin de evitar goteos que pudieran ensuciar en su recorrido las zonas comunes (pasillos, corredores de servicio, etc.).
- En todo caso, el traslado de recipientes deberá hacerse mediante carretillas o similares provistas de ruedas de goma o caucho, con el fin de evitar ruidos, suciedad y daños al pavimento, quedando expresamente **prohibido arrastrarlos sobre el suelo o utilizar carros del Hipermercado.**



ccbahiasur.com



Buena vecindad

En esta materia, existen ciertas responsabilidades lógicas en materia de “buena vecindad” a fin de evitar molestias y perjuicios al resto de establecimientos y a sus clientes:

- **Estado de conservación del local.** Todos los elementos decorativos, mobiliario, equipos e instalaciones que conforman su local, incluido el escaparate y la fachada, mantendrán unos niveles de conservación y mantenimiento acordes con la categoría e imagen del resto de operadores.
- **Placas y enseñas.** En beneficio de la imagen institucional y de la armonía estética del Centro Comercial, no puede instalarse ningún anuncio o inscripción publicitaria. Los establecimientos de Restauración podrán ser autorizados excepcionalmente a instalar junto a su fachada, y en horario comercial, determinados elementos informativos de su oferta de servicios. En cualquier caso la solicitud debe ser tramitada a la Dirección del Centro, quién decidirá en cada caso.
- **Tratamiento de plagas** (insectos y roedores). Con independencia de los tratamientos preventivos y correctivos que realiza periódicamente Bahía Sur en las zonas comunes, es responsabilidad del local evitar y vigilar la aparición de plagas en los límites de su local, así como evitar que estas traspasen sus límites.
- **Aceites y grasas.** Está expresamente prohibido realizar vertidos de aceites y grasas por los desagües, debiéndose realizar un mantenimiento adecuado de su instalación contratando la retirada periódica de estos residuos.
- **Olores y Ruidos.** Deberá haber un control de los olores y ruidos.



ccbahiasur.com



Carga, descarga y aprovisionamiento

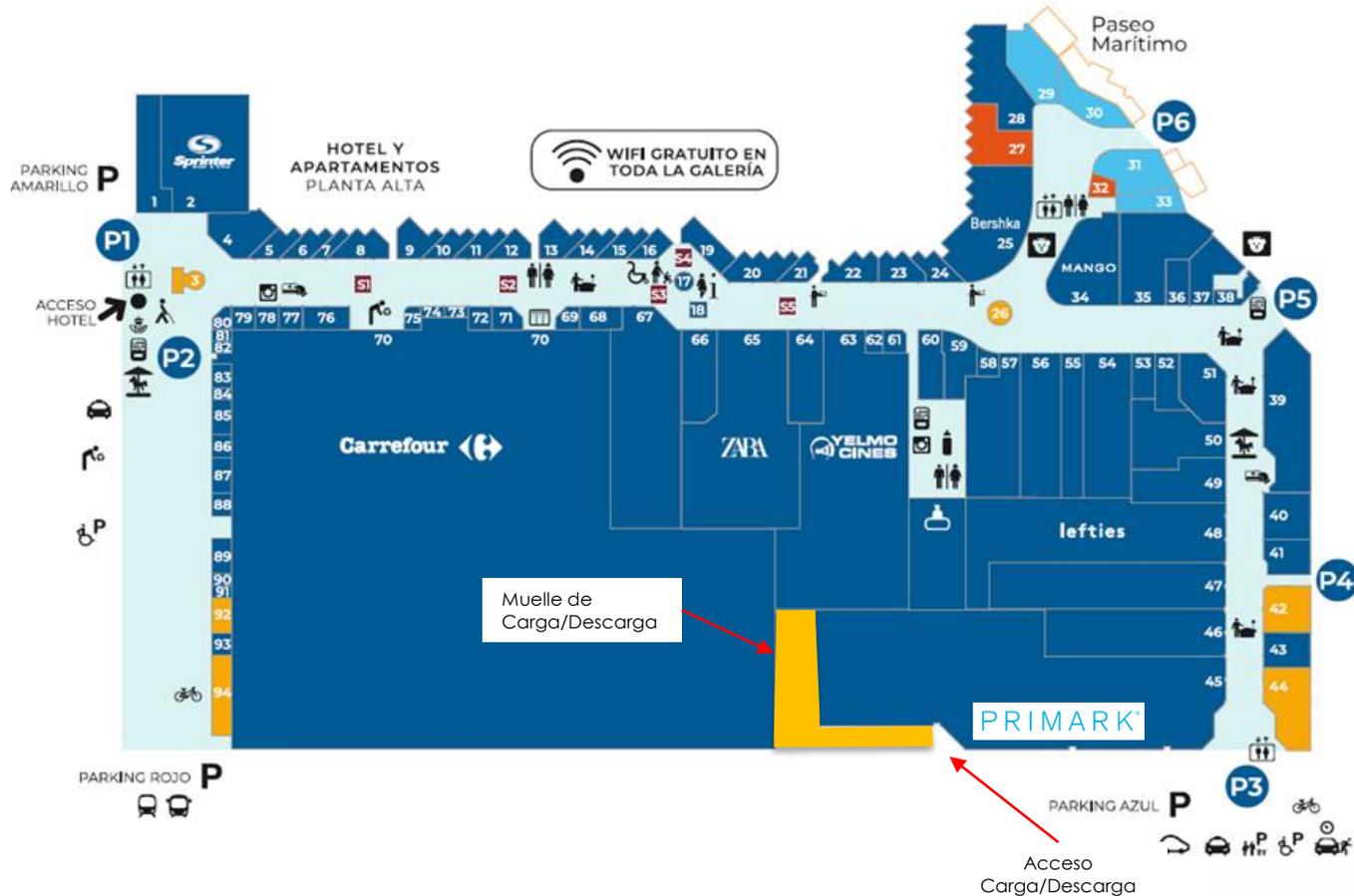
- El aprovisionamiento de los locales deberá realizarse obligatoriamente por el muelle de carga/descarga y por los corredores de servicio correspondientes. El horario para tal fin será, salvo autorización expresa de la dirección del centro, **de 22.00 a 10.00 de lunes a domingo**, evitando esta actividad en horarios de apertura al público.
- Los locales que necesiten reponer mercancías desde los almacenes, **en periodos de escasa afluencia de público y de forma excepcional**, podrán realizar dichas reposiciones de 14.00 a 17.00 horas. **Siempre avisando previamente al departamento de Seguridad.**
- La carga y descarga deberá hacerse de modo inmediato, trasladándose los bultos a los locales a la mayor brevedad, y dejando la zona utilizada limpia y sin elementos almacenados
- **Los comerciantes** serán los únicos responsables del transporte de mercancías
- La retirada de residuos, se realizará antes de las 10.00 h. o después de las 22.00 h., salvo excepciones (cierre del local antes de las 22.00 h.), en cuyo caso se deberá poner en contacto con dirección o con el responsable de seguridad para concretar la hora adecuada.
- Todo el transporte de mercancías y basuras, deberá realizarse con los medios propios del local, garantizando el uso de medios de transporte adecuados al tipo de mercancía y al tipo de suelo del centro comercial. **Bajo ninguna circunstancia se podrán utilizar para tal fin los carros de Carrefour.**
- Para la **retirada de residuos de locales de restauración**, se habilitará una ventana de retirada de residuos **desde las 17.00 hasta las 18.00**. No obstante y de manera extraordinaria se podrá realizar la retirada utilizando el exterior del centro comercial y accediendo a la zona de compactadores por el muelle de carga previo aviso a seguridad.



ccbahiasur.com



Carga, descarga y aprovisionamiento



Área de residuos

- En línea con unos de nuestros pilares, la sostenibilidad y el medio ambiente, el Centro Comercial Bahía Sur tiene un sistema de recogida selectiva de Residuos Sólidos Urbanos para su transporte y reciclaje.

Está situado en el Muelle de Carga:

- **Basura orgánica**
- **Cartón**
- **Toners (*)**
- **Aceites (*)**
- **Pilas (Convencionales y botón) (*)**
- **Baterías (*)**
- **Tubos Fluorescentes (*)**
- **Aerosoles vacíos (*)**
- **Envases vacíos de plásticos(*)**
- **Envases vacíos metálicos (*)**
- **Trapos absorbentes contaminados(*)**

- Además, puede depositar el aceite usado debidamente embotellado en los contenedores específicos situados en la zona de Puerta 2 y Puerta 5.
- El traslado y depósito de las basuras húmedas se realizará en bolsas de plástico o recipientes herméticamente cerrados a fin de evitar goteos que pudieran ensuciar en su recorrido las zonas comunes (pasillos, corredores de servicio, etc.).
- En todo caso, el traslado de recipientes deberá hacerse mediante carretillas o similares provistas de ruedas de goma o caucho, con el fin de evitar ruidos, suciedad y daños al pavimento, quedando expresamente **prohibido arrastrarlos sobre el suelo o utilizar carros del hipermercado**. La retirada de residuos, se realizará antes de las 10:00 o después de las 22:00 h., salvo autorización expresa de la dirección del centro.
- Es **indispensable** accionar las compactadoras cada vez que se depositen residuos en las mismas. En el caso de las cajas de cartón, estas deberán estar plegadas para evitar atascos.

(*) Previo aviso al departamento de Seguridad / Mantenimiento.



ccbahiasur.com



Utilización de las zonas comunes

- Salvo autorización expresa de la Dirección, el paseo comercial y demás dependencias de uso común de Bahía Sur, deberán permanecer en todo momento libre de obstáculos y materiales, quedando igualmente prohibida la ocupación del mall por parte de los establecimientos, para cualquier actividad comercial relacionada con su negocio.
- No obstante el Gestor/Administrador de la Comunidad de Propietarios coordina la explotación de las zonas comunes, mediante la instalación de stands y servicios temporales, así como la realización de actividades propias del Marketing del Centro Comercial (animaciones, promociones, exposiciones).



ccbahiasur.com



Obras privativas. Accesos

- Antes de acometer obras (reforma, redecoración, adecuación, etc.), se deberá notificar a la Dirección el calendario y naturaleza de los trabajos, así como la relación de contratistas encargados de su ejecución (comunicado de realización de obras).
- El proyecto, si éste fuera necesario, deberá ser firmado y controlado inexcusablemente por un técnico competente.
- El establecimiento será el único responsable de solicitar cuantas autorizaciones y/o licencias administrativas pudieran ser preceptivas en cada caso.
- Durante la ejecución de las obras, se abstendrán de perjudicar o afectar la integridad de las instalaciones, dependencias, servicios y superficies comunes del centro. En el supuesto de que fuera preciso hacer uso de las zonas comunes, deberá notificarse previamente a la Dirección al objeto de contar con autorización expresa.
- El establecimiento será el único responsable de cuantos trabajos realice, eximiendo expresamente al Centro Comercial de cualquier responsabilidad que pudiera derivar como consecuencia de una incorrecta o inapropiada implementación.



ccbahiasur.com



Obras privativas. Accesos

- Las obras privativas se deberán realizar con la mayor diligencia y en las máximas condiciones de imagen, seguridad, estanqueidad e higiene.
- Aquellos trabajos que por su naturaleza pudieran alterar el normal funcionamiento y tranquilidad del Centro, deberán realizarse fuera del horario comercial, cumpliendo las instrucciones que la Dirección dicte para tal fin (cerramiento exterior del local, horario de trasiego de materiales, horario de ejecución de actividades molestas y ruidosas, etc.).
- Durante la ejecución de los trabajos, queda expresamente prohibido depositar o almacenar cualquier tipo de mercancía, material o herramienta en pasillos, corredores y demás zonas comunes del Centro.
- Previa a la apertura de cualquier local que haya efectuado obras, e independientemente de la obtención de permisos de apertura, el equipo de Mantenimiento de Bahía Sur comprobará el correcto funcionamiento de todos los elementos de prevención y extinción contra incendios. Las deficiencias observadas y no subsanadas podrá suponer la no apertura efectiva del establecimiento.



ccbahiasur.com



Obras privativas. Accesos

- Cualquier obra, trabajo o acceso fuera del horario comercial, debe ser comunicado previamente a su comienzo a la Gerencia del centro comercial.
- Esta comunicación debe realizarse con al menos 24 horas de antelación para trabajos de Lunes a Viernes y 48 horas para trabajos en fin de semana.
- Para cursar la solicitud, se puede realizar a través de Wehub o bien dentro de la propia plataforma de E-coordina.
- El acceso no se considerará autorizado hasta tener **certificación expresa por parte de la Gerencia del centro** de dicha autorización.
- Será necesario que el personal se presente en el Puesto Permanente de Seguridad para certificar el correcto acceso antes de comenzar cualquier trabajo.



ccbahiasur.com



Aparcamientos

- Bahía Sur dispone de 2.737 plazas de aparcamiento en superficie
- Los vehículos de discapacitados, las mujeres embarazadas y familias numerosas, motocicletas, bicicletas y vehículos eléctricos disponen de plazas debidamente señalizadas para su uso. Todas estas plazas están ubicadas junto a las zonas de paso y próximas a los accesos a la zona comercial.
- El aparcamiento es de uso público y gratuito.
- En línea con la política de atención al cliente, todos los empleados deberán aparcar en el Parking Verde, situado en la planta superior, junto a la zona residencial. También tienen un aparcamiento de bicicletas exclusivo para empleados en el muelle de carga.



ccbahiasur.com



Seguridad

- El Centro Comercial dispone de un servicio permanente de Seguridad Privada, así como de un **Circuito Cerrado de Televisión** operativo las **24 horas del día**.
- El puesto permanente de seguridad o **P.P.S. (Teléfono: 956 592 054 / 692 126 907)**, igualmente operativo las 24 horas del día, se encuentra ubicado en el acceso por el muelle de carga.
- **Si tuvieran Vds. algún problema** de seguridad en el interior o en las inmediaciones de su establecimiento, por favor, contacten inmediatamente con el Vigilante de Seguridad más cercano, o bien con el P.P.S. telefónicamente o a través de los interfonos de emergencia ubicados por todo el Centro Comercial



ccbahiasur.com



Mantenimiento y limpieza



- El mantenimiento de las zonas comunes depende directamente de la gerencia. No obstante, si usted observa algún elemento que tenga que ser reparado (alguna avería, algo deteriorado por vandalismo o por el paso del tiempo, etc.) no dude en hacérselo saber a través del Punto de Atención al Cliente o comunicándolo al personal de Seguridad.
- Asimismo, la limpieza de las zonas comunes y de los aseos es una de nuestras prioridades. Existe un turno de limpieza continuo para que el centro esté siempre como nuestro cliente merece. Cualquier irregularidad en la limpieza del centro, rogamos nos la comunique inmediatamente.
- Los **locales de la zona de la Ribera del Ocio**, todos **los primeros miércoles de cada mes**, deben recoger y apartar las sillas y mesas de sus terrazas con el fin de que el personal de limpieza del centro pueda llevar a cabo debidamente la limpieza de la zona que habitualmente ocupan sus terrazas.

Evacuación



- Bahía Sur dispone de numerosas vías de evacuación a fin de facilitar el desalojo en el supuesto de que se produjera una situación de emergencia.
- **La evacuación únicamente se realizará en los siguientes supuestos:**
 - Se evacuará el local de inmediato en compañía de los clientes que se encuentren en su interior, ante un incidente sobrevenido e imprevisible y que suponga un riesgo físico inmediato para las personas próximas.
 - En el resto de casos solamente cuando la orden de evacuación se reciba por el coordinador de evacuación designado y que figura en la documentación que cada local posee, por miembros del Departamento de Seguridad, por funcionarios de los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado o mediante la megafonía del Centro Comercial.



ccbahiasur.com



Evacuación



- **Normas básicas a tener en cuenta en caso de evacuación:**
 - En caso de evacuación, conserve la calma, no grite y no se excite innecesariamente. Puede cundir el pánico.
 - Diríjase, sin correr, hacia el punto de reunión previsto.
 - Si en la vía de evacuación hay personas en espera, no se impaciente y espere su turno cívicamente.
 - Una vez en el exterior, no se detenga y aléjese del edificio sin retirar su vehículo.
 - No regrese al establecimiento hasta que no reciba permiso para ello o sea requerido por algún miembro autorizado.
 - Y en general, siga en todo momento las indicaciones del Servicio de Seguridad.
- Bahía Sur, lleva a cabo anualmente, **al menos un simulacro de emergencias de evacuación**, en el cual se requiere la colaboración del personal de los locales del centro con el fin de mantener a todo el personal que desarrolla su actividad en el centro, debidamente formado.

Para cualquier aclaración respecto al contenido de estos epígrafes, no duden en consultarnos. La seguridad nos compete a todos.



ccbahiasur.com



Aviso de evacuación



En caso de aviso de evacuación, considere las siguientes instrucciones

- Le será comunicado por el personal de seguridad, por vía telefónica o mediante megafonía a través del mensaje de evacuación.
- Recibidas estas señales, siga las instrucciones para evacuar el centro. Si forma parte de algún equipo de emergencias; colóquese su chaleco identificativo, recuerde su función y ejecútela, poniéndose en contacto con el responsable de su equipo.
- Cierre la caja registradora. Proceda a abandonar su puesto de trabajo rápidamente, pero sin correr, conserve en todo momento la calma.
- Verifique antes de abandonar su local:
 - **Que no queda nadie en el interior, revisando probadores, servicios, almacenes y vestuarios.**
 - **Apague las luces, el aire acondicionado/calefacción, freidoras, planchas, hornos,...**
 - **Cierre la puerta de su local .**
- Diríjase a la salida de emergencia prevista para su local y no utilice los ascensores.
- Utilice las salidas de emergencia, no retroceda y acompañe a los clientes a las salidas de emergencia destinadas a su local, dirigiéndolos con UD. Al punto de reunión establecido.
- Espere en el punto de reunión.



ccbahiasur.com



Aviso de incendio



En caso de detectar un incendio, siga las siguientes instrucciones.

- En ningún caso ponga en peligro su integridad física..
- Active el pulsador de incendios más cercano, a través del interfono o por vía telefónica, contacte con el Puesto permanente de seguridad, con calma y pausadamente explicando:
 - **1.- Quién informa**
 - **2.- Que ocurre**
 - **3.- donde ocurre**
- Utilice los medios de extinción disponible si ha recibido la formación específica y adecuada, si es posible con la ayuda de otra persona hasta la llegada del equipo de primera intervención, al que informará de la situación.
- Si no consigue controlar el conato, evacuará la zona, cerrando las puertas del recinto afectado para retardar la propagación del fuego y el humo.



ccbahiasur.com



Aviso de incendio



- Recuerde que en esta situación:
 - 1.- Conserve la calma en todo momento.
 - 2.- No corra, ni grite, para no provocar el pánico.
 - 3.- Siga las instrucciones de los equipos de primera intervención, equipos de apoyo y evacuación.
 - 4.- Utilice las vías de salida normales, si están bloqueadas por humo, fuego o hay aglomeración de personas, utilice la salida de emergencia más cercana.
 - 5.- En lugares con humo, póngase un pañuelo seco o mejor mojado, cubriéndose la nariz y la boca, respirando a través de él. Agáchese para respirar aire más fresco y limpio.
 - 6.- En caso de que prenda la ropa que lleva puesta, tírese al suelo y ruede sobre si mismo.
 - 7.- No utilice el ascensor.



ccbahiasur.com

BAHÍA SUR

CUSHMAN &
WAKEFIELD

Medidas preventivas



Todos tenemos la responsabilidad de contribuir positivamente y continuamente a la prevención de siniestros y accidentes, y por esto, consideramos las siguientes medidas preventivas, algunas de ellas de obligado cumplimiento por la actual legislación y normativa vigentes:

- Mantenga siempre **libre de obstáculos** y en perfecto estado **las salidas de emergencia** y vías de evacuación, ya sean de uso comunitario o privativo de su local.
- Mantenga siempre **en buen estado de mantenimiento y funcionamiento los dispositivos de detección**, así como los **medios de extinción**, los cuales deben estar revisados, señalizados y libres de obstáculos.
- Respete la **prohibición de fumar** en las áreas no permitidas.
- No sobrecargue las bases de los enchufes, no utilice herramientas o máquinas sin la autorización pertinente, no realice operaciones de soldadura o corte sin la debida autorización de la gerencia. **Consulte a los técnicos adecuados en cada caso.**



ccbahiasur.com



Medidas preventivas



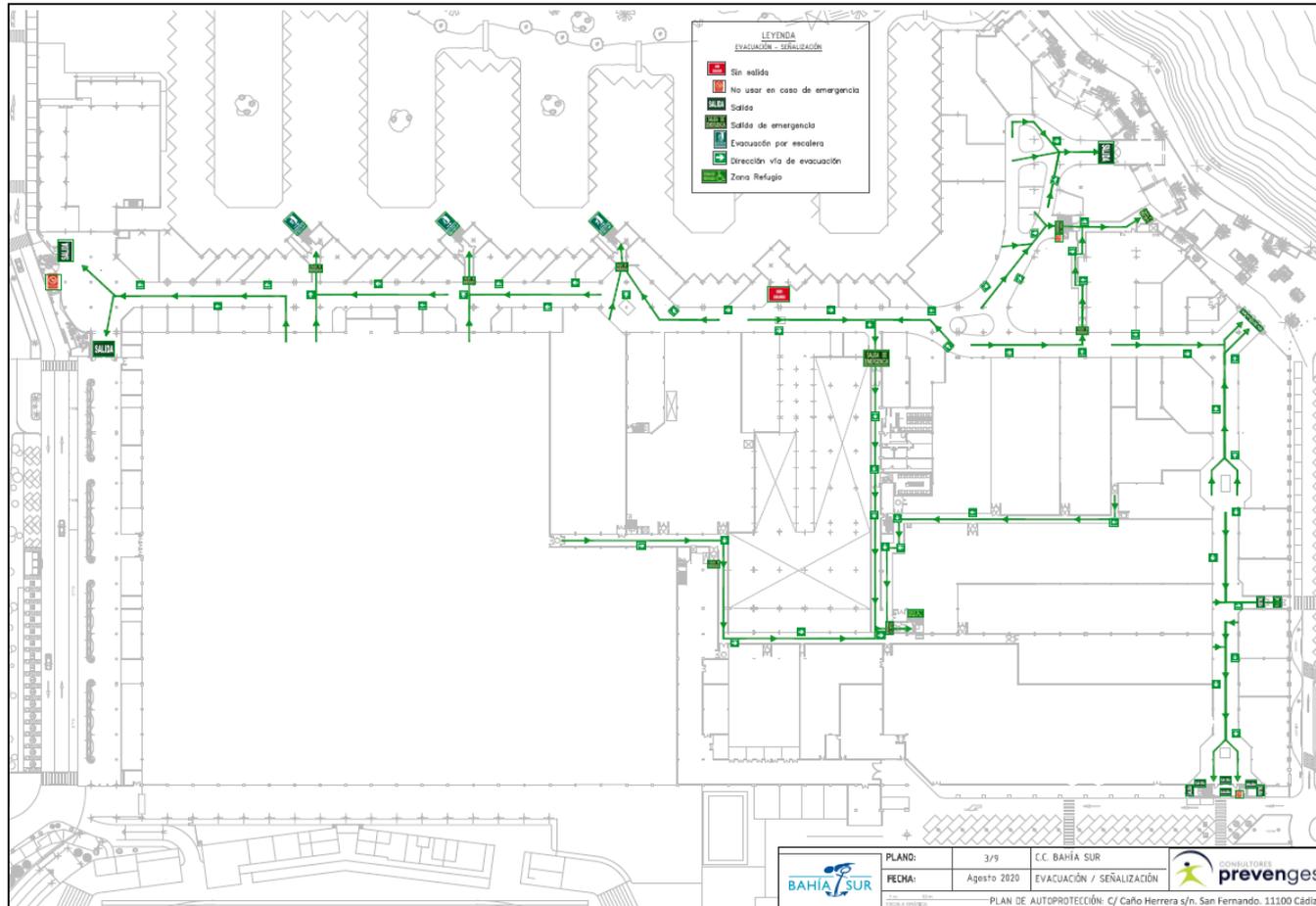
- **No almacene incontroladamente.** Respete las áreas destinadas para tales efectos. El orden y la limpieza son medidas de seguridad.
- **Informe a sus nuevos compañeros** de como actuar en caso de emergencia y los procedimientos a seguir.
- **Comunique cualquier actitud sospechosa**, personas u objetos que le infunden sospecha, incidencias que le hayan ocurrido con clientes. No dude en ponerse en contacto con el Puesto permanente de seguridad o comunicárselo al personal de seguridad más cercano.
- Recuerde siempre que **el puesto permanente de seguridad está atendido las 24 horas del día**. Ante cualquier emergencia, incidencia, accidente o anomalía, comuníquese con el PPS. Desde ese momento se coordinará y actuará de la forma más eficaz para canalizar y controlar la situación con los medios adecuados.



ccbahiasur.com



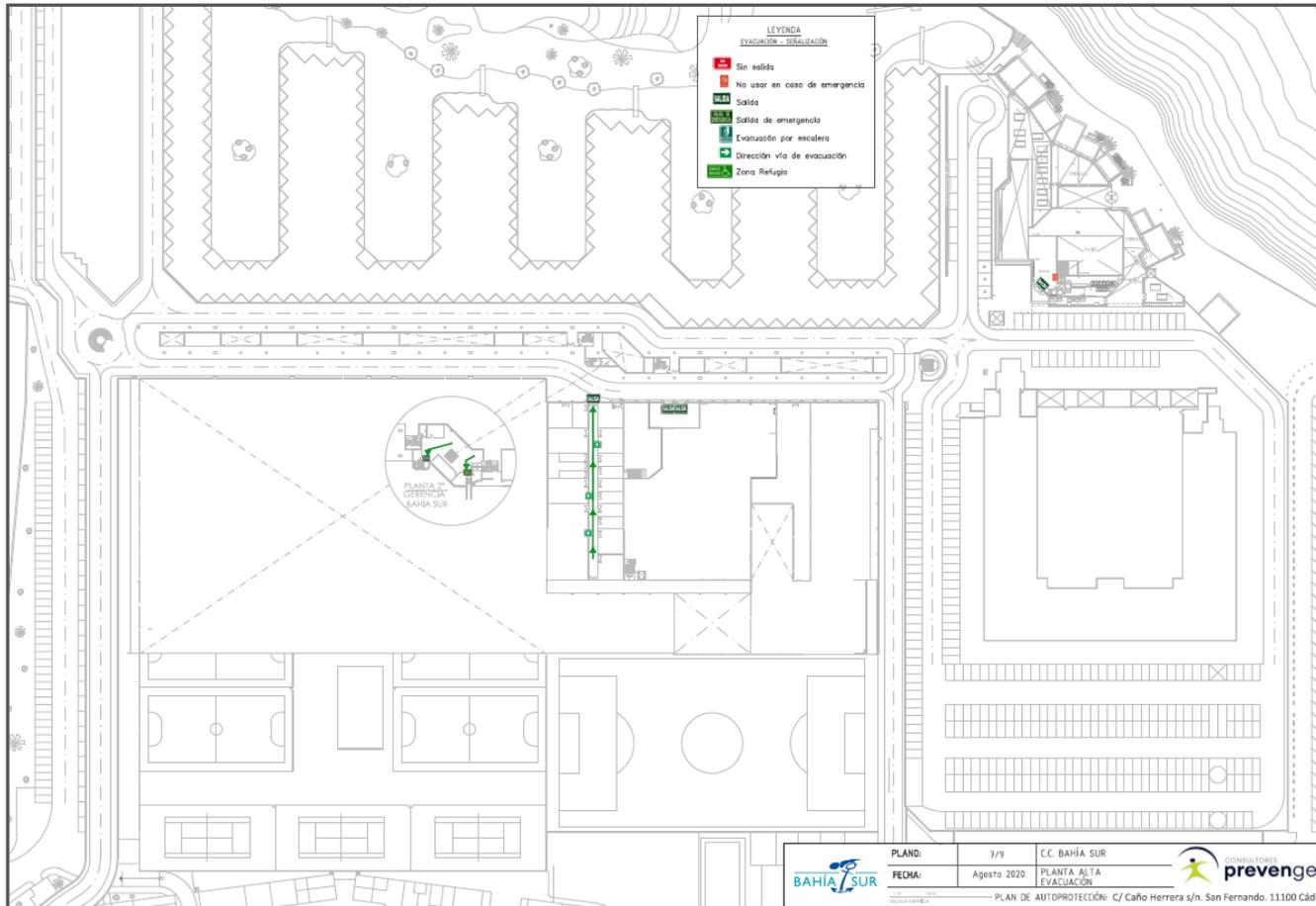
Evacuación planta baja



ccbahiasur.com



Evacuación planta alta



ccbahiasur.com



Situaciones de emergencia



■ Sistemas de detección y extinción de incendios

- Bahía Sur dispone de un **Sistema Contra-Incendios centralizado** equipado de un gran número de dispositivos de detección automática y extinción de incendios
- De igual forma, y de conformidad con la normativa de aplicación en cada caso, los establecimientos deberán dotar a sus instalaciones del equipamiento necesario para la prevención y extinción de incendios, asegurándose de mantenerlo en todo momento en buen estado de funcionamiento y conservación, contratando a los efectos una empresa de mantenimiento homologada.

■ Sistema de alarmas

- Igualmente el Centro Comercial dispone de un nutrido sistema de alarmas conectado de forma permanente con el Puesto Permanente de Seguridad, para proteger la integridad del conjunto inmobiliario.

■ Teléfonos de Emergencia

- El servicio de seguridad precisa de una persona y un teléfono de contacto urgente con Vds., con el fin de localizarles en el supuesto de que se produjera una situación de emergencia en su establecimiento. Este número es confidencial y tan sólo se hará uso de él en caso de necesidad.
Es su responsabilidad la actualización de estos datos

Existe un manual de Prevención de Riesgos Laborales a disposición de todos.



ccbahiasur.com



Teléfonos de interés

- Urgencias Sanitarias: **061**
- Teléfono único de emergencias: **112**
- Bomberos: **085**
- Policía Local: **092**
- Policía Nacional: **091**
- Guardia Civil: **062**
- Taxi: **956 881 007**
- Punto de Atención al Cliente: **956 592 184**
- Punto de Seguridad Permanente: **956 592 054 / 692 126 907**



ccbahiasur.com





ccbahiasur.com

