

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

Contenido

1.	Definiciones	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	2
4.	Requisitos para solicitar el Servicio de mensualidad	3
5.	Procedimiento para solicitar y adquirir el Servicio de mensualidad	3
6.	Condiciones generales del Servicio de mensualidad	4
7.	Suspensión temporal del Servicio de mensualidad	6
8.	Causales de terminación del Servicio de mensualidad	7
9.	Información que permanece en el sistema correspondiente al Usuario	7
10.	Tratamiento de Datos Personales	8
11.	Control de cambios.....	8

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

1. Objetivo

Establecer los lineamientos generales para el uso del Servicio de mensualidad del estacionamiento de vehículos automotores, motocicletas, bicicletas y patinetas eléctricas de la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H., así como regular las relaciones, derechos y obligaciones correspondientes de sus Usuarios.

2. Alcance

Aplica a todos los Usuarios del Servicio de mensualidad del estacionamiento de la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.

El Servicio de mensualidad adquirido y pagado por el Usuario no otorga derecho adquirido, exclusividad ni reserva de cupo, y su vigencia está sujeta al cumplimiento de las condiciones aquí establecidas.

3. Definiciones

Para la interpretación y aplicación de estos Términos y Condiciones, las siguientes palabras tendrán el significado que se les otorga a continuación, independientemente de que se utilicen en singular o plural:

- **Centro de Gestión de Servicios:** Plataforma digital de la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. por medio de la cual el Empleado del local o stand solicita el Servicio de mensualidad. Se puede acceder a través de la siguiente dirección: “servicios.unicentrobogota.com”.
- **Código QR:** Cada Usuario contará con un Código QR asociado directamente a la placa del vehículo inscrito, que podrá utilizar en la entrada o salida del centro comercial.
- **Cupo:** Espacio delimitado para el parqueo de un vehículo automotor, motocicleta, bicicleta o patineta eléctrica.
- **Empleado del local o stand:** Persona vinculada laboralmente a un establecimiento comercial local o stand que esté ubicado en la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.
- **Pernoctación:** Uso del estacionamiento después de las 10:00 p.m. y hasta las 6:00 a.m.
- **Servicio de mensualidad:** Servicio que solicita el Empleado del local o stand para estacionar su vehículo durante un mes (dentro de su jornada laboral) con pago de una tarifa establecida.
- **Tarifa:** Valor económico que el Usuario debe pagar por el Servicio de mensualidad, según el tipo de vehículo.
- **Prorratio:** Devolución, distribución o división proporcional de una cantidad, costo o espacio entre varias personas, departamentos o periodos de tiempo.
- **Caducada:** Se refiere contratos o convenios que ya no son válidos por haber expirado el plazo para el que fueron emitidos.
- **Usuario:** Empleado del local o stand que adquiere y paga el Servicio de mensualidad.
- **Vehículo:** Vehículo automotor, motocicleta, bicicleta y patineta eléctrica.

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

4. Requisitos para solicitar el Servicio de mensualidad

Para solicitar el Servicio de mensualidad ante la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H., la persona deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser empleado activo de un establecimiento comercial (local) o stand que esté ubicado en la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H., lo cual deberá acreditarse mediante certificación laboral expedida por un término no mayor a 30 días calendario.
- Adjuntar el formato establecido por la Ciudadela Comercial Unicentro PH firmado por el gerente o administrador del local o stand, este formato se encuentra en el Centro de Gestión de Servicios, sección de “Ayuda”, en el siguiente hipervínculo [“Formato de carta de solicitud”](#). Este formato debe venir en papel membretado y/o sello del local.
- Presentar la tarjeta de propiedad para vehículo automotor y motocicleta, o el Registro Mi Bici en caso de bicicletas y patinetas eléctricas, que no cuenten con tarjeta de propiedad a nombre del solicitante.
- Documento de identidad del solicitante.

5. Procedimiento para solicitar y adquirir el Servicio de mensualidad

El Servicio de mensualidad se solicitará y adquirirá conforme al siguiente procedimiento:

- Solicitud:** El Empleado del local o stand deberá diligenciar el formulario de solicitud dispuesto por la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. a través del Centro de Gestión de Servicios, con la siguiente información:
 - Tipo de documento de identidad.
 - Número de documento de identidad.
 - Nombre completo.
 - Correo electrónico.
 - Teléfono de contacto.
 - Tipo de vehículo.
 - Número de placa (si aplica).
 - Número y nombre del local o stand.

Además, el Empleado del local o stand deberá adjuntar:

- Copia del documento de identidad.
- Certificado laboral no mayor a 30 días calendario.
- Formato de solicitud del local o stand firmado el cual debe estar en papel membrete y/o con sello.
- Copia de la tarjeta de propiedad o Registro en la página “Mi Bici” según corresponda.

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

- b. **Verificación y validación de la información:** Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. verificará la información y documentación suministrada por el Empleado del local o stand. En caso de que cumpla con los requisitos exigidos, la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. le enviará el Código QR al solicitante al correo electrónico registrado en el formulario junto a las instrucciones de pago de la mensualidad establecida.

La Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. se reserva el derecho de aprobar o rechazar la solicitud conforme a los presentes Términos y Condiciones, solicitar documentación adicional y modificar los requisitos establecidos en cualquier momento, de acuerdo con las necesidades operativas, normativas o de control del servicio.

- c. **Pago:** Una vez aprobada la solicitud, el Empleado del local o stand deberá realizar el pago de la Tarifa de la mensualidad para la activación del código.

6. Condiciones generales del Servicio de mensualidad

El Servicio de mensualidad se prestará conforme a las condiciones generales:

- a. **Vigencia:** La vigencia del Servicio de mensualidad iniciará a partir de la emisión del Código QR, sin perjuicio de lo anterior, el Código quedará activo única y exclusivamente cuando se genere el pago de la Tarifa mensual, por lo tanto, se sugiere realizar el pago una vez cuente con el código QR.
- b. **Renovación:** El Usuario deberá efectuar el pago de la renovación de la mensualidad siete (7) días calendario antes de la fecha de vencimiento en cualquier punto de pago automático instalados en el centro comercial. De no efectuarse el pago dentro del tiempo establecido, la mensualidad quedará vencida y pasará a estado caducada, por lo tanto, para poder hacer uso del estacionamiento, el usuario deberá tomar tiquete y pagar el servicio de estacionamiento a la tarifa establecida en el momento.

No se realiza prorratio, descuentos ni devoluciones parciales en caso de uso incompleto del mes.

- c. **Renovación mensualidad caducada:** Para poder realizar el pago de la mensualidad, cuando se encuentra caducada, el usuario deberá acercarse a la oficina de administración de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
- d. **Tarifa y condiciones de pago:** La Tarifa será la vigente al momento de la adquisición o renovación del Servicio de mensualidad para cada tipo de vehículo. La Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. podrá modificar las Tarifas, informando previamente a los Usuarios.

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

- e. **Acceso:** El Usuario podrá ingresar al estacionamiento mediante lectura de placa y/o el Código QR, el cual es de uso personal e intransferible. Está prohibido transferir, prestar o permitir el uso del Código QR a terceros no registrados.
- f. **Cupo:** El Usuario no tendrá un espacio de estacionamiento preasignado. La Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. no garantiza la disponibilidad de Cupos en el estacionamiento, incluso si el Usuario cuenta con mensualidad vigente, debido a la afluencia masiva de visitantes en determinadas fechas o eventos. En ese estos casos, el Usuario deberá esperar a que se libere algún espacio de estacionamiento para poder parquear su vehículo.
- g. **Modificaciones:** La Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. podrá modificar las condiciones del Servicio mensual, informando previamente a los Usuarios por los canales habituales.
- h. **Horario:** El Usuario tiene derecho a utilizar el Servicio de mensualidad todos los días del mes, sin restricción de horas de uso durante su jornada laboral. Sin embargo, no se permite la pernoctación del vehículo en el estacionamiento.
- i. **Pernoctación:** Se considera horario de pernoctación de 10:00 p.m. a 06:00 a.m., si el usuario de la mensualidad de estacionamiento deja su vehículo en este horario, sin que esté dentro de su jornada laboral, será considerado como pernoctación y deberá pagar la estadía a la tarifa actual vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Usuario presenta algún tipo de situación de fuerza mayor o caso fortuito e informa a la administración antes de las 10:00 p.m. que no podrá retirar el vehículo, se podrá condonar el valor de la estadía.

En caso de que el vehículo permanezca más de dos (2) días en pernoctación continuo, sin que, de aviso en la Administración, la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. podrá restringir temporalmente el Código QR hasta que el usuario haga presencia en las oficinas de la administración para realizar nuevamente la activación del QR.

- j. **Placas registradas:** El Usuario podrá solicitar el registro de un máximo de dos placas de vehículo por pico y placa, esto no aplica para moto y bicicleta.

Si el usuario requiere cambiar las placas registradas del vehículo y/o realizó cambio tarjeta de propiedad de bicicleta o registro en “Mi Bici”, deberá realizar la solicitud de registro de las nuevas placas o la nueva bicicleta a través del Centro de Gestión de Servicios, el trámite se efectuará

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

dentro de los tres días hábiles después de la creación del caso. Una vez la solicitud se encuentre aprobada podrá ingresar con su nueva placa de vehículo o bicicleta.

- k. **Devolución de dinero:** La Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. en ninguna circunstancia realizará la devolución de los valores cancelados por concepto de Servicio de mensualidad. Esta disposición aplicará incluso en los casos en que el Usuario deje de ser trabajador de un local, oficina profesional o stand ubicado en el centro comercial durante el periodo de la mensualidad, y, en consecuencia, no requiera seguir disfrutando del Servicio de mensualidad de estacionamientos.
- l. **Política de Uso de Estacionamientos:** El Usuario deberá acatar las reglas sobre el uso del estacionamiento que prevé la Política de Uso de Estacionamientos, la cual puede ser consultada en la parte inferior de la página web de la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. (Unicentrobogota.com).
- m. **Normas de tránsito:** El Usuario deberá acatar las normas de tránsito vigentes.
- n. **Bienes, objetos o elementos de valor:** El Usuario se abstendrá de dejar bienes, objetos o elementos de valor dentro del vehículo, sobre este, adheridos a él, o ubicados en sus alrededores inmediatos, incluyendo cascos, maletas, paquetes u otros elementos que puedan permanecer sobre, dentro o junto al vehículo, motocicleta o bicicleta -patineta mientras se encuentre en el estacionamiento.
- o. **Responsabilidad por hurto, daño, pérdida o deterioro:** La Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. no asume responsabilidad por el hurto total o parcial, pérdida o deterioro de bienes, objetos o elementos que se encuentren en el interior del vehículo, sobre este, adheridos a él o en sus alrededores, cuando estos no hagan parte integral de su estructura o de sus componentes originales, cualquiera que sea su causa, incluyendo caso fortuito, fuerza mayor, hechos de terceros o fallas tecnológicas.
- p. **Responsabilidad del Usuario:** El Usuario acepta que debe responder y pagar por los daños o perjuicios que cause a personas, a los bienes de otros usuarios o a los bienes de la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. durante el uso del estacionamiento.

7. Suspensión temporal del Servicio de mensualidad

El Usuario podrá solicitar la suspensión temporal del Servicio de mensualidad una (1) vez al mes, por un término no inferior a cinco (5) días calendario, siempre que lo notifique previamente a la Ciudadela

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

Comercial Unicentro – P.H. por medio del Centro de Gestión de Servicios y se presente alguno de los siguientes escenarios:

- El Usuario cuente con incapacidad médica certificada.
- El Usuario se encuentre disfrutando de sus vacaciones.
- Suspensión temporal por otras causas.

Para cualquiera de los casos el usuario deberá adjuntar el soporte que le certifique la solicitud de suspensión temporal.

La Administración contará con tres (3) días hábiles para emitir respuesta. La suspensión del servicio de mensualidad se efectúa a partir de la fecha en la que se crea el caso, corriéndose los días faltantes del disfrute de la mensualidad. No obstante, la suspensión no genera devolución ni compensación económica a favor del Usuario.

8. Causales de terminación del Servicio de mensualidad

Se consideran causales de terminación las siguientes:

- Por vencimiento de la mensualidad, sin que el Usuario haya gestionado su renovación ni efectuado el pago correspondiente al mes siguiente.
- Por mutuo acuerdo entre las partes.
- Decisión unilateral de la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H., conforme a lo establecido en el presente documento, previa notificación al Usuario con una antelación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha en la que se hará efectiva la terminación.
- Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones.
- Unilateralmente por cualquiera de las partes en cualquier momento y sin mediar causal para ello, sin que por ello se cause indemnización de perjuicios y/o sanción alguna, avisando a la otra Parte con al menos tres (3) días hábiles de anterioridad a la fecha en que se pretende dar por terminado. En ninguna circunstancia, la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. hará devolución de dinero.
- Cuando el Usuario deje de ser Empleado del local o stand ubicado en la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. y esto sea reportado por su ex empleador, la Administración no hará devolución de las sumas pagadas, pero inhabilitará el Código QR de manera inmediata.
- El uso indebido del Código QR o del estacionamiento dará lugar a la terminación inmediata del Servicio de mensualidad.

9. Información que permanece en el sistema correspondiente al Usuario

- Nombre completo del Usuario.

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

	Macroproceso Servicios	Proceso Estacionamientos
	Términos y Condiciones Servicio de Mensualidad de Estacionamientos Ciudadela Comercial Unicentro – P.H.	Código: A-SEV-EST-001
		Versión: 002

- Tipo de documento.
- Número de identificación del Usuario.
- Correo electrónico del Usuario.
- Número de celular del Usuario.
- Copia del documento de identidad del Usuario.
- Copia de la tarjeta de propiedad del vehículo del Usuario o soporte de registro en “Mi Bici”.
- Certificación laboral del Usuario en papel membretado y/o sello del local.
- Formato de solicitud por parte del local el cual se encuentra en el centro de gestión de servicios.
- Certificaciones de causales anexadas para la solicitud de suspensión temporal.

10. Tratamiento de Datos Personales

El Usuario manifiesta que los datos que entregará a la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. fueron obtenidos de manera legal y lícita conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Igualmente, que los fines del tratamiento de datos que tendrán lugar con ocasión del presente documento fueron autorizados por el titular del dato o son permitidos por la ley. La Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. actúa como tercero de buena fe frente a la información que le sea entregada por el Usuario. En caso de presentarse alguna queja, reclamo, sanción y/o indemnización por falta de legitimidad del Usuario en cuanto al tratamiento de datos suministrados a la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H., este asumirá toda la responsabilidad frente al titular del dato y las autoridades.

El Usuario puede consultar la política de tratamiento de datos en la página web de la Ciudadela Comercial Unicentro – P.H. la cual está disponible para consulta al final de sitio WEB (Unicentrobogota.com).

11. Control de cambios

Fecha	Versión	Detalle cambio
09/12/2024	N/A	Creación del documento
09/07/2026	1	Inclusión de requisitos para acceder al servicio Aclaración de condiciones del servicio y mecanismos para acceder al mismo.

--APROBACIÓN--
Natalia Carolina Sanchez
Romero
CC1073513240
2026-08-06 10:34:28 -05:00

--APROBACIÓN--
María Carolina Baquero
Leguizamón
CC1020738872
2026-08-09 17:07:00 -05:00

--APROBACIÓN--
Yuli Alexandra Vega
Cárdenas
CC52348380
2026-08-10 08:50:37 -05:00

--APROBACIÓN--
Jesús Orlando Quiroga
Perilla
CC1019020049
2026-08-10 08:56:49 -05:00

--APROBACIÓN--
Luz Elenny Scarpetta
Sanchez
CC52228394
2026-08-10 12:52:18 -05:00



Camilo Claudio Angel Moreno
CC. 79271304

Firma Electrónica
2026-08-10 15:31:15 -05:00

Elaboró: Analista SIG	Revisó: Directora de Tecnología y Estacionamientos	Aprobó Gerencia General	Fecha de aprobación: 06/08/2026
--------------------------	---	----------------------------	------------------------------------