

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO Y USO DE ESPACIOS DE INHUMACION – CENISARIOS Y SERVICIOS EXEQUIALES DEL JARDÍN CAMPOSANTO “CAMINO REAL”

Qualintegral Servicios Exequiales S.A. con el propósito de brindar un servicio de calidad y mantener relaciones contractuales claras con sus clientes, beneficiarios, deudos y demás personas, en base a la transparencia, objetividad y total apego a las Leyes y Reglamentos que rigen esta materia, decidió por intermedio del Directorio, en fecha 03 de febrero 2025 elaborar el presente Reglamento de uso y funcionamiento para los espacios de inhumación - cinerarios y servicios exequiales del Jardín Camposanto “Camino Real”, de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

CAPITULO 1: GENERALIDADES.

ARTICULO 1: PRINCIPIOS GENERALES.

1.1 El Jardín Camposanto “Camino Real”, es de propiedad de la Compañía QUALINTEGRAL SERVICIOS INTEGRALES S.A., quien adquirió el inmueble ubicado en la calle Samanga Bajo, Parroquia Atahualpa, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, mediante Escrituras Públicas celebradas: **1.-** El 8 de junio del 2015 e inscrita el 18 de junio del 2015 bajo la partida número 3347; y, **2.-** el 8 de junio del 2015 e inscrita el 28 de julio del 2015, bajo la partida número 4429, ambas celebradas ante el Dr. Wilson Mayorga, Notario Público Primero del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. **3.-** Se realiza la Unificación de lotes el 13 de junio del 2016 e inscrita el 6 de julio del 2016, bajo la partida número 562, otorgada ante la Abogada Piedad Martínez, Notaria Pública Cuarta, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

La Compañía QUALINTEGRAL SERVICIOS INTEGRALES S.A. es una empresa comercial, establecida bajo las Leyes del Ecuador, constituida mediante Escritura Pública, celebrada el 21 de mayo del 2015, ante el Dr. Wilson Mayorga, Notario Público Primero, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, y registrada en el Registro Mercantil con No. 0293, el 22 de mayo de 2015. Se otorgó el correspondiente permiso de construcción, para que en este inmueble se construya un cementerio denominado: JARDIN CAMPOSANTO “CAMINO REAL”, mediante Aprobación N. 741, Trámite 27791, de fecha 26 de julio del 2022, considerado como Permiso de Construcción Tipo Religioso

1.2 Qualintegral S.A., ha construido el cementerio Jardín Camposanto “Camino Real” con el propósito de ofrecer a la ciudadanía soluciones exequiales integrales de calidad, en un entorno respetuoso y digno, proporcionando todo lo necesario para honrar y recordar a los seres queridos de manera significativa, asegurando que cada detalle refleje amor, empatía y respeto.

1.3 Qualintegral S.A. es respetuoso de todas las creencias, de cualquier clase que estas fueren, permitiendo que en el Jardín Camposanto “Camino Real” se celebren ritos o cultos de cualquier naturaleza, acordes con las buenas costumbres, la moral y la Ley.

ARTÍCULO 2: OBJETO.

2.1 Qualintegral S.A., comercializa servicios exequiales en general y el derecho de uso de espacios de inhumación y cinerarios, ya sea para uso personal o de terceras personas, a cambio de una contraprestación pecuniaria, respetando los términos y condiciones establecidos en el contrato de uso de espacios de inhumación – cinerarios y de servicios exequiales, y del presente reglamento.

2.2 El Jardín Camposanto “Camino Real”, dispone de espacios de inhumación y cinerarios como: tumbas, nichos, columbarios y árboles de luz y está destinado exclusivamente, a la custodia temporal o permanente de restos humanos. Todas sus construcciones tienden a esta finalidad y cuenta con el permiso de funcionamiento emitido por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia (ARCSA), en fecha 30 de agosto de 2024, No: PF-EPF-2024-18602. Este permiso deberá renovarse cada año.

2.3 Los espacios de inhumación y cinerarios, construcciones en general, oficina de administración y cualquier monumento ornamental que se encuentre dentro del Jardín Camposanto “Camino Real” es de propiedad exclusiva de Qualintegral S.A.

CAPITULO 2: NOCIONES Y TIPOLOGÍA

ARTÍCULO 3: DEFINICIONES.

Para efectos legales y de administración del presente reglamento y de los contratos celebrados por Qualintegral S.A., se entiende por:

3.1 GERENTE GENERAL: Persona responsable de la administración del camposanto y representante legal de la compañía.

3.2 ADMINISTRACIÓN DEL JARDÍN CAMPOSANTO: Personas, obligadas por este reglamento, a la prestación de los servicios destinados al mantenimiento y funcionamiento del Jardín Camposanto “Camino Real”.

3.3 SERVICIOS EXEQUIALES: Productos, servicios y paquetes exequiales que ofrece Qualintegral S.A.

3.4 INHUMAR / INHUMACIÓN: Enterrar un cadáver en un lugar destinado para ello.

3.5 EXHUMAR / EXHUMACIÓN: Extraer un cadáver o restos humanos de una sepultura o nicho.

3.6 ESPACIO DE INHUMACIÓN: lugar donde se ubican cadáveres o cenizas.

3.7 TUMBA: Construcción instalada bajo tierra para la ubicación de un féretro o cofre.

3.8 NICHOS: Espacio que dentro de una estructura arquitectónica permite la colocación de un féretro o cofre.

3.9 CINERARIO: Espacio ubicado dentro de una estructura arquitectónica, o bajo tierra, donde se depositan las cenizas de un fallecido.

3.10 COLUMBARIO: Espacio ubicado dentro de una estructura arquitectónica que permite la colocación de cenizas en una urna.

3.11 ÁRBOL DE LUZ: Espacio exterior donde, alrededor de un árbol, se colocan cenizas en una urna bajo tierra.

3.12 CREMATORIO: Lugar destinado a la incineración de cuerpos o restos mortales.

3.13 COFRE / FÉRETRO: Caja que puede ser fabricada en madera, metal y diversos materiales para la colocación de restos mortales.

3.14 LÁPIDA: Placa de mármol en el que se graban los nombres, fechas de nacimiento y defunción de la/las personas fallecidas.

3.15 URNA: Caja de forma y material variados con capacidad para contener los restos incinerados de una persona.

3.16 TITULAR / CLIENTE / PROPIETARIO: Persona que haya o hayan adquirido para sí o para terceros, espacios de inhumación, columbarios, árboles de luz, servicios funerarios, etc., en el Jardín Camposanto “Camino Real”

3.17 BENEFICIARIO O BENEFICIARIOS: Persona o personas, designada o designadas por el titular para hacer uso del espacio adquirido.

3.18 DEUDO: Familiar o familiares del fallecido en grados de consanguinidad legal.

3.19 TRASLADO: Transportar cadáveres o restos mortales al Jardín Camposanto “Camino Real” o dentro del mismo.

3.20 FUNERARIA: Empresa que comercializa y presta servicios funerarios.

3.21 CAPILLA: Edificio o lugar destinado a la celebración de los diferentes actos religiosos o de culto. También se refiere a los elementos decorativos que sirven para la presentación de un cofre o féretro durante una velación.

3.22 SALA DE VELACIÓN: Espacio destinado al velatorio de los difuntos.

3.23 TRANSFERENCIA: Cesión de derechos que efectúa el titular sobre el espacio de inhumación-cinerario, y/o servicios a favor de terceros, es decir que hay un cambio de titular.

3.24 CAFETERÍA: Edificación donde se expende café, aguas aromáticas y diversos alimentos a los asistentes en el Jardín Camposanto “Camino Real”.

3.25 FLORERÍA: Espacio en el que se comercializa flores y diversos arreglos florales para los servicios de velación y la decoración de los espacios de inhumación y cinerarios.

ARTÍCULO 4. DE LOS ESPACIOS DE INHUMACIÓN O CINERARIOS.

Los espacios de inhumación o cinerarios que ofrece el Jardín Camposanto “Camino Real” son los siguientes:

4.1 TUMBAS:

Las tumbas son construcciones instaladas bajo tierra para la ubicación de féretros o cofres, tiene capacidad para, dos y tres cuerpos según conste en el contrato correspondiente. Incluye lapida grabada y florero.

Sus dimensiones son de: Largo: 2.50 m. - Ancho: 1.10 m.

4.2 NICHOS:

Los nichos son espacios que dentro de una estructura arquitectónica exterior o interior permite la colocación de un féretro o cofre.

El sector de nichos se dividirá en secciones numeradas de acuerdo a su ubicación, establecida en los planos arquitectónicos del camposanto. La separación entre los sectores donde se ubican los nichos, se hará de acuerdo a las necesidades del diseño y la topografía del terreno. Incluye lapida grabada y un florero.

Sus dimensiones son:

ADULTOS: Altura: 0.65 m. - Ancho: 0.70 m. - Profundidad: 2.10 m.

MEDIDAS NIÑOS: Altura: 0.65 m. - Ancho: 0.70 m. - Profundidad: 1.85 m.

4.3 ÁRBOLES DE LUZ

Son árboles que se encuentran en los jardines del camposanto que permiten depositar urnas con cenizas de seres queridos.

Su capacidad es de dos, hasta ocho urnas, según lo pactado previamente en el contrato.

Estos serán de tipo eugenias o de otra especie de similares características, incluyen una placa de mármol, la misma que permite la grabación de los nombres de los fallecidos, de acuerdo con lo indicado en el artículo 6, num) 6.2 del presente reglamento.

4.4 COLUMBARIOS

Los columbarios son espacios ubicados dentro de una estructura arquitectónica interior o exterior que permite la colocación de cenizas en una urna.

Los columbarios disponibles son dobles, es decir permiten la colocación de dos urnas.

Cada columbario cuenta con una puerta de vidrio, la misma que permite la grabación de los nombres de los fallecidos, de acuerdo con lo indicado en el artículo 6 num) 6.2 del presente reglamento.

Sus dimensiones son: Altura: 0.35 m. - Ancho: 0.35 m. - Profundidad: 0.57 m.

Los espacios de inhumación y cinerarios mencionados anteriormente, se encontrarán en distintas áreas localizados en varios sectores en los que se divide el camposanto. Para su ubicación estos tendrán un código y nombre de identificación correspondiente.

CAPITULO 3: DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL JARDÍN CAMPOSANTO **“CAMINO REAL”**

ARTÍCULO 5: SERVICIOS EN GENERAL:

5.1 El Jardín Camposanto “Camino Real” ofrecerá los siguientes servicios:

- a.** Asistencia legal.
- b.** Traslado de cuerpos en carroza fúnebre.
- c.** Formolización y tanatopraxia.
- d.** Cofres de madera o urnas.
- e.** Inhumación de personas fallecidas en tumbas o nichos para una o varias personas, de acuerdo con el contrato de servicios de inhumación – cinerarios y servicios exequiales firmado previamente.
- f.** Cremación de cadáveres y restos humanos, conservación de cenizas en columbarios o árboles de luz, de acuerdo con el contrato de servicios de inhumación – cinerarios y servicios exequiales firmado previamente.
- g.** Exhumaciones.
- h.** Uso de la Capilla para celebración de servicios religiosos y de culto
- i.** Misas y servicios religiosos y de culto
- j.** Acompañamiento musical
- k.** Salas de Velación.
- l.** Servicio de Floristería.
- m.** Libro de condolencias y tarjetas de agradecimiento virtuales.
- n.** Servicio de Cafetería.

5.2 El Jardín Camposanto “Camino Real” ofrecerá los siguientes paquetes:

- a. Paquete Armonía: simplicidad y serenidad, nivel básico
- b. Paquete Esperanza: atención y opciones adicionales, nivel intermedio.
- c. Paquete Eternidad: cobertura exclusiva, nivel premium.

5.3 Algunos servicios no son prestados directamente por la compañía, sin embargo, de aquellos que sean prestados por compañías aliadas prestadoras de servicios exequiales se vigilará y garantizará la calidad de estos, hasta que en un futuro puedan ser directamente proporcionados por el Jardín Camposanto “Camino Real”.

ARTICULO 6. DE LA INHUMACIÓN

6.1 Para toda inhumación debe presentarse previamente el Acta de Defunción, Certificado de defunción o cualquier documentación adicional que se requiera a la fecha. Las autorizaciones para inhumación, transporte y cremación de cadáveres, mortinatos, piezas anatómicas u osamentas humanas serán solicitadas por los deudos del fallecido o solicitante, y concedidas a través de los establecimientos de salud públicos o privados.

La compañía dará el servicio de inhumación de acuerdo con los términos contractuales aceptados previamente y del presente reglamento. Además, es necesaria la coordinación con la administración de los detalles y horarios para la prestación de este servicio.

En caso de que hubiere algún impedimento legal o reclamo para no llevar a cabo la inhumación de una persona, Qualintegral S.A. no se responsabiliza por la demora generada y se reserva el derecho a impedir las inhumaciones que no cumplan con todos los requisitos legales previos.

6.2 El Servicio de Inhumación está incluido en el valor de compra del espacio exequial adquirido previamente, para el primer uso del espacio, y consiste en:

- Apertura del espacio en tierra o preparación de nicho o columbario según corresponda al producto adquirido previamente.
- Una carpa, sillas y una alfombra de recubrimiento del área próxima al espacio abierto, si corresponde a espacio en tierra.
- Personal para la preparación del espacio de inhumación y entierro.
- Cierre del espacio en tierra, nicho o columbario según corresponda al producto adquirido previamente.
- Colocación de lápida de mármol natural gravada, y florero, en tumbas y árboles de luz.
- Colocación de lápida de mármol natural gravada en nichos.
- Colocación de una puerta de vidrio gravada en el columbario, con su respectiva llave de seguridad.
- La grabación de nombres en las placas será: un nombre, un apellido, fecha de nacimiento y fecha de defunción.
- La grabación de nombres en las placas se realizará de acuerdo con el detalle proporcionado por escrito, en una solicitud suscrita por la persona responsable.

- El límite de caracteres en la grabación de placas lo determinará la administración del camposanto, y será de acuerdo con el espacio de inhumación adquirido previamente.
- La grabación de nombres está incluida en el servicio de inhumación, para el primer uso. Desde el segundo uso en adelante, así como, en caso de que el espacio de inhumación sea susceptible de ampliación o reutilización, la grabación tendrá un costo extra.
- Si se produjera un error en la grabación de los nombres por causa de la información en el detalle escrito entregado por la persona responsable, Qualintegral S.A. realizará la corrección de éste, previo al pago correspondiente de la nueva grabación.
- El servicio de inhumación se realizará en el horario de atención del Jardín-Camposanto “Camino Real”.
- En caso de que el espacio de inhumación adquirido previamente fuera para varias personas, el servicio de inhumación está incluido para el primer uso. Para los siguientes usos tendrá un costo equivalente a las tarifas vigentes a la fecha de utilización.

6.3 Los espacios de inhumación serán de uso exclusivo del titular y de los beneficiarios que se hayan indicado previamente por escrito, según corresponda el tipo de espacio adquirido en el contrato previo.

6.4 Para recibir el servicio de inhumación y utilizar el espacio exequial se debe cancelar el valor total del espacio.

6.5 El servicio de inhumación tendrá un costo a cargo del titular o beneficiarios, vigente a la fecha de uso, a partir del segundo uso del espacio de inhumación según corresponda a su capacidad.

ARTICULO 7. DE LA CREMACIÓN DE CADAVERES Y CONSERVACIÓN DE CENIZAS

7.1 La cremación de cadáveres es un servicio proporcionado por la compañía de forma directa o a través de convenios con empresas afines. Qualintegral S.A. definirá el valor de este servicio de acuerdo a lo previamente pactado con el cliente.

7.2 La cremación se llevará a cabo cumpliendo con la normativa nacional, previa presentación de los documentos legales exigidos por las autoridades competentes y en conformidad a los términos contractuales aceptados y del presente reglamento. Además, es necesaria la coordinación con la administración, de los detalles y horarios para la prestación de este servicio.

En caso de que hubiere algún impedimento legal o reclamo para no llevar a cabo la cremación de una persona, Qualintegral S.A. no se responsabiliza por la demora generada y se reserva el derecho a impedir las cremaciones que no cumplan con todos los requisitos legales previos.

Para toda cremación debe presentarse previamente el Acta de Defunción, Certificado de Defunción o cualquier documentación adicional que se requiera a la fecha.

7.3 Las cenizas resultantes de la incineración deben ser colocadas en urnas para cenizas con la correspondiente identificación del fallecido, y deberán ser entregadas a los deudos del fallecido para después ser depositados en el Jardín Camposanto “Camino Real”

7.4 El lugar para depositar dichas urnas será en columbarios o árboles de luz previamente contratados por el cliente.

ARTICULO 7. DE LA EXUMACIÓN

7.1 DEFINICION:

Es la acción de extraer cadáveres, restos óseos o restos humanos del lugar de inhumación, previa orden judicial y/o administrativa para los efectos funerarios o legales.

7.2 TIPOS:

a. Exhumación con fines legales: Retiro de cadáveres ordenada por el/la juez competente en cualquier tiempo lo determine; previamente se deberá notificar a la Gerencia General para llevar a cabo este proceso de acuerdo con las condiciones determinadas por la compañía y la Ley.

Esta exhumación se deberán realizar en presencia de un delegado de la Unidad Distrital de Vigilancia de la Salud Pública del Ministerio de Salud Pública

b. Exhumación voluntaria para traslado de cadáveres o restos óseos: En caso de que el titular, beneficiarios o herederos soliciten la exhumación de un cadáver o restos óseos que esté en el espacio de inhumación adquirido, se debe cumplir con las normas, permisos y protocolos sanitarios vigentes; y, notificar por escrito a la Gerencia General acerca de la intención de exhumación, adjuntando todos los documentos legales requeridos para que el procedimiento de exhumación sea aprobado de acuerdo con las condiciones determinadas por la compañía y la Ley.

c. Exhumación para reutilización de espacio. En caso de que el titular, beneficiarios o herederos soliciten la exhumación de restos óseos, con el propósito de reutilizar el espacio adquirido, se debe cumplir con las normas, permisos y protocolos sanitarios vigentes; y, notificar por escrito a la Gerencia General acerca de la intención de exhumación y reutilización de espacio, para que esta sea aprobada de acuerdo con las condiciones determinadas por la compañía y la Ley.

d. Exhumación en espacios de inhumación abandonados. En caso de que el espacio de inhumación se encuentre en total abandono por más de 10 años, según lo determina el artículo 8. Num. 8.2) lit.e) del presente reglamento, la compañía podrá proceder con la exhumación de los restos, cumpliendo con la normativa legal y sanitaria vigentes, así como, con las condiciones determinadas en el presente reglamento.

7.3 CONDICIONES PARA REALIZACIÓN DE EXHUMACIÓN:

a. Las exhumaciones sólo se cumplirán, previa presentación de los documentos legales exigidos por las autoridades competentes, En todos los casos, se deberá presentar a la compañía el original del permiso de exhumación emitido por la autoridad competente.

b. La exhumación debe ser solicitada por escrito por el titular del espacio o por sus herederos, y autorizada por el Gerente General.

- c. Para poder realizar la exhumación, el espacio de inhumación deberá estar cancelado en su totalidad, así como, las cuotas de mantenimiento deberán estar al día.
- d. Todos los costos que se generen del proceso exhumación son determinados con anterioridad por la compañía, y están a cargo del titular o heredero que la solicitó, estos deberán ser cancelados con anterioridad a su realización.
- d. Los horarios para realizar el proceso de exhumación deberán ser coordinados con el área administrativa del Jardín Camposanto “Camino Real”. Las exhumaciones no se podrán realizar en fines de semana, ni días festivos.
- e. La exhumación de cadáveres, piezas anatómicas u osamentas humanas no se podrá realizar antes de 4 años, contados a partir de la fecha de inhumación, siempre y cuando no exista impedimento legal. Para efectos legales, la exhumación podrá practicarse en cualquier tiempo por orden del Juez, según lo dispone el artículo 32 del Acuerdo interinstitucional No. 00001-2022.

CAPITULO 3: CUIDADO Y CONSERVACIÓN DE LOS ESPACIOS

ARTICULO 8: DEL CUIDADO, MANTENIMIENTO Y MANTENIMIENTO A PERPETUIDAD

8.1 DEL CUIDADO:

- a. El cuidado, seguridad y conservación de las edificaciones, áreas comunales, parqueaderos y vías de acceso internas del Jardín Camposanto “Camino Real” son responsabilidad exclusiva de la compañía.
- b. El cuidado, limpieza y conservación de lápidas y floreros de los distintos espacios de inhumación y cinerarios, son responsabilidad de los propietarios del derecho de uso de estos espacios.

8.2 DEL MANTENIMIENTO:

- a. El cliente se obliga de manera expresa a pagar una cuota anual de mantenimiento, en cualquier fecha dentro del año en curso. El valor indicado a continuación corresponde al mantenimiento de todo el espacio de inhumación indistintamente si este es simple, doble o múltiple.
- b. La cuota de mantenimiento de espacios de enterramiento en tumbas y árboles de luz será de VEINTE Y CUATRO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$24.00), más IVA, valor que se mantendrá constante durante los TRES (3) primeros años, contados a partir del primer uso del espacio. Una vez cumplido este plazo, la compañía en virtud del contrato firmado previamente y del presente reglamento queda facultada a aumentar esta cuota anualmente en función del incremento del Salario Básico Unificado (SBU) previa notificación al titular del derecho de uso o la persona responsable.
- c. La cuota de mantenimiento de columbarios y nichos será de DIEZ Y OCHO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$18.00), más IVA, valor que se mantendrá constante durante los TRES (3) primeros años, contados a partir del primer uso del espacio.

Una vez cumplido este plazo, la compañía en virtud del contrato firmado previamente y del presente reglamento queda facultada a aumentar esta cuota anualmente en función del incremento del Salario Básico Unificado (SBU) previa notificación al titular del derecho de uso o la persona responsable.

d. En caso de fallecimiento del titular, los deudos o personas responsables del espacio, deberán continuar con el pago de esta obligación por el tiempo que permanezcan inhumadas la o las personas; o depositadas las cenizas.

e. En caso de que el titular o la/las personas responsables del espacio de inhumación – cinerario dejaren de pagar la cuota de mantenimiento por un periodo de 10 años consecutivos se entenderá como abandono del espacio. En consecuencia, la compañía, después de un proceso para intentar contactar y notificar a los responsables del espacio sobre la falta de pago del mantenimiento, sin lograr su ubicación, procederá a exhumar los restos que se encuentren en el espacio y los colocará en urna individual hasta el momento en que se pueda contactar con los familiares o persona responsable y hacerle la entrega formal de estos restos o cenizas, previo el pago de los costos de exhumación incurridos por la compañía. Además, de darse el abandono del espacio, la compañía podrá disponer de éste como mejor convenga a sus intereses.

8.3 DEL MANTENIMIENTO A PERPETUIDAD:

a. El cliente podría realizar un PREPAGO de contado al momento de adquirir el espacio o paquete exequial, por una vez y de forma perpetua.

b. Para tumbas y árboles de luz, el valor de la perpetuidad es de SETECIENTOS VEINTE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$720.00) más IVA.

c. Para los columbarios y nichos, el valor de la perpetuidad será de QUINIENTOS CUARENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$540.00) más IVA.

d. Los valores indicados previamente están sujetos a actualizaciones, mismos que serán indicados en los futuros contratos de uso de espacios de inhumación. Además, como garantía del PREPAGO la compañía entregará al cliente un “Certificado de Mantenimiento a Perpetuidad”.

ARTICULO 9: DE LOS BENEFICIARIOS Y HEREDEROS

9.1 Se entiende como beneficiarios de un espacio de inhumación o cinerarios, a la persona o personas que el titular haya designado en la “Solicitud de identificación de datos personales y servicios exequiales” firmada previamente; si no lo hizo, deberá indicar por escrito a Gerencia General, los nombres de quienes serán beneficiarios de uso de su espacio, antes de cada servicio de inhumación, según corresponda a su capacidad.

9.2 Se entiende como herederos del derecho de uso de un espacio de inhumación o cinerario, a los familiares del titular del espacio, desde el primer hasta el tercer grado de consanguinidad. El parentesco por afinidad no se considera en la categoría de heredero.

9.3 El derecho de uso del espacio de inhumación del cual las personas son beneficiarios o herederos, está cubierto en la compra del espacio; sin embargo, los servicios de inhumación, después del primer uso, deberán ser cancelados de acuerdo a los costos vigentes a la fecha de

uso. Así mismo, si fuera el caso, la reutilización del espacio, debe ser asumida por estas personas de acuerdo a lo indicado en el artículo 13 de este reglamento. La cuota de mantenimiento anual deberá ser cancelada según corresponda.

CAPITULO 4: DEL PAGO Y TRANSACCIONES

ARTICULO 10: FORMAS DE PAGO, CONDICIONES FINANCIERAS E INCUMPLIMIENTO.

10.1 FORMAS DE PAGO:

El Jardín Camposanto “Camino Real” ofrece diversas opciones de pago para la adquisición de espacios y servicios, con el fin de facilitar a los clientes la planificación y gestión de sus necesidades exequiales.

Las formas de pago disponibles son las siguientes:

a. Pago al Contado: El cliente puede realizar el pago total del espacio de inhumación – cinerario, y/o servicio seleccionado. Este método de pago incluirá un descuento del 5% sobre el precio total, como incentivo por la liquidación inmediata.

b. Pago con Tarjeta de Crédito: Se aceptan pagos con tarjetas de crédito de las principales entidades financieras. El cliente podrá elegir entre pagar el monto total o financiarlo en cuotas mensuales, sujeto a las políticas de la entidad emisora de la tarjeta.

c. Facilidades de Pago a Plazos: El Jardín Camposanto “Camino Real” ofrece planes con facilidades de pago para la adquisición de espacios y servicios, con opciones a 6 meses; 12 meses y 24 meses. Se cobrará una cuota de entrada y cuotas mensuales con un recargo por pago a plazos.

d. Crédito Bancario con Asesoría: El cliente puede optar por un crédito bancario para financiar la adquisición de espacios y/o servicios. El Jardín Camposanto “Camino Real” brindará asesoría para facilitar el proceso de solicitud y aprobación del crédito ante las entidades financieras aliadas.

Cuando el cliente haya pagado la totalidad del valor del espacio de inhumación o cinerario, el Jardín Camposanto “Camino Real” extenderá un “Título de Uso del Espacio de Inhumación o Cinerario”. Este será un documento legal que certifica el derecho del cliente, sus beneficiarios o herederos a utilizar el espacio asignado. Este título incluirá:

1. El tipo de espacio (tumba, columbario, nicho o árbol de luz).
2. La ubicación exacta del espacio.
3. La capacidad del espacio (número de personas).

10.2 CUOTA INICIAL:

Para la compra con facilidades de pago, se requerirá una cuota inicial equivalente al 10% del valor total de los espacios y/o servicios a ser contratados. Esta cuota podrá ajustarse según las necesidades del cliente y las condiciones específicas del contrato a criterio de la Gerencia General.

Se extenderá una factura al cliente por la cuota de entrada y por cada abono mensual.

10.3 INCUMPLIMIENTO:

En caso de incumplimiento en los pagos acordados, la compañía, a su arbitrio, podrá exigir su cumplimiento, o terminar el contrato de forma unilateral, con las respectivas penalidades indicadas en el contrato de uso de espacios de inhumación – cinerarios y uso de servicios exequiales y del presente reglamento.

10.4 DERECHO DE RETRACTO Y POLÍTICA DE REEMBOLSO:

El cliente tiene derecho a retractarse del contrato firmado una vez entregada la cuota inicial, siempre y cuando comunique su decisión de manera formal y por escrito al Gerente General. Este derecho se ejercerá bajo los términos y condiciones establecidos a continuación:

1. Presentar una solicitud de retracto por escrito, firmada y dirigida a la Gerencia General del Jardín Camposanto “Camino Real”, indicando su decisión de retractarse del contrato.
2. Dicha solicitud se aceptará dentro de los 30 días calendario, después de firmado el contrato.
3. Entregar toda la documentación relacionada con el contrato, incluyendo copias de los recibos de pago y el contrato original.
4. No haber utilizado ningún servicio o espacio reservado previamente.

Excepciones. No se aplicará el derecho de retracto en los siguientes casos:

1. Si el cliente ha utilizado parcial o totalmente los servicios contratados.
2. Si el cliente ha ocupado el espacio de enterramiento reservado.
3. Si el retracto se solicita después de haber iniciado el proceso de enterramiento o cremación.

El cliente tiene derecho a solicitar el reembolso de la cuota inicial bajo los términos y condiciones establecidos a continuación.

1. En caso de que el cliente decida retractarse del contrato, el Jardín Camposanto “Camino Real” descontará el 30% de la cuota de entrada como compensación por los costos administrativos y de gestión incurridos. El porcentaje descontado no será reembolsable en ninguna circunstancia.
2. La diferencia correspondiente al 70% restante de la cuota inicial será reembolsada al cliente en un plazo máximo de 3 meses, contados a partir de la fecha en que el cliente haya notificado formalmente su decisión de retractarse. El reembolso se realizará mediante transferencia bancaria o cheque, según lo acordado entre las partes.
3. El Jardín Camposanto “Camino Real” no reembolsará las cuotas de pago mensuales que el cliente haya pagado. Estas cuotas mensuales se considerarán como pagos por servicios gestionados o reservas realizadas, y no serán objeto de devolución.

Al firmar el contrato de uso de espacios de inhumación – cinerarios y de servicios exequiales, el cliente acepta expresamente las condiciones de retracto y reembolso establecidas en este artículo. La compañía se reserva el derecho de modificar estas políticas, previa notificación a los clientes afectados.

ARTICULO 11: DE LA FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

11.1 FACTURACIÓN EN COMPRAS CON FACILIDADES DE PAGO

1. Facturación: Con el pago al contado o con tarjeta, Jardín Camposanto “Camino Real” entregará una factura al cliente por el total del valor cancelado y entregará el Título de Uso del Espacio de Inhumación o Cinerarios correspondiente.
2. En caso de que el cliente opte por un plan de pago con facilidades (6, 12 o 24 meses), el Jardín Camposanto “Camino Real” emitirá una factura inicial por el monto correspondiente a la cuota de entrada pagada, y adicionalmente una tabla con las cuotas a cancelar en el futuro, bajo las condiciones del plan de pago acordado.
3. El Jardín Camposanto “Camino Real”, entregará una factura mensual o según el acuerdo de pago, detallando el valor abonado.
4. Los recibos serán entregados solamente en el caso de pagos en efectivo de la cuota inicial y tendrán validez legal. Podrán ser utilizados por el cliente como comprobante de pago.
5. Título de Uso del Espacio: Una vez que el cliente haya completado el pago total del espacio o servicio adquirido de acuerdo con el contrato firmado, el Jardín Camposanto “Camino Real” emitirá el Título de Uso del Espacio de Inhumación o Cinerario.
6. Validez de los Documentos: Todos los documentos emitidos por el Jardín Camposanto “Camino Real” (facturas, recibos y títulos) tendrán validez legal y estarán debidamente registrados en los sistemas de la compañía. El cliente deberá conservar estos documentos en un lugar seguro, ya que serán necesarios para cualquier trámite futuro relacionado con el espacio o servicio adquirido.
7. Solicitud de Copias: En caso de pérdida o extravío de los documentos emitidos, el cliente podrá solicitar copias certificadas a la Gerencia del Jardín Camposanto “Camino Real”. Este servicio podrá tener un costo adicional, dependiendo del tipo de documento y el tiempo transcurrido desde su emisión.
8. Aceptación de las Condiciones: Al firmar el contrato, el cliente acepta las condiciones de facturación y documentación establecidos en este artículo. El Jardín Camposanto “Camino Real” se compromete a garantizar la transparencia y legalidad de todos los procesos relacionados con la emisión de documentos.

ARTICULO 12: DE LA TRANSFERENCIA

12.1 Una vez que el titular haya cancelado la totalidad del precio del espacio de inhumación o cinerario adquirido, y disponga del “Título de Uso de Espacio de Inhumación o Cinerario” podrá transferir, negociar o endosar el derecho de uso del espacio a terceras personas que no hayan sido denominadas beneficiarios o herederos; siempre y cuando el espacio aún no haya sido utilizado, y cumpliendo las condiciones que se indican a continuación:

- a. Los trámites notariales, documentos y costos de transferencias y cualquier otra negociación entre el titular del espacio y el nuevo propietario del derecho de uso, es responsabilidad exclusiva de ambas partes, la compañía no intervendrá de forma alguna en este proceso.

b. Las transferencias deberán ser comunicadas por escrito a Gerencia General, adjuntando los documentos respectivos.

c. Para que la transferencia, o cualquier otra negociación, o endoso surta sus efectos legales, es requisito indispensable que la compañía la inscriba en sus correspondientes registros.

d. La Compañía emitirá un nuevo Título de Uso del Espacio de Inhumación o Cinerario para la o las personas que adquieren el espacio. La persona que adquiere el derecho de uso del espacio deberá definir sus beneficiarios en concordancia con el artículo 9 de este reglamento y deberá observar el cumplimiento de la normativa contenida en este instrumento.

12.2 Por concepto de transferencia de un espacio, el titular del derecho de uso deberá cancelar a Qualintegral S.A. el 25% del valor del espacio a la fecha de que se realice la transacción.

ARTICULO 13: REUTILIZACION DE ESPACIO

13.1 Todo espacio de inhumación es susceptible de ser reutilizado, una vez que se haya cancelado la totalidad del mismo y se encuentre al día la cuota de mantenimiento anual, de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El titular, beneficiarios o herederos del derecho de uso de espacio de inhumación deben presentar una solicitud por escrito a Gerencia General, manifestando la intención de reutilizar dicho espacio.

2. Previo la reutilización de espacio, es preciso realizar el proceso de exhumación como se detalla en el artículo 7 inc.7.3. El titular o beneficiario del espacio deberá asumir todos los gastos que la exhumación de restos óseos represente a la fecha en que se la realice.

3. Los costos del nuevo servicio de inhumación que se lleve a cabo por la reutilización del espacio deben ser cubiertos en su totalidad por el titular, beneficiarios o herederos del espacio.

CAPITULO 5: DE LA ADMINISTRACIÓN, DERECHOS Y REGLAS APLICABLES AL FUNCIONAMIENTO DEL CAMPOSANTO:

ARTICULO 15: DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CAMPOSANTO

15.1 LA GERENCIA GENERAL

El Jardín Camposanto “Camino Real”, será dirigido y administrado por el Gerente General, designado por la Junta General de Accionistas de la Compañía QUALINTEGRAL SERVICIOS INTEGRALES S.A., quien será la autoridad máxima del camposanto y ejercerá sus funciones de conformidad con las siguientes atribuciones y obligaciones:

- a. Autorizar el ingreso en el camposanto de restos humanos destinados a ser inhumados bajo cualquiera de las modalidades establecidas.
- b. Autorizar la prestación de los servicios de la sala de velación, capilla, servicio de inhumación, etc., a toda persona que lo requiera y a los que contractualmente tengan derecho.
- c. Ejercer el control y fijar día y hora para la celebración de toda ceremonia religiosa, de velación, inhumación y exhumación. Asimismo, ejercer el control en la colocación y grabación de lápidas, siembra y mantenimiento de árboles y jardines, de trabajos de ornato y decoración, de aseo y vigilancia o similares, que se desarrollen o tengan lugar en el camposanto.
- d. Custodiar el libro de registro de sepelios y registro de propietarios que tenga la compañía.
- e. Velar por el mantenimiento y conservación de todas las edificaciones, áreas comunales y áreas verdes de acuerdo con lo que se estipula en el presente reglamento.
- f. Asegurar la calidad de los servicios y espacios de inhumación que ofrezca el camposanto.
- g. Señalará el precio del servicio de inhumación que no está contemplado en el valor de venta, a partir del segundo uso de los espacios de inhumación de acuerdo a su capacidad.
- h. Otorgará el permiso para las exhumaciones, traslados, ampliaciones, reutilización y transferencia de los espacios de inhumación o cinerarios.
- i. Las demás funciones inherentes a su cargo.

La Administración del camposanto además de estar presidida por el Gerente General, estará compuesta por personal que tiene la obligación de atender el buen funcionamiento y mantenimiento del Jardín Camposanto “Camino Real”.

La compañía a través de la administración del camposanto se reserva el derecho de admisión al Jardín Camposanto “Camino Real” de cualquier persona que, a su juicio, pudiere poner en peligro la tranquilidad y el buen ambiente en el cementerio, o personas que pudieren atentar contra la ley, la moral o las buenas costumbres.

15.2 LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS Y DEL CAMPOSANTO

El Jardín Camposanto “Camino Real” estará abierto al público todos los días, de 08h00 a 16h00.

Las oficinas administrativas atenderán de lunes a viernes de 08h30 a 13h00 y de 14h30 a 18h00.

15.3 DE LOS REGISTROS.

15.3.1 Del registro de Sepelios: la Administración llevará un registro físico y digital de inhumaciones, dispuesto en orden cronológico con los datos siguientes:

- a. Nombres y apellidos completos del fallecido.
- b. Edad, sexo y nacionalidad.
- c. Lugar claramente identificado en el que se le haya sepultado.
- d. Fechas del fallecimiento y de la inhumación o cremación.

15.3.2 Del registro por la venta del derecho de uso: La Administración llevará un registro físico y digital de los espacios de inhumación – cinerarios vendidos, en el que se anotará:

- a. Los nombres y apellidos de las personas a quienes pertenezca el espacio.
- b. Los beneficiarios.
- c. El número del espacio correspondiente, ubicación exacta, valor y fecha de adquisición.

ARTICULO 16: DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EXEQUIALES NO VINCULADAS

16.1 Qualintegral S.A. se reserva el derecho a subcontratar empresas prestadoras de servicios exequiales no vinculadas con la compañía, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a. La empresa subcontratada debe cumplir con todos los requisitos y permisos legales relativos a esta materia.
- b. La empresa subcontratada debe contar con carrozas fúnebres para el traslado de cadáveres, de igual manera debe tener todos los permisos legales que la ley exija para prestar este servicio.
- c. La empresa subcontratada debe cumplir con las condiciones pactadas en el contrato de prestación de servicios y en el presente reglamento.
- d. La empresa subcontratada debe proteger a cabalidad los datos personales de nuestros clientes y la información confidencial proporcionada por Qualintegral S.A.

ARTICULO 17: DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PROPIETARIOS

El titular que hubiese cumplido con el pago del precio y demás condiciones establecidas en el Contrato de uso de espacios de inhumación – cinerarios y servicios exequiales, será considerado, para efectos de este reglamento, como propietario del derecho de uso de los espacios y servicios exequiales, materia de dicho contrato. Como consecuencia de aquello tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

17.1 DERECHOS:

- a. Utilizar el espacio de inhumación o cinerario en forma permanente, y los servicios exequiales que hubiere adquirido.
- b. El titular, en virtud de los contratos que celebre con la compañía respecto a los espacios de inhumación o cinerarios, adquiere exclusivamente el derecho de uso de los espacios materia del respectivo contrato; de tal forma que, las construcciones, jardines, equipos fijos o temporales, vías, camineras, aceras, monumentos, instalaciones de riego, terrenos y plantas de tratamiento de agua, etc., existentes en el Jardín Camposanto “Camino Real” son de propiedad exclusiva de la compañía Qualintegral S.A.
- c. Utilizar todas las áreas comunales y edificaciones del Jardín Camposanto “Camino Real” en los horarios y reglas establecidas por la compañía.
- d. Participar en las misas de aniversario, dominicales y eventos especiales que se celebren en el Jardín Camposanto “Camino Real”.

e. El adorno de los espacios de inhumación en tierra (tumbas y arboles de luz), podrá ser únicamente flores naturales colocados en los floreros respectivos.

f. Los clientes podrán solicitar un estado de cuenta detallado en cualquier momento, el cual será proporcionado por el Departamento Comercial. Para más información sobre las opciones de pago y condiciones financieras, los clientes pueden contactar directamente con el departamento de Atención al Cliente del Jardín Camposanto “CAMINO REAL”.

17.2 OBLIGACIONES:

a. Para el uso de los espacios de inhumación - cinerarios y servicios exequiales previamente adquiridos, el titular deberá cancelar la totalidad del producto o servicio.

b. El titular deberá, de conformidad con lo establecido en el contrato celebrado, comunicar por escrito a la Gerencia General, el nombre del beneficiario o beneficiarios según corresponda, para el uso del espacio y servicios exequiales adquiridos.

c. La reserva del servicio de inhumación, deberá realizarse con al menos 8 horas de anticipación. El personal administrativo del Jardín Camposanto “Camino Real” estará disponible para coordinar todos los detalles y garantizar que cada ceremonia se desarrolle de acuerdo con las expectativas de la familia.

d. El mantenimiento y limpieza de las lápidas y floreros de los espacios de inhumación-cinerarios será responsabilidad exclusiva de los titulares o beneficiarios del espacio correspondiente. Toda lápida o florero que este en mal estado por el deterioro de la misma, dando una mala imagen al camposanto, deberá ser reemplazada por el titular o beneficiario del espacio de inhumación en coordinación con la Gerencia General del camposanto. El cliente que desee puede solicitar el pulido o mantenimiento de las lápidas abonando las tarifas correspondientes.

ARTICULO 18: DE LAS PROHIBICIONES Y OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA

18.1 PROHIBICIONES:

a. De ninguna manera se podrá colocar lápidas o floreros de material diferente al establecido por la compañía, con el objetivo de no alterar la estética y armonía del Jardín Camposanto “Camino Real”, a menos que, se obtenga la autorización previa de la Gerencia General.

b. Está totalmente prohibido colocar adornos, signos sobrepuestos o cualquier elemento, diferente al determinado y autorizado en este reglamento en todas las instalaciones del Jardín Camposanto “Camino Real”, En caso de no acatar esta política, la administración se reserva el derecho de retirarlos.

c. Está prohibido que los titulares o beneficiarios realicen cualquier tipo de arreglo, ampliación, cambio o modificaciones de forma particular a los espacios de inhumación – cinerarios correspondientes a su derecho de uso. Cualquier modificación que quisiesen realizar debe ser autorizada por la Gerencia General.

d. Esta totalmente prohibido la colocación de flores naturales en los espacios de columbarios y nichos interiores, en su lugar, se permitirá la colocación de flores artificiales.

e. No se permitirá el ingreso de grupos musicales, que nos sean contratados por la compañía, salvo debida autorización previa de la Gerencia General.

f. Está prohibido sembrar o introducir plantas, árboles o arbustos, sin la aprobación escrita de la Gerencia General. Cualquier planta, árbol o arbusto que crezca en el jardín camposanto será retirado si a juicio de la Administración del Camposanto Camino “Real” afecta el ornato del Camposanto. En todo caso, la Administración del Camposanto Camino “Real” se reserva el derecho de asumir las acciones que sean pertinentes en defensa del ornato del lugar.

g. Esta totalmente prohibido el ingreso de vendedores ambulantes portando alimentos, bebidas y/o flores.

h. No se permite ingerir bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas; las bebidas y comidas sólo podrán ser ingeridas en los sitios destinados para tal efecto.

i. Está totalmente prohibido colocar anuncios, letreros o cualquier información dentro de las instalaciones del Jardín Camposanto “Camino Real”, que no sea de parte de la compañía.

j. Está totalmente prohibido portar armas de fuego al interior del Jardín Camposanto “Camino Real”.

k. Está totalmente prohibido el ingreso y circulación de mascotas a los lugares donde se encuentran los espacios de inhumación – cinerarios, capilla, salas de velación, cafetería y área administrativa.

l. Esta totalmente prohibido la circulación de cualquier vehículo fuera de las vías destinadas para el tránsito vehicular. Ningún automotor podrá circular a través de las vías peatonales internas del Jardín Camposanto “Camino real”. El espacio correspondiente a los vehículos, motocicletas, incluyendo maquinaria de clientes y proveedores, etc. es el área de parqueadero.

m. Está totalmente prohibido que los empleados puedan recibir gratificaciones o comisiones fuera de las establecidas y otorgadas por la compañía. Se sugiere a los clientes no realizar pagos extras a los empleados por el trabajo realizado en el mantenimiento de los espacios de inhumación y áreas comunales.

n. Ninguna persona podrá entrar o salir del Jardín Camposanto “Camino Real” si no es por las puertas de acceso respectivas. Debe evitarse hacer ruidos molestos que alteren la paz y armonía del cementerio. Los menores de 14 años deberán estar a cargo de un adulto.

18.2 OBLIGACIONES:

a. La Administración del Jardín Camposanto “Camino Real”, será responsable del cuidado, mantenimiento y seguridad de sus edificaciones, vías de acceso, jardines y espacios comunales. Sin embargo, la compañía no se hace responsable por las pérdidas o

daños de artículos personales olvidados o hurtados en las instalaciones, así como tampoco, daños causados que se produjeran por fuerza mayor o caso fortuito.

b. Los arreglos, ampliaciones, cambios o modificaciones en las instalaciones del Jardín Camposanto “Camino Real” serán de exclusiva responsabilidad y potestad de la compañía.

c. La Administración se reserva el derecho de rediseñar las áreas no vendidas, modificar las vías de acceso y circulación internas, los parqueaderos en cuanto a su ubicación, ampliar las construcciones ya sea en forma horizontal o vertical, ampliar o reformar instalaciones de cualquier tipo.

d. La compañía, se compromete a dar los servicios contratados en otra área del cementerio en forma temporal, cuando por causa de fuerza mayor, no se puedan efectuar en los productos vendidos.

e. La compañía se compromete a corregir, sin costo adicional, los errores resultantes de la gestión de sus empleados en lo referente a la colocación de lápidas, numeración o grabación de los espacios de inhumación – cinerarios.

CAPITULO 6: DISPOSICIONES LEGALES, ACEPTACIÓN Y VIGENCIA

ARTICULO 19: DISPOSICIONES LEGALES:

PRIMERA: El Gerente General del Jardín Camposanto “Camino Real”, tiene la obligación de cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente reglamento, así como los empleados y auxiliares de servicios del cementerio.

SEGUNDA: Los titulares, beneficiarios o herederos del derecho de uso de un espacio de inhumación – cinerario, o, de los servicios exequiales adquiridos, declararán conocer el presente reglamento; y estar dispuestos a aceptar, cumplir y hacer cumplir todas las disposiciones contenidas en éste documento.

TERCERA: Los titulares, beneficiarios o herederos de un espacio de inhumación o cinerario deberán conservar, en lo que a ellos les compete, en buen estado los espacios donde se encuentren sepultados sus familiares o amigos.

CUARTA: Cualquier imprevisto, inconformidad, así como las dudas que se generen respecto a la interpretación o aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento, serán resueltas por el Gerente General, la misma será informada al Directorio de la compañía QUALINTEGRAL SERVICIOS INTEGRALES S.A.

DISPOCISIÓN FINAL:

El presente Reglamento de Funcionamiento de Espacios de Inhumación - Cinerarios y Servicios Exequiales, entrará en vigor a partir del 19 de febrero de 2025, día en que ha sido aprobado por el Directorio de QUALINTEGRAL SERVICIOS INTEGRALES S.A en el Acta No. 4 – 2025.

Las disposiciones del presente reglamento de funcionamiento y uso de servicios exequiales, permanecerá vigente en el tiempo. Sin embargo, la Administración se reserva el derecho de modificarlo o reformarlo, previa aprobación del Directorio de la Compañía QUALINTEGRAL SERVICIOS INTEGRALES S.A. y con las formalidades que corresponden para dicho caso.