



## **REGLAMENTO DE USO PARQUE DE LAS MEMORIAS S.A.**

### **ÍNDICE**

- 1.- Aspectos Institucionales**
- 2.- Premios y Reconocimientos Institucionales**
- 3.- Definiciones**
- 4.- Administración y Funcionamiento**
- 5.- Horarios de Atención al Cliente**
- 6.- Restricciones**
- 7.- Seguridad**
- 8.- Fechas Recordatorias**
- 9.- Contratos**
- 10.- Pago de Cuotas, Métodos de Cobranza, Mora y Resoluciones**
- 11.- Solicitud de Servicios y Titularidad de Contrato**
- 12.- Repatriación**
- 13.- Condonación de Deuda**
- 14.- Comunicación del Cliente**
- 15.- Reglamentación para el Uso de Sitios Memoriales**
- 16.- Reglamentación para el Uso de Servicios Exequiales**
- 17.- Disposiciones Finales**





## **1.- ASPECTOS INSTITUCIONALES**

El presente Reglamento de Uso, aprobado mediante Resolución de Directorio, establece las disposiciones, términos y condiciones para el correcto manejo, uso y administración de las instalaciones e infraestructura del Cementerio Jardín y así como los derechos y obligaciones de las personas naturales y jurídicas que mantienen vínculos contractuales con Parque de las Memorias, (en adelante, PDM).

A los efectos del presente documento, se hace constar que PDM es una empresa legalmente facultada para el desarrollo de actividades concernientes a la prestación de servicios exequiales y de inhumación, así como servicios relacionados con la administración y gestión de cementerios funerarias, transporte fúnebre, traslado de restos mortales, en el país y en el extranjero.

- **Visión:**

*“Vamos a seguir marcando un camino de liderazgo hacia una propuesta más contemporánea de interpretar y celebrar la vida y su final, en contextos más naturales, bellos y humanos que, como nuestro Parque de las Memorias, transforman la oscuridad en luz y el dolor en paz”*

- **Misión:**

*“Generar confianza; brindar a nuestros clientes seguridad y tranquilidad actuando con seriedad, compromiso de trabajo y ética empresarial; es nuestra misión institucional por excelencia”*

Los pilares que sostienen nuestra misión son:

- **Confianza de nuestros clientes:** Es nuestra misión generar vínculos de confianza con los clientes es fundamental para el desarrollo y crecimiento de la empresa; desarrollando conjuntamente el valor de nuestros clientes nuevos y consolidando la relación de sociedad con los clientes fieles a la empresa; con la premisa de la honestidad y seriedad en los negocios. No solo pretendemos satisfacer al cliente queremos sorprenderlo con innovaciones.
- **Precio Justo:** Mantener una política de precios estables y sustentables, con precios justos de acuerdo a las prestaciones y calidad de nuestros productos; así como la calidez y la seriedad de nuestros servicios, enfocados en generar y establecer un valor en nuestros clientes.
- **Rentabilidad equilibrada:** Ser una empresa rentable, sólida y confiable, son nuestros pilares de desarrollo, que buscan el equilibrio entre la sociedad, los recursos y nuestros accionistas, construyendo un camino seguro y confiable para las inversiones que permitirán un crecimiento sostenible para la empresa y toda su gente.
- **Productos y servicios de excelencia:** Obtener la excelencia y la calidad total en nuestros productos y servicios, es el objetivo a cumplir, implementando un plan de mejora continua en nuestros procesos, de manera que no solo ofrecemos productos y/o servicios, proponemos soluciones, proponemos tranquilidad. El desafío de tener un sistema integrado de gestión en el mediano plazo, da cuenta de nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros clientes demostrando ser la empresa más confiable del mercado.



- **Equipo de trabajo:** El capital máspreciado de la empresa son las personas, solo el trabajo en equipo y el compromiso de toda su gente llevara al éxito a la familia del Parque de las Memorias. Tener RRHH capacitados y motivados forma parte de la cultura y política de la empresa, siempre comprometida a brindar un clima laboral óptimo y agradable, que prioriza los principios y valores de las personas; generando vínculos de confianza mutua que se transmite a los clientes y la sociedad en general.
- **Responsabilidad social:** El Parque de las memorias es una empresa con responsabilidad social, comprometida con el medio ambiente, el crecimiento del país, y el desarrollo de la comunidad de la cual formamos parte activa; con orgullo de ser una empresa Boliviana.

### **Parque de las Memorias... “Generamos Confianza”**

- **Confianza:** El negocio del Parque de las Memorias es ofrecer a sus clientes la confianza en todo lo extenso de su significado, siendo una empresa con vocación de servicio que precautela por sobre todas las cosas la dignidad y el respeto por los seres humanos, teniendo siempre presente el sentido de responsabilidad en los negocios y la oferta permanente de seguridad y tranquilidad familiar, basada siempre en los lazos de confianza construidos y cultivados día a día entre la empresa y su valor más importante; sus clientes.
- **Oferta de Valor:** La valoración de la seriedad y honestidad en los negocios, hacen a la empresa una organización basada en principios éticos donde el cliente es parte de nosotros, nuestro aliado. Por todo eso la familia del Parque de las Memorias, cuenta con un equipo de trabajo de reconocida experiencia, dedicado exclusivamente a brindarle lo más importante “**CONFIANZA**”.

## **2.- PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES**

- Distinción como **INSTITUCION MERITORIA DE COCHABAMBA.**  
Ordenanza Municipal 628/89.
- Distinción Manuela Gandarillas como **MERITO A LA CONSTRUCCION DE CARÁCTER PRIVADO.**  
Ordenanza Municipal 2872/2002.
- Actualmente el Parque de las Memorias S.A. ostenta el reconocimiento como el **TERCER MEJOR CEMENTERIO JARDÍN DE LATINOAMÉRICA.**

## **3.- DEFINICIONES DE TÉRMINOS**

- **ADECUACIÓN:** Pago por activación de un nivel anteriormente utilizado, bloqueado por exhumación para su reutilización.
- **AHORRO PLANIFICADO:** Condición para obtener el beneficio que otorga el PDM por la adquisición del derecho de uso de los sitios memoriales y/o servicios exequiales en Necesidad Futura.
- **BÓVEDA O CRIPTA:** Caja de hormigón armado de diferentes dimensiones para contener bajo tierra restos humanos, íntegros, reducidos o en cenizas, cuyas dimensiones están determinadas por la empresa y construidas de manera especializada cumpliendo estándares internacionales.
- **CAMBIO DE SITIO:** Supone el procedimiento interno de PDM para proceder con el cambio de ubicación de la coordenada de un contrato en el mismo predio del Cementerio



Jardín, ya sea por cambio de sector, dentro del mismo sector; por pedido expreso del titular o por disposiciones técnicas o legales que determine la empresa, en casos justificados y previa comunicación al cliente.

- **CAPACIDAD:** Cantidad de niveles que posee un sitio memorial.
- **CEMENTERIO JARDÍN:** Predio propiedad de PDM, que comprende las áreas verdes destinadas a prestar los servicios de inhumación y otros complementarios al rubro, incluidas vías de tránsito interno, oficinas de administración, garajes, depósitos, etc.
- **CENÍZARO:** Espacio físico predeterminado y destinado a contener restos humanos incinerados.
- **CENIZAS:** Restos humanos incinerados.
- **CERTIFICACIÓN:** Son documentos por medio de los cuales la Empresa acredita un hecho para que de esta forma quede garantizada su autenticidad.
- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica que contrata la prestación de servicios exequiales y/o adquiere el derecho de uso de un sitio memorial propiedad del Parque de las Memorias.
- **CÓDIGO DE SITIOS:** Es la coordenada alfanumérica que se asigna a los sitios memoriales para su identificación en el Libro de Registros de Sitios de PDM, ya sea estos en el sistema habilitado para este fin u otro formato que la empresa considere pertinente.
- **COFRE, ATAUD O FERETRO:** Recipiente de estructura de madera u otro material, donde el difunto reposará para su traslado, velación, inhumación o cremación.
- **CONDONACIÓN DE DEUDA:** Modo de extinción de las obligaciones pendientes del cliente, que PDM realiza de manera extraordinaria, autónoma e independiente a favor solamente y exclusivamente del cliente de acuerdo a condiciones previamente establecidas.
- **CONTRATO:** Documento que acredita la relación jurídica existente entre el cliente y Parque de las Memorias S.A.
- **CREMADO:** Restos humanos incinerados.
- **CREMACIÓN:** Procedimiento establecido para realizar la incineración de restos humanos.
- **DERECHO DE USO:** Derecho contratado por el Cliente sobre un sitio memorial de propiedad de PDM para el depósito de cenizas y/o restos humanos, sujetos a las condiciones y términos establecidos en un documento contractual.
- **DESCUENTO INTEGRAL:** Beneficio que la empresa otorga a sus clientes por la adquisición del derecho de uso de un sitio memorial y/o servicios, de acuerdo a las siguientes características:
  - **Adquisición del derecho de uso de dos sitios memoriales:** El beneficio de descuento integral se aplica al sitio de menor valor.
  - **Adquisición del derecho de uso de un sitio memorial y un servicio exequial:** El beneficio de descuento integral se aplica a la adquisición del derecho de uso del sitio



memorial.

- **Adquisición del derecho de uso de dos o más sitios memoriales y/o servicios exequiales dentro del núcleo familiar:** Se aplica el beneficio de descuento integral solamente a la adquisición del derecho de uso del sitio memorial, siempre y cuando se trate de un sitio memorial, aplicándose el descuento al sitio de menor valor.

Se entiende por núcleo familiar a la familia de primer grado (Padre, Madre, Hermanos y cónyuges). Este beneficio se aplicará de acuerdo a la política vigente, sujeto a interpretación y autorización de la Gerencia General de la Empresa.

Los descuentos institucionales serán aplicados de acuerdo a las políticas de la empresa.

- **DIFUNTO:** Cuerpo humano de reciente fallecimiento.
- **DIRECTOR EJECUTIVO PARQUE:** Persona capacitada y designada por PDM para coordinar, dirigir y supervisar las actividades dentro de los predios del Cementerio Jardín como también atender las necesidades y consultas que los clientes requieran.
- **EXHUMACIÓN:** Proceso de desenterrar restos humanos ya sea por disposiciones legales o por procedimientos establecidos y normados por PDM.
- **EXHUMADO:** Resto Humano que el personal autorizado de PDM retira/traslada.
- **FAMILIA:** Conjunto de personas que se hallan unidas por vínculos de consanguinidad o adopción fundada en base a personas llamados padres, hijos, esposos y/o hermanos de ellos que viven en un hogar cultivando los afectos necesarios y naturales con intereses comunes de superación y progreso.
- **INHUMACIÓN:** Proceso de enterrar o dar sepultura bajo el procedimiento enterratorio canadiense de difuntos de muerte reciente y/o restos humanos.
- **INHUMACIÓN SIMBÓLICA:** Acto de enterrar o dar sepultura a objetos por razones de procesos de duelo, como en una pérdida de embarazo, amputación u otros. La asignación de sitio y forma es determinada por PDM unilateralmente.
- **INHUMADO:** Cuerpo humano de muerte reciente y/o restos humanos.
- **LÁPIDA PROVISIONAL:** Placa recordatoria estandarizada con grabado de nombre para ser insertada en sitio memorial, columbario y/o cenízaro designada provisionalmente por un periodo de 15 días hasta su remplazo por la lápida definitiva.
- **LÁPIDA DEFINITIVA:** Placa recordatoria estandarizada con grabado de nombre y fecha de defunción para ser colocada en sitio memorial, columbario y/o cenízaro de manera definitiva.
- **MACIZOS ORNAMENTALES, ARBORIZACIÓN Y PAISAJISMO:** los ornamentos que se encuentren en el predio del Parque Cementerio jardín, sean estos de cualquier tipo o clase; Ej.: Ornamentos florales, disposición de árboles cualquiera sea su especie, monumentos, fuentes, bancos, piedras, señalética, etc.)
- **MANTENIMIENTO:** Cuota que el cliente titular del derecho de uso de un sitio memorial,



debe pagar por concepto de servicios de mantenimiento recibidos por PDM, a partir del momento en que se ejecute el servicio de inhumación.

- **MONTESANTO:** unidad de negocio de PDM; dedicada a la prestación de servicios exequiales integrales, ejecutando sus actividades de forma coordinada con todas las áreas que componen la organización de la empresa
- **MONTO ADICIONAL:** Monto de dinero estipulado en el contrato que debe pagar el cliente para la ejecución del servicio exequial y/o el uso de sitio memorial dentro del periodo de restricción, monto establecido en el contrato de acuerdo a Tablas de cálculo establecidos por la empresa.
- **MORA:** Retraso que tiene el cliente en el pago de sus cuotas mensuales en función al Plan de Pagos acordado emergente de un contrato de adquisición de derecho de uso de un sitio memorial o de prestación de servicios exequiales.
- **NECESIDAD INMEDIATA (NI):** Momento en el que cliente solicita hacer efectivo el derecho de uso del sitio memorial y/o los servicios exequiales de forma inmediata, sin haber tomado la previsión de hechos futuros.
- **NECESIDAD FUTURA (NF):** Momento en el que el cliente solicita hacer efectivo el derecho de uso del sitio memorial y/o los servicios exequiales de forma anticipada, tomando la previsión de hechos futuros.
- **NECROPSIA:** Esta situación estará reglamentada en el capítulo 15, en el entendido que un Juez determine y lo solicite a PDM. Pero él solicitante cancela lo que corresponde a PDM dentro los horarios especiales también definidos por Parque.
- **NEONATO:** Recién nacido hasta 6 meses.
- **NIVELES:** Superficie física predeterminada que componen las soluciones memoriales y determinan su capacidad.
- **OSARIO:** Espacio físico predeterminado para contener restos humanos reducidos.
- **PARQUE DE LAS MEMORIAS S.A.:** Institución privada, dedicada a la prestación de servicios de inhumación de restos humanos y la prestación de servicios exequiales de manera integral denominada también PDM.
- **PÁRVULO:** Se considera a niños de 7 meses hasta 5 años.
- **PERIODO DE RESTRICCIÓN:** Plazo computable a partir de la firma de contrato, durante el cual el cliente que adquiere el derecho de uso del Sitio Memorial o contrata un Servicio Exequial puede requerir hacer efectivo el derecho de uso o en su caso el servicio, derecho de uso condicionado al pago previo de un monto adicional establecido en el contrato correspondiente.
- **PLAN DE PAGOS:** Documento acordado entre el cliente y la PDM que refleja el cronograma de pagos correspondiente a las cuotas mensuales por la adquisición del derecho de uso de los sitios memoriales y/o servicios exequiales contratados por el cliente, el cual debe ser cumplido de manera obligatoria considerándose como parte insoluble del contrato.



- **PRENATAL:** Feto que no ha llegado a nacer.
- **PREVISIÓN:** Acción de anticiparse ante sucesos o situaciones que con certeza van a ocurrir, como ser la muerte entendida como un hecho natural.
- **REPATRIACIONES:** Traslado de un difunto, resto integro, resto reducido o cenizas, de un país extranjero hasta cualquier ciudad de Bolivia o viceversa.
- **REPROGRAMACIÓN PLAN DE PAGOS:** Solicitud comunicada por el cliente para reajustar el Plan de Pagos acordado mediante la suscripción del contrato, dadas ciertas circunstancias justificadas y consideración de la PDM. Esta solicitud será evaluada por PDM, con el fin de aprobar o rechazar una reprogramación de pagos
- **RESPONSABLE:** Persona natural facultada formalmente por el cliente en el contrato, para solicitar el requerimiento de o los servicios contratados con PDM y el uso del sitio memorial.
- **RESTOS HUMANOS:** Cuerpo humano sin vida, luego de 5 años de inhumación.
- **RESTOS INTEGROS:** Cuerpos humanos sin vida, después de 5 años de inhumación en estado integro.
- **RESTOS REDUCIDOS:** Cuerpos humanos sin vida, después de 5 años de inhumación en estado reducido.
- **REVERSIÓN DE SITIO:** Proceso de revertir a favor de PDM, el derecho de uso del sitio memorial, por causales de incumplimiento o por acuerdo entre las partes.
- **SALAS DE VELACIÓN:** Predios físicos disponibles y ofrecidos por PDM, destinados a brindar el servicio exequial conforme a las condiciones mencionadas en el contrato de servicios exequiales.
- **SERVICIO DE INHUMACIÓN:** Servicio prestado por PDM en el momento que se procede a la inhumación de un difunto, resto integro, resto reducido o cenizas. El servicio de inhumación está predeterminado de acuerdo a los procedimientos, políticas, normas y protocolos internos establecidos por la empresa.
- **SERVICIO DE EXHUMACIÓN:** Servicio prestado por PDM en el momento que se procede a la exhumación de un difunto, resto integro, resto reducido o cenizas. El servicio de exhumación está predeterminado de acuerdo a los procedimientos, políticas, normas y protocolos establecidos por la empresa y se presta después de los 5 años de la inhumación del difunto o salvo orden judicial expresa.
- **SERVICIOS ADICIONALES:** Son todos los servicios que pueda requerir el cliente que no estén suscritos en el contrato.
- **SERVICIOS EXEQUIALES:** Prestación del servicio funerario y de velación de acuerdo a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios exequiales.
- **SERVICIOS EXEQUIALES A DOMICILIO:** Servicio exequial brindado en el domicilio designado por el cliente, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de servicios exequiales.
- **SITIO MEMORIAL:** Espacio de terreno de propiedad de PDM predeterminado y destinado



a la inhumación de restos humanos que consta de una determinada dimensión.

- **SITIO COLUMBARIO:** Espacio de terreno predeterminado y destinado a la inhumación de Restos Reducidos o cenizas.
- **TERMINACIÓN DE CONTRATO:** Finalización de la relación contractual que podrá dar lugar a: i) renovación del contrato, ii) retiro o reacomodación de restos humanos, iii) incineración.
- **TRASLADO DE RESTOS:** Servicios de inhumación prestados por PDM, correspondientes a restos íntegros o reducidos provenientes de otros cementerios del país.
- **SECTORES:** Áreas que componen el predio del Cementerio Jardín Parque de las Memorias mismas que se detallan a continuación:
  - o Sector Álamos
  - o Sector Capilla
  - o Sector Ceibos I
  - o Sector Ceibos II
  - o Sector Jacarandá
  - o Sector Laguna
  - o Sector Molles I
  - o Sector Molles II
  - o Sector Molles III
  - o Sector Pinos
  - o Sector FEDEXCHACO – Sector asignado a la federación de excombatientes de la guerra del Chaco
  - o Sector Notables – Sector asignado a personas formalmente como notables.

Independientemente de que en estos sectores se encuentran las áreas correspondientes a la administración, servicios, vías de circulación y depósitos, las mismas están señalizadas y debidamente identificadas, como áreas de acceso al público restringido o libre.

#### **4.- ADMINISTRACION Y FUNCIONAMIENTO**

4.1.- La empresa está organizada por áreas y unidades de negocios, las cuales cumplen roles y funciones específicas de acuerdo a las necesidades de la empresa con el objetivo de brindar un servicio de excelencia y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

4.2.- El Director Ejecutivo Parque, como máximo funcionario en los predios del Cementerio Jardín, es el encargado de hacer cumplir las disposiciones legales pertinentes, así como el presente Reglamento de Uso y lo dispuesto por la Gerencia General de PDM quien contará con personal de apoyo necesario para cumplir sus funciones.

4.3.- El Director Ejecutivo Parque y/o Coordinadora de Servicios, no aceptarán ninguna inhumación o exhumación cuya documentación, orden y/o informes no hayan sido presentados según las normas y reglamentaciones vigentes de acuerdo a los procedimientos internos de la PDM como a lo dispuesto en la normativa nacional, departamental y/o municipal.

4.4.- PDM no se responsabiliza por acontecimientos que puedan perjudicar el normal funcionamiento de la prestación de servicios, siempre y cuando estos sean fortuitos, de fuerza mayor, o ajenos a gestiones atribuibles a la empresa.



4.5.- Todo trabajo relativo al mantenimiento o cuidado del Cementerio Jardín como: inhumaciones, exhumaciones, nivelaciones, ornato, mejoras de toda clase, cuidado de sitios memoriales, siembra, poda, corte, remoción de árboles u otras especies vegetales, pasto, postura y remoción de lápidas, aperturas y cierres de sitios memoriales, así como cualquier otro trabajo no especificado en este Reglamento, se efectuará únicamente y exclusivamente por los funcionarios de PDM.

4.6.- PDM tomará acciones necesarias ante cualquier cliente que, dentro de los predios, por irresponsabilidad o mal manejo/uso, cause algún daño material al establecimiento.

## **5.- HORARIOS DE ATENCION AL CLIENTE**

5.1.- Los horarios de atención al cliente están establecidos de acuerdo a las necesidades del cliente y sujetos a modificaciones por parte de PDM, con el objetivo de brindar un servicio integral y considerando la seguridad de los clientes, empleados y su patrimonio. Cualquier cambio en los mismos, será publicado y comunicado oficialmente en las oficinas de PDM y en las instalaciones del Cementerio Jardín.

- Horarios de atención al cliente en oficina central
  - Lunes a Viernes
    - 8:30 am. A 17:30 pm.
- Horarios de atención al cliente en oficina del Parque Cementerio Jardín
  - Lunes a Viernes
    - 8:00 am. A 17:00 pm.
  - Sábado y Domingo
    - 8:00 am. A 17:00 pm.
- Horarios de Visitas en el Cementerio Jardín
  - Jueves a Domingo
    - 9:00 am. A 15:00 pm.
- Horarios de Atención de Emergencias
  - 24 horas al día en los teléfonos de emergencias
    - 71722227 Sitios Memoriales
    - 71724000 Servicios Exequiales

## **6.- RESTRICCIONES**

Las siguientes restricciones generales son de carácter enunciativo y no limitativo, quedando a criterio de PDM, evaluar las situaciones que ameriten catalogarse como acciones y/o actividades no coherentes con los principios y valores de la empresa.

6.1.- PDM se reserva el derecho de admisión y exigir el abandono de sus predios u oficinas a cualquier persona cuya presencia sea considerada perjudicial, que perturbe la paz y armonía de sus instalaciones y/o que viole el presente Reglamento, sin que esto implique actos de discriminación.

6.2.- Queda terminantemente prohibido el ingreso de mascotas o animales a los predios de PDM sin las medidas de protección e higiene necesarias, tanto en el Cementerio Jardín como en sus oficinas. En caso de que un cliente o visita se encuentre acompañado de su mascota, deberá mantener a la misma con correa o dentro de su bolso/mochila transportadora; asimismo, el cliente deberá ingresar con una bolsa para recoger los desechos.



6.3.- PDM se reserva el derecho de aceptar el ingreso al Cementerio Jardín a menores de 10 años, siempre y cuando estén acompañados por un adulto que se responsabilice por su seguridad y adecuado comportamiento.

6.4.- Queda prohibido el ingreso a las instalaciones de PDM con alimentos o bebidas de cualquier tipo, ya sea para consumo o manipuleo por clientes o visitantes.

6.5.- Queda prohibido el ingreso a áreas restringidas dentro de los predios de PDM ya sea en el Cementerio Jardín o en sus oficinas. Asimismo, se prohíbe tomar y/o destruir los arreglos florales, árboles o cualquier ornamentación o material del Cementerio Jardín.

6.6.- Queda prohibido a clientes como a terceros, instalar dentro o en el perímetro externo del Cementerio Jardín, puestos comerciales ya sea de refrigerios, flores, plantas, lápidas, plaquetas o cualquier insumo o producto, sin autorización expresa del PDM.

6.7.- Se prohíbe botar basura o desperdicios en los jardines o predios del Cementerio Jardín no establecidos para este fin. PDM será responsable de la instalación de contenedores de basura para la comodidad de los clientes y visitantes.

6.8.- Por razones de seguridad, queda prohibido el ingreso de vehículos a los predios del Cementerio Jardín, a excepción de los siguientes casos, previa coordinación con Administrativos de PDM:

- Personas mayores de 65 años.
- Personas con impedimento físico o discapacidad.
- Mujeres embarazadas.

6.9.- Queda terminantemente prohibido el ingreso de personas en estado de ebriedad, así como el consumo de bebidas alcohólicas en las instalaciones de PDM ya sea en el Cementerio Jardín o en sus oficinas.

6.10.- Con el objetivo de precautelar la armonía general de los jardines del Cementerio, se prohíbe cualquier tipo de plaqueta, fotografía, sticker, monumento, adorno, florero, maceta, estructura metálica o alteración alguna a los predios del Parque, puesto que únicamente se puede usar el florero proporcionado por la Empresa. En caso que los Clientes coloquen los elementos mencionados en instalaciones del Cementerio Jardín, los mismos serán decomisados, resguardados temporalmente y finalmente reciclados o desechados.

Asimismo, se prohíbe plantar o sembrar árboles, plantas ornamentales, podar los árboles existentes; amurallar, delimitar y/u ornamentar los sitios memoriales; usar detergente, barniz o pinturas en las lápidas, etc.

La Administración, es la única instancia con facultad para realizar trabajos de ornamentación, paisajismo y mejoras dentro de las instalaciones y jardines del Cementerio.

En caso que se efectúen alteraciones físicas al establecimiento sin previa autorización, PDM tomará las medidas necesarias según sus políticas internas para aplicar sanciones.

6.11.- Toda ceremonia religiosa o no religiosa, al igual que cualquier ritual que vaya a realizarse en los predios del Cementerio Jardín deberá contar con una autorización expresa de Administración.

6.12.- PDM Los clientes deben hacer uso racional del agua, en cumplimiento a las políticas de responsabilidad ambiental y social establecidas por PDM, cuidando el flujo de agua en las piletas y cerrando las llaves de paso después de usar las mismas.

6.13.- Queda establecido que la Administración procederá a retirar y desechar las flores o arreglos florales



que se encuentren marchitas o en mal estado, precautelando la armonía general del Cementerio Jardín.

## **7.- SEGURIDAD**

7.1. PDM no será responsable por accidentes o lesiones que puedan sufrir los clientes o visitantes dentro de sus predios, siendo responsabilidad absoluta de las personas, el cuidado de su propia integridad física y la de los menores que los acompañan.

7.2.- PDM tomará todas las precauciones razonables para precautelar la seguridad de sus predios e instalaciones, realizará esfuerzos para brindar comodidad a sus clientes y visitantes; sin embargo, no se responsabilizará por pérdidas materiales, daños que puedan sufrir objetos y/o vehículos pertenecientes a clientes o visitantes. PDM se compromete a coadyuvar con la persona afectada que requiera sin que ello signifique reposición, indemnización, remuneración u obligación alguna por los daños sufridos.

7.3.- Las áreas destinadas para estacionamiento son de uso exclusivo para clientes o visitantes de PDM, y el cual se considera como un servicio adicional gratuito, brindado para la comodidad de las personas que visitan las instalaciones del Cementerio Jardín. Este servicio no constituye un derecho de los clientes sobre los espacios, ni obligación de PDM en asegurar la disponibilidad del servicio, siendo responsabilidad de los clientes precautelar por la seguridad de sus vehículos estacionados en dichas áreas.

## **8.- FECHAS RECORDATORIAS**

8.1.- PDM realizará actividades especiales en fechas recordatorias como ser:

- Día del Padre.
- Día de la Madre.
- Noches de Luces.
- Mundo Unido por la Vida.
- Día de Difuntos.
- Misas Trimestrales (Según aprobación Gerencial)
- Otras fechas significativas a discrecionalidad de PDM.

8.2.- Queda prohibido el ingreso con alimentos, bebidas alcohólicas, refrigerios, etc. a los predios del Cementerio Jardín durante la realización de los eventos señalados en el punto anterior. Para tal efecto, PDM destinará áreas específicas para que los clientes puedan adquirir refrigerios o realizar actividades relacionadas a las fechas recordatorias, las cuales serán organizadas y supervisadas por la Administración del Cementerio Jardín o Personeros del Parque de las Memorias.

8.3.- PDM publicará por medios de comunicación internos, tanto en los predios del Cementerio Jardín como en su oficina central, las Misas y actividades programadas para cada evento.

## **9.- CONTRATO**

9.1. Tipos de contratos

- a) **CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE DERECHO DE USO DE UN SITIO MEMORIAL AL CONTADO (SM-CO):** Contrato suscrito entre una persona natural o jurídica y PDM, a través del cual el cliente adquiere el derecho de uso de un sitio memorial de propiedad de PDM. El pago del monto total por el uso de sitio memorial, se efectúa al momento de la celebración del contrato.



- b) CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE DERECHO DE USO DE UN SITIO MEMORIAL A CRÉDITO (SM-CR):** Contrato suscrito entre una persona natural o jurídica y PDM, a través del cual cliente adquiere el derecho de uso de un sitio memorial de propiedad de PDM. El pago del monto total por el uso de sitio memorial, se efectúa conforme el crédito adquirido bajo las condiciones estipuladas en el plan de pagos acordado, documento que refleja el cronograma de pagos correspondiente a cuotas mensuales por el servicio adquirido, mismo que forma parte indisoluble del contrato y debe ser cumplido de manera obligatoria.
- c) CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXEQUIALES AL CONTADO (SE-CO):** Contrato suscrito entre una persona natural o jurídica y PDM, para que éste último, a través de su división funeraria denominada “Montesanto”, brinde la prestación de servicios exequiales a requerimiento del cliente o de terceras personas designadas por el mismo. El pago del monto total por la prestación del servicio se efectúa al momento de la celebración del contrato.
- d) CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXEQUIALES A CRÉDITO (SE-CR):** Contrato suscrito entre una persona natural o jurídica y PDM, para que éste último, a través de su división funeraria denominada “Montesanto”, brinde la prestación de servicios exequiales a requerimiento del cliente o de terceras personas designadas por el mismo. El pago del monto total por la prestación del servicio se efectúa conforme el crédito adquirido bajo las condiciones estipuladas en el plan de pagos acordado, documento que refleja el cronograma de pagos correspondiente a cuotas mensuales por el servicio adquirido, mismo que forma parte indisoluble del contrato y debe ser cumplido de manera obligatoria.
- e) CONTRATOS TPM:** Documento especial endosable solamente una vez, intransferible, no sujeto a “Adecuación”, sino que habilita únicamente la apertura de titularidad sobre un sitio.
- Adecuación TPM: Pago de normalización TPM para su venta.
- f) CONTRATOS ESPECIALES:** Aquellos contratos de intercambio de servicios con denominación variada provenientes de gestiones pasadas.

#### 9.2.- Clases de Contratos:

- Modelo.
- Adenda.
- Modificatorio.
- Resolutorio.
- Otros.

9.3.- Todo contrato suscrito entre PDM y el cliente debe contar con un llenado completo y absoluto para su validez:

9.4.- Los Contratos se adicionarán a un expediente de cada sitio y/o servicio a cargo de cartera de PDM, el cual contendrá la siguiente documentación adicional:

- Copia del Carnet de Identidad del cliente y los responsables autorizados.
- Croquis de ubicación del domicilio del cliente.
- Formulario de Hoja de Ruta.
- Copia y/o originales de boletas de pago y/o factura.
- Otra documentación adicional que sea conveniente adherir o solicitar.



Todo documento debe tener la firma del cliente como constancia de conocimiento y respaldo para PDM.

9.5.- Al momento de suscribir cualquier Contrato entre el cliente y PDM, el cliente deberá señalar la ubicación exacta de su domicilio, la cual tendrá carácter de domicilio especial a efectos de notificaciones simples o legales, debiendo informar a PDM en caso de cambio de domicilio bajo su propia responsabilidad.

## **10.- PAGO DE CUOTAS, MÉTODOS DE COBRANZA, MORA Y RESOLUCIÓN**

10.1.- En los contratos a Crédito, el cliente, tiene la obligación de cumplir con el plan de pagos acordado efectuando el pago de las cuotas en la oficina central de PDM, o a través de cualquiera de las modalidades mencionadas en el punto 10.2., la cual deberá estar indicada expresamente en el contrato.

Se define que el periodo de restricción de uso de sitio memorial no será sujeto a prorrata por la cantidad de días faltantes dentro del mes, sino comprende el plazo determinado computable a partir de la fecha de firma de contrato.

El pago de la primera cuota mensual se realizará en el mes siguiente a la suscripción del contrato y solamente se considerará el cobro al segundo mes en función a la fecha del cierre del mismo (Contratos firmados dentro los 5 últimos días del mes)

10.2.- El cliente podrá cancelar las cuotas correspondientes al Plan de Pagos bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

- **Cobranza a domicilio:** El cliente debe indicar formalmente la dirección del domicilio familiar o comercial en el cual solicita se efectúe la cobranza, asimismo debe definir la fecha y los horarios de preferencia para que se realice la visita del cobrador.  
En caso que el cliente se vea imposibilitado de cumplir con la fecha y horario definido, éste tiene la obligación de comunicar esta situación al departamento de Cartera y Cobranza de PDM con un mínimo de 48 horas antes de la fecha establecida, esto con el fin de poder reprogramar la visita del cobrador, caso contrario se aplicarán las multas de acuerdo a la política vigente.
- **Depósito Bancario:** A solicitud del cliente, el departamento de Cartera y Cobranza proporcionará el número de cuenta y nombre de la entidad financiera para efectuar el depósito bancario, siendo su obligación conservar sus papeletas de depósitos por un periodo de 12 meses, los cuales podrán ser solicitados por PDM para fines de verificación.
- **Débito Automático:** El cliente debe firmar una autorización expresa con su entidad financiera para proceder a debitar automáticamente de su cuenta, la cuota mensual correspondiente de acuerdo al plan de pagos vigente a favor la cuenta de PDM;
- **Pago Mediante Tarjeta de Crédito:** El cliente puede efectuar el pago de las cuotas mensuales que son parte del plan de pagos, con tarjeta de crédito en la oficina central o durante la visita de los cobradores,

10.3.- El cliente tiene la obligación de verificar su estado de cuenta periódicamente, contactándose con el departamento de Cartera o Atención al Cliente, instancias que extenderán un extracto de su cuenta.

10.4.- Cuotas Mensuales efectuados a los Asesores Comerciales, deben ser efectuados contra entrega de recibos oficiales emitidos por la Empresa;



10.5.- El incumplimiento de cualquier cuota del Plan de Pagos acordado, automáticamente clasificará al cliente en mora a partir del primer mes de incumplimiento, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial. A partir de la fecha del incumplimiento, correrá un interés convencional de 1,5% mensual y un interés moratorio de 0,5% mensual sobre saldos adeudados.

10.6.- El pago de la primera cuota mensual se computará a partir de la fecha de suscripción del contrato, y estará detallada en el Plan de Pagos vigente anexo a su contrato.

10.7.- En caso de que el cliente alcance el plazo máximo permitido para estar en mora establecido en el contrato, PDM podrá resolver el contrato de manera unilateral sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial.

10.8.- En caso de resolución de Contrato, la empresa podrá retener para sí los montos cancelados en calidad de resarcimiento de daños y perjuicios hasta el valor de los intereses convencionales y moratorios generados hasta la fecha de resolución. Asimismo, podrá aplicar la retención administrativa y costo de venta, según corresponda.

En el caso de adquisición del derecho de uso de un sitio memorial, la resolución del contrato significa la reversión y la libre capacidad de disposición de PDM sobre el sitio.

## **11. SOLICITUD DE SERVICIOS Y TITULARIDAD DEL CONTRATO**

11.1.- El Titular del Contrato es la única persona autorizada para realizar la solicitud del servicio adquirido de acuerdo a las características y especificaciones suscritas en el documento contractual firmado con PDM. Se aclara que solamente puede existir un solo Titular por Contrato.

11.2.- En caso de ausencia del Titular, los responsables autorizados, definidos formalmente en el Contrato, están facultados solamente para solicitar el Servicio adquirido, más no tienen ningún otro derecho de uso sobre el sitio memorial o los servicios contratados. Los denominados responsables tienen exclusivamente la potestad de solicitar el servicio, en caso ausencia del titular; todo ello conforme a las siguientes condiciones:

11.3.- En caso de ausencia o fuerza mayor que, imposibilite al Titular realizar la solicitud del servicio, el o los responsables autorizados deberán solicitar el mismo, debiendo firmar una carta de aclaración de la debida justificación, donde adicionalmente se libera de responsabilidad al PDM ante futuros reclamos; siendo obligación del cliente, presentar una nota de confirmación de solicitud del Servicio ya sea en físico, formato digital o mediante Fax, dentro de las 24 horas de solicitado el servicio; caso contrario el PDM no procederá a brindar ningún servicio, sin que ello implique responsabilidad o incumplimiento contractual; considerándose esta acción como una medida de seguridad favorable al Titular del Contrato.

11.4.- En caso de fallecimiento del Titular; El o los responsables autorizados deberán solicitar el servicio, debiendo firmar un Contrato de Reconocimiento de Obligación y de Liberación de Responsabilidad de la Empresa donde, se exonere de responsabilidad al PDM ante futuros reclamos, y el solicitante se comprometa a realizar la Cesión del Derecho de Uso del Sitio Memorial, a favor de un tercero de su propia persona si fuera el caso de los herederos.

*11.4.1.-* Es obligación de los responsables autorizados y/o herederos; presentar en un tiempo perentorio de 60 días, computables a partir del fallecimiento del titular, los requisitos para la Cesión del Derecho de Uso del Sitio Memorial y/o Cesión de Prestación de Servicio Exequial, cuyo principal requisito es la Declaratoria de Herederos legalizada para realizar el cambio de nombre del contrato a favor del o de los herederos. Todo ello con el objetivo de regularizar y restablecer la nueva titularidad del mismo, caso



contrario el PDM no procederá a brindar ningún servicio hasta que se regularice la relación contractual.

11.4.2.- Los responsables del contrato no están facultados para realizar ningún otro trámite o gestión relacionada al contrato, hasta que se regularicen la Cesión del Derecho de Uso del Sitio Memorial y/o Cesión de Prestación de Servicio Exequial por el o los declarados herederos del fallecido titular.

11.5.- El Titular tiene derecho a realizar la cesión de derecho de uso a favor de un tercero, asumiendo el nuevo titular todos los derechos y obligaciones que se expresan en el referido contrato, sus anexos, políticas y procedimientos del PDM y lo expresado en el presente Reglamento, imposibilitando a las partes acusar desconocimiento sobre estos documentos e instrumentos que regulan y norman la relaciones entre los Clientes y el PDM.

Cualquier tipo de cambio y/o transferencia de titularidad, debe ser comunicada al PDM mediante documento escrito notariado, y solo procederá si el contrato se encuentra al día en el pago de sus cuotas y/o se cuenta con autorización expresa del representante legal de PDM.

Son requisitos para la cesión del derecho de uso y/o cambio de Titular:

- Que el anterior Titular realice el comunicado al PDM mediante carta firmada de solicitud de cesión de derecho de uso y/o cambio de titular del mencionado contrato, considerando que estas personas estarán facultadas ante el PDM para solicitar el servicio requerido. Esto acompañado respectivamente por una copia del Carnet de Identidad del o los Nuevos responsables autorizados.
- El cambio de nombre o cesión de titularidad del derecho de uso del Contrato, se realice de acuerdo a procedimiento establecido por el PDM, a través de la firma de una adenda al contrato principal por parte del nuevo titular, incluyendo todos los datos requeridos, previo pago de los importes establecidos en la lista de precios de servicios establecidos vigentes al momento de las solicitudes.
- Se acompañe, cuando corresponda documento privado de cesión de derecho de uso y/o de cambio de titular suscrito entre el Anterior y el Nuevo Titular, Documento de Identidad y Croquis de Dirección del Nuevo Titular.
- Si se trata de contratos “a crédito” que, el pago de sus cuotas se encuentre al día y/o se cuente con autorización expresa del representante legal de PDM.
- Se proceda al llenado y obtención de documentos requeridos con los datos del nuevo titular previa aprobación de Gerencia General.
- PDM se reserva el derecho de solicitar mayor información o documentación sobre la transacción entre el anterior y el nuevo Titular si así lo ve por conveniente.
- En caso de fallecimiento del titular, la transferencia o cambio de Titular por sucesión hereditaria, testamento o legado, está sujeta a la presentación del Testimonio de Aceptación Pura y Simple de la Herencia, Aceptación con Beneficio de Inventario de la Herencia y/o disposición Testamentaria y/o Legado, mediante las cuales se regularizará la nueva titularidad que establecerá la relación contractual entre el nuevo cliente y la Empresa PDM.

11.6.- Cuando los clientes del PDM, titulares de los contratos, se tratan de personas colectivas, deberán acreditar su personería mediante entrega al PDM de una fotocopia simple de su inscripción en el Registro Mercantil en el caso de sociedades comerciales o empresas unipersonales; mediante Resolución Administrativa de otorgamiento de Personería Jurídica en el caso de sociedades civiles,



asociaciones civiles, fundaciones, sindicatos u otros otorgados por su Gobierno Autónomo Departamental; mediante Resolución de Otorgamiento de Personería a Cooperativas otorgado por el ente competente; mediante Resoluciones Eclesiásticas emitidas por autoridad competente en el caso de Organizaciones o Representaciones Religiosas; y finalmente mediante Resoluciones Administrativas emitidas por autoridad competente en el caso de tratarse de entidades y/o empresas estatales.

11.6.1.- Así mismo, las personas colectivas deberán presentar al PDM documentación fehaciente y actualizada (en fotocopia simple) que acredite la Representación Legal de la persona que actúe frente al PDM en representación de aquella persona colectiva; documentación que será revisada y validada por el departamento legal del PDM, previa a emitirse cualquier respuesta a solicitud o requerimiento de las personas colectivas solicitantes. Además, entregar al PDM su respectivo empadronamiento impositivo y su cartón del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.).

11.6.2.- En el caso de transformación, fusión, escisión, liquidación, disolución, quiebra, concurso preventivo de quiebra, o de cualquier otra operación societaria u otra, que modifique la estructura y/o derecho propietario y/o posesorio de la persona colectiva (cliente del PDM); y/o que asuma la titularidad del patrimonio y/o derechos de aquella persona colectiva disuelta y/o liquidada. La nueva titular de dicho patrimonio y/o derechos deberá comunicar al PDM sobre el referido cambio en un plazo máximo de 6 (seis) meses de efectuada esa modificación. La Cesión del Derecho de Uso del Sitio Memorial y/o Cesión de Prestación de Servicio Exequial estará sujeta al pago de los aranceles detallados en la Lista de Precios de Servicios Adicionales del PDM, vigentes al día de la comunicación de la modificación por parte del cliente y/o nuevo titular.

11.7.- El contrato suscrito entre PDM y el Titular, podrá ser modificado a solicitud del titular y previa autorización de PDM **cuando se trate, sin carácter limitativo sobre:**

- Adición de Responsable.
- Cambio de Nombre.
- Eliminación de Responsable.
- Solicitud de Documentación General.
- Solicitud de cambio de Sector y/o Sitio.
- Servicio de Exhumación.
- 

## **12.- REPATRIACIONES**

12.1.- PDM cuenta con una unidad específica y especializada en realizar Repatriaciones de Cuerpos y Restos Humanos, cumpliendo con normas internacionales y trámites legales que se exigen a nivel mundial. Parque de las Memorias al ser una Empresa legalmente establecida y miembro activo de las diferentes organizaciones que representan al rubro a nivel mundial, así mismo cuenta con una red especializada que gestiona este tipo de trámite ya sea para repatriar, un difunto o resto humano, desde cualquier locación del mundo con destino a Bolivia o viceversa.

12.2.- Las Repatriaciones constituyen un servicio adicional que no forma parte de la contratación de servicios exequiales o adquisición de derecho de uso del sitio memorial, un servicio exequial o ambos; por tanto, está sujeto a condiciones especiales de acuerdo a la política y listas de precios vigente.

## **13.- CONDONACIÓN DE DEUDA**

13.1.- La empresa PARQUE DE LAS MEMORIAS S.A. de manera extraordinaria, autónoma e independiente, en la revisión de algunos casos en específico, podrá realizar la condonación total o parcial de una deuda asumida por la contratación de un Servicio Exequial y/o adquisición del derecho de uso de



un Sitio Memorial, bajo la aprobación de Gerencia General y la cual deberá constar en antecedentes.

#### **14.- COMUNICACIÓN DEL CLIENTE CON EL PARQUE DE LAS MEMORIAS**

14.1.- Cualquier sugerencia de mejora o reclamo, debe ser realizada de manera escrita ante la empresa PDM debiendo presentar el documento en la plataforma de atención al cliente en la oficina central de PDM o a través de la administración del Parque Cementerio Jardín, especificando sus datos personales y/o datos referentes al contrato. No se atenderán sugerencias y/o reclamos anónimos. La empresa mantendrá en reserva los datos señalados.

14.2.- Cualquier modificación al presente Reglamento será notificada al público en general a través de avisos escritos, colocados en los predios del Cementerio y de las oficinas Administrativas.

#### **15.- REGLAMENTACIÓN PARA EL USO DE SITIOS MEMORIALES**

15.1.- Como principio fundamental PDM aclara que toda inhumación, será realizada de acuerdo a las disposiciones legales vigentes del país.

15.2.- Los Sitios Memoriales pueden tener capacidad de uno, dos y tres niveles, pudiendo variar de acuerdo a las áreas del cementerio y al contrato establecido, según criterio de PDM. El titular del derecho de uso de uno o más sitios memoriales, a tiempo de suscribir los contratos de adquisición, acepta que el uso de los mismos será de acuerdo al orden establecido por la Administración del Cementerio Jardín.

15.3.- Cualquier inhumación debe realizarse de acuerdo a los horarios establecidos por la Administración del Cementerio Jardín en Coordinación con el Área de Operaciones del PDM o de acuerdo a excepciones de horarios previamente aprobados por Gerencia General.

##### **- Caso sitios memoriales de tres (3) niveles:**

- Para hacer uso de un nivel de un sitio memorial compuesto por tres niveles, el cliente tiene que haber cancelado mínimamente el 40% del monto total del sitio memorial, estipulado en su contrato. Caso contrario deberá cancelar las cuotas restantes hasta alcanzar el porcentaje mencionado.
- Para hacer uso de dos niveles de un sitio memorial compuesto por tres niveles el cliente tiene que haber cancelado mínimamente el 70% del monto total del sitio memorial, estipulado en su contrato. Caso contrario deberá cancelar las cuotas restantes hasta alcanzar el porcentaje mencionado.
- Para hacer uso de tres niveles de un sitio memorial compuesto por tres niveles el cliente tiene que haber cancelado mínimamente el 100% del monto total del sitio memorial, estipulado en su contrato. Caso contrario deberá cancelar las cuotas restantes hasta alcanzar el porcentaje mencionado.

##### **- Caso sitios memoriales de dos niveles:**

- Para hacer uso de un nivel de un sitio memorial compuesto por dos niveles el cliente tiene que haber cancelado mínimamente el 60% del monto total del sitio memorial, estipulado en su contrato. Caso contrario deberá cancelar las cuotas restantes hasta alcanzar el porcentaje mencionado.
- Para hacer uso de dos niveles de un sitio memorial compuesto por dos niveles el cliente tiene que haber cancelado mínimamente el 100% del monto total del sitio memorial, estipulado en su contrato. Caso contrario deberá cancelar las cuotas restantes hasta alcanzar el porcentaje mencionado.



- **Caso sitio memorial de un nivel:**

- Para hacer uso de un nivel de un sitio memorial individual (compuesto por un solo nivel) el cliente tiene que haber cancelado mínimamente el 100% del monto total del sitio memorial, estipulado en su contrato. Caso contrario deberá cancelar las cuotas restantes hasta alcanzar el porcentaje mencionado.

- **Caso Cenizas y/o restos reducidos:**

- Para hacer uso de un nivel de cenizas o restos reducidos el cliente tiene que haber cancelado mínimamente el 7% para cenizas y 14% para restos reducidos, del monto total del sitio memorial estipulado en su contrato. Caso contrario deberá cancelar las cuotas restantes hasta alcanzar el porcentaje mencionado.

PDM se reserva el derecho de modificar los porcentajes establecidos, bajo cualquier motivo o circunstancia.

15.6.- El Director Ejecutivo Parque y/o Coordinadora de Servicios y Protocolo exigirá al Cliente antes de iniciar con la inhumación, como requisito ineludible, la presentación del Certificado de Defunción original y el Pase de Inhumación otorgado por la autoridad competente, en el caso de traslados de cenizas o restos ya sean íntegros y/o reducidos se debe presentar el comprobante de pago de la exhumación del cementerio de origen o caso contrario una certificación formal sellada y firmada por el cementerio de origen o certificado de defunción; con el objeto de constatar de manera documental la identidad de la persona o restos a ser inhumados; de esa manera dar cumplimiento a los procedimientos y políticas de la Empresa.

15.7.- Las inhumaciones de cenizas y/o restos reducidos, podrán realizarse de acuerdo a las normas, políticas y procedimientos de PDM, donde se definirán las condiciones que se debe cumplir para realizar las inhumaciones.

15.8.- En caso de Asociaciones, Cooperativas, Sindicatos, Sociedades o grupos de personas que hayan adquirido el derecho de uso de sitios memoriales en el Cementerio Jardín, sin mencionar nombres de los futuros beneficiarios, podrán solicitar el servicio de inhumación siempre y cuando se presente una autorización escrita del representante legal designados por cada entidad quien por motivos de contrato y políticas se denominará el titular o cliente, quien deberá acreditar de forma legal dicha condición a solo requerimiento de PDM.

15.9.- Todas las inhumaciones que realiza PDM se encuentran normadas en cumplimiento de los estándares y procedimientos internacionales, así mismo son acordes a la normativa nacional, precautelando el medio ambiente y la seguridad del personal de la PDM, clientes y visitantes.

15.10.- Los cofres que no sean proporcionados por PDM deberán cumplir especificaciones técnicas acordes con el sistema de inhumación establecido por la empresa.

15.11.- Las lápidas serán del tipo, tamaño y demás características técnicas especificadas y estandarizadas por la PDM y llevarán el nombre del fallecido y la fecha de defunción. No se permite insertar apodos ni sobre nombres en las lapidas.

- Al momento de la inhumación, se asignará una lápida provisional, la cual debe ser autorizada por el Titular o en su caso, el responsable autorizado, validando los datos suscritos en la misma, a fin de evitar errores ortográficos o problemas futuros. La lápida provisional será remplazada por una lápida definitiva en un periodo de quince (15) días.



- La Administración del Cementerio Jardín brinda servicio de pulido y cambio de lápidas a solicitud del cliente y de acuerdo a la lista de precios vigente.

Art. 15.14.- La Empresa no se responsabiliza por la identidad de los inhumados ya que los documentos como el Certificado de Defunción y Solicitud de Inhumación firmada por el Cliente emitido por la autoridad competente constituyen documentos idóneos y de declaración jurada, que respaldan la identidad de los difuntos y liberan de responsabilidad o irregularidad a PDM, sus representantes y personeros; siendo los únicos responsables el Titular y/o Responsables autorizados que solicitaron la inhumación.

15.15.- **Alternabilidad de sitios** -PDM deja claramente establecido su potestad para alternar o cambiar de sitio memorial a cualquier contrato suscrito, ante cualquier circunstancia de fuerza mayor identificada por la Administración del Cementerio Jardín; situación en la que la Empresa procederá a reasignar un nuevo sitio que cumpla con las características y condiciones del mencionado en el contrato. Debiendo notificar al Titular previamente.

15.16.- **Procedimiento de inhumación** - El procedimiento de inhumación contempla todas las etapas, procesos y acciones que se llevan cabo desde que el Titular solicita el servicio de inhumación hasta que concluye el servicio con el descenso del cofre al nivel correspondiente, momento en el cual se registra y documentan todos los procedimientos llevados a cabo de acuerdo a protocolos establecidos por la Empresa los mismos que se encuentran en permanente revisión y mejora continua. El proceso de embovedado es un proceso interno que sigue a la inhumación, el que se lleva a cabo únicamente con personal de PDM, pudiendo prolongarse a periodos de 12 o 18 horas.

15.17.- **Sitios Memoriales sector FEDEXCHACO** - Dentro de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial; PDM ha destinado un sector especial en beneficio de los excombatientes de la Guerra de Chaco, los cuales pueden solicitar el servicio de inhumación haciendo entrega de los documentos respectivos que respalden y acrediten dicha solicitud.

15.18.- **Notables** – PDM, en reconocimiento de las personalidades célebres del país, ha destinado un sector específico para personas denominadas “NOTABLES”. Toda persona que solicite el servicio de inhumación en este sector debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Entrega de documentación por la Honorable Alcaldía Municipal, Gobernación de Departamento, Gobierno Central y/o Cámara de Senadores y/o Diputados, estableciendo y confirmado que dicha persona es denominada “Notable” y asignando un Titular para la solicitud de servicios respectivos.
- Los servicios de inhumación son cubiertos por PDM
  - o En sector Notables, la empresa ha aprobado la creación de una lápida que no sea estándar como en otros sectores, sin embargo, toda lapida debe ser presentada a la empresa para su previa aprobación.

15.19.- Queda establecido que los días para realizar traslados de cenizas y/o restos reducidos se harán de acuerdo a dos condiciones:

- Con Promoción
  - o Lunes a Viernes – 9:00am a 13:00pm
- Sin Promoción
  - o Lunes a Viernes – 9:00am a 13:00pm
  - o Sábados, Domingos y Feriados y en casos excepcionales según aprobación de horario de traslado.

Todo traslado que sea solicitado fuera de los días y horarios establecidos, aprobados tendrá un cobro adicional de acuerdo a las listas de precios vigentes en la empresa.



15.20.- **Exhumaciones** - Las exhumaciones se efectuarán de acuerdo al procedimiento establecido por PDM las cuales pueden deberse a las siguientes situaciones:

- Exhumación instruida por orden judicial, debiendo notificarse legalmente a PDM con 48 horas de anticipación. En este caso, la exhumación se basará estrictamente en los términos y condiciones que fije la autoridad jurisdiccional en coordinación con lo establecido en los procedimientos de la Empresa. El servicio será realizado dentro del horario establecido por la Administración del Cementerio Jardín precautelando las medidas de seguridad ambiental y de salubridad y previo pago efectuado a la Empresa de acuerdo a lo establecido en su política de precios.
- Exhumaciones para traslados de restos íntegros, se realizarán siendo solicitada formalmente únicamente por el Titular del derecho de uso del Sitio Memorial, cumpliendo con las exigencias establecidas por las políticas vigentes de la Empresa.

15.21.- **Plazo** - Una vez concluido el plazo establecido por Ley o contrato, PDM otorgará un periodo de gracia de un año, posteriormente tomará la decisión de destino final de Restos Humanos en Restos Reducidos o Cenizas, para su reubicación en un espacio general de Parque, en caso de que el Cliente no opte por la adquisición de un sitio memorial o el traslado externo. Esta disposición es definitiva, no estando sujeta a modificaciones en futuras versiones de este Reglamento de Uso.

## **16.- REGLAMENTACIÓN PARA EL USO DE SERVICIOS EXEQUIALES**

16.1.- Los Servicios Exequiales serán brindados a través de su unidad de negocios de Funeraria MONTESANTO, la cual está facultada técnica y profesionalmente para brindar un servicio de calidad en cumplimiento con los estándares internacionales establecidos para el rubro.

16.2.- Los Servicios Exequiales podrán adquirirse en dos modalidades:

- Servicios Exequiales en Salas de Velación,
- Servicios Exequiales a Domicilio.

16.3.- Los Servicios Exequiales brindados a domicilio se realizarán conforme a los ítems contratados y detallados del contrato suscrito por el Cliente y de acuerdo a los procedimientos y protocolos definidos por PDM.

- En todo Servicio Exequial brindado a domicilio, queda prohibido el consumo de bebidas alcohólicas, por parte de los familiares, parientes y dolientes asistentes.
- Queda establecido que el Servicio Exequial brindado a domicilio está sujeto a las condiciones físicas del domicilio y las restricciones naturales que presente el espacio asignado para el Servicio.

16.4.- Los Servicios Exequiales brindados en salones de velación asignados por MONTESANTO, se desarrollan tomando en cuenta los siguientes aspectos:

Queda prohibido el consumo de bebidas alcohólicas durante el servicio exequial prestado.

No se admitirá la presencia de personas en estado de ebriedad o que demuestren una conducta no apropiada.

El personal de MONTESANTO es responsable de cumplir y hacer cumplir lo estipulado y expresado en el presente Reglamento de Uso.

16.5.- Se entiende por Sala de Velación o Salones de Velación, por toda la infraestructura destinada para brindar el Servicio Exequial el cual cuenta con condiciones adecuadas para llevar a cabo este tipo de servicios; estos pueden ser Salones de Velación propios, de convenio, con los que funciona actualmente,



o con los que implemente en un futuro. Siendo atribución de la Empresa el designar cualquiera de las Salas de Velación a todo servicio prestado en función de su disponibilidad en la fecha en que se solicite el servicio.

### **Requisitos para solicitar el servicio Exequial:**

16.6.- En contratos “a crédito”, el Cliente que solicite la prestación del servicio exequial contratado, deberá tener pagadas la totalidad de sus cuotas es decir deberá tener cancelado el monto total del servicio estipulado en su contrato.

16.8.- El Titular o Cliente podrá solicitar el servicio exequial contratado en cualquier momento que lo requiera, para este fin deberá notificar a MONTESANTO la necesidad de requerir el servicio, con el objetivo de iniciar el procedimiento de prestación de servicios exequiales establecido por la Empresa.

16.9.- El Servicio Exequial será atendido de acuerdo a la disponibilidad de salas de velación en el momento de ser solicitado, por tanto, MONTESANTO asignará un Salón Velatorio con los que funciona en la fecha de solicitud del servicio, el cual cumplirá con las características de categoría y ubicación estipuladas en el contrato; sin que esto se considere como incumplimiento a la prestación de servicio o sea interpretado como causal de resolución del contrato. Así mismo MONTESANTO se obliga a cumplir con la totalidad de ítems acordados del contrato.

16.10.- El Cliente es responsable de verificar las condiciones de las instalaciones al inicio del Servicio Exequial, dando fe de su conformidad y entregar en las mismas condiciones al finalizar el servicio, según los procedimientos de la Empresa.

16.11.- El documento denominado “Lista de Ítems” es parte indisoluble del contrato y detalla todos los ítems que el cliente ha adquirido dentro del Servicio Exequial contratado. Esta lista se considera un solo paquete o producto, por lo que la renuncia a uno o más ítems que componen el Servicio no implica ningún descuento en el precio establecido en la lista de precio vigente.

16.12.- El Cliente puede requerir servicios adicionales a los contratados, ya sea en el momento de la firma del contrato, en el transcurso del pago de sus cuotas, o en el momento de requerir el servicio; los servicios adicionales estarán detallados de acuerdo a las ofertas vigentes en la empresa y las listas de precios a la fecha de requerido el servicio adicional, considerando el criterio de previsión en Necesidad Futura y Necesidad Inmediata.

### **17.- DISPOSICIONES FINALES**

17.1.- PDM es ajeno a cualquier tipo de ideas políticas y/o principios religiosos. Se respetarán todas las creencias y se permitirá la celebración de ritos de cualquier creencia siempre y cuando no se ponga en peligro y/o riesgo la tranquilidad del Cementerio Jardín, ni se atente contra la ley y las buenas costumbres.

17.2.- El presente Reglamento es parte integral de todos los contratos suscritos entre PDM y sus clientes, obligándose las partes a cumplirlo de manera estricta y de acuerdo a la normativa vigente.

17.3.- El presente Reglamento podrá ser editado de manera pública o privada, y siendo potestad privativa de PDM realizar cualquier modificación que vea por conveniente en ejercicio de sus actividades comerciales y/o a efecto de disposiciones legales vigentes.



Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en las oficinas de PDM. y en las instalaciones del Cementerio Jardín. Dicha publicación se realizará por 2 semanas continuas, la cual se hará constar en acta.

17.4.- Al momento de la suscripción del contrato, el cliente recibirá una copia del presente Reglamento. No obstante, el cliente tiene derecho a solicitar una copia ya sea en documento físico o mediante formato digital al correo electrónico señalado por el mismo.

17.5.- Las estipulaciones contenidas en el presente Reglamento no deberán ser interpretadas con un carácter restrictivo ni limitativo, por lo que PDM podrá a su entera discrecionalidad, juzgar y sancionar cualquier conducta que se oponga al espíritu del servicio que se presta al cliente; así mismo este reglamento podrá ser modificado, ampliado y/o sometido a revisión en procura de la mejora continua de su contenido de forma discrecional.