

“CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LO SERVICIOS FUNERARIOS DEL PROGRAMA “ASISTENCIA FUNERARIA”.

PLAN BÁSICO		PLAN PREMIUM	
GRUPOS DE AFILIACIÓN	PRECIO MENSUAL	GRUPOS DE AFILIACIÓN	PRECIO MENSUAL
Individual	\$2.99	Individual	\$3.49
Esposos	\$4.99	Esposos	\$6.49
Padres	\$7.99	Padres	\$10.49
Grupo Familiar primario	\$8.99	Grupo Familiar primario	\$12.49
Grupo Familiar ampliado	\$12.99	Grupo Familiar ampliado	\$16.49

Condiciones generales para la prestación de los servicios funerarios del programa “Asistencia Funeraria”

BRILLAT S.A. DE C.V. quien en lo sucesivo se denominará LA AUXILIADORA SERVICIOS de ASISTENCIA FUNERARIA, en los términos, forma, calidad y debida diligencia que se describen en las Condiciones Generales que se enuncian a continuación.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

1.1 DEFINICIONES.

- A** LA AUXILIADORA: Entidad que prestará el servicio acá ofrecido a través de su funeraria La Auxiliadora o mediante las alianzas estratégicas que posee con diferentes empresas dedicadas a la prestación de servicios funerarios de alta calidad, entre las que se encuentran del Parque Memorial Las Colinas y la funeraria Capillas Memoriales Soyapango.
- B** TIENDA EN LÍNEA: Sitio web donde La Auxiliadora pone a disposición de sus clientes los productos o servicios funerarios mostrándolos a través de imágenes o videos y explicando en detalle las características que estos ofrecen y los accesos para realizar el pago de sus cuotas.
- C** AFILIADO: constituye toda aquella persona natural, que con el objeto de recibir un servicio funerario en caso de cumplirse la condición futura e incierta de su propia muerte o la de cualquiera de las personas naturales inscritas, conviene en pagar una cuota mensual, trimestral, semestral o anual por anticipado a través de LA TIENDA EN LINEA de LA AUXILIADORA por el programa de “ASISTENCIA FUNERARIA” que seleccione, y que efectivamente se haya registrado el pago en la base de datos de LA AUXILIADORA. EL AFILIADO al momento de la suscripción del presente deberá tener cumplidos entre dieciocho (18) años y sesenta y nueve (69) años, once (11) meses y veintinueve (29) días de edad.
- D** PERSONAS NATURALES INSCRITAS: son todas aquellas personas que EL AFILIADO inscribe mediante la selección del plan en el momento de la compra y los cuales serán parte integrante de los Beneficiarios Principales, por quienes pagará la cuota pactada para que éstos gocen de los servicios de asistencia funeraria de acuerdo con el plan elegido.

- E** REQUISITOS PARA LOS BENEFICIARIOS PRINCIPALES: a. La edad de afiliación para estas personas naturales inscritas como beneficiarios principales será desde los cero (0) años hasta los setenta y ocho (78) años, once (11) meses y veintinueve (29) días. b. deben tener los siguientes parentescos con el Titular de acuerdo con el plan elegido:

Individual	Protege el titular del contrato. Requisitos de edad para afiliación entre 18 y 60 años, 11 meses, 29 días. No existe límite de edad de permanencia.
Esposos	Protege el titular del contrato + su conyuge. Requisitos de edad para afiliación entre 18 y 60 años, 11 meses, 29 días. No existe límite de edad de permanencia.
Padres	Se protege el titular del contrato + padres legítimos del titular. Requisitos de edad e afiliación: titular entre 18 y 60 años, 11 meses, 29 días y los padres hasta los 75 años edad. No existe límite de edad de permanencia.
Grupo familiar primario	Protege el titular del contrato + conyuge + hijos solteros legítimos del titular. Requisitos de edad de afiliación: Para el titular y cónyuge desde 18 años hasta 60 años y los hijos solteros sin límite de edad. No existe límite de edad de permanencia.
Grupo familiar ampliado	Protege el titular del contrato + conyuge + hijos solteros del Titular + padres legítimos del Titular. Requisitos de edad de afiliación: Para el titular y cónyuge desde 18 años hasta 60 años, los hijos solteros sin límite de edad y padres hasta los 75 años edad. No existe límite de edad de permanencia.

- F** COLUMBARIO EN ARRENDAMIENTO: Nicho o espacio de forma cuadrangular que se da en arrendamiento para albergar una urna cineraria por un periodo de 1 año. Estos columbarios están ubicados en San Salvador: Hogar de las Memorias y en Soyapango: Columbarios Bella Vista dentro del parque Memorial Las Colinas.
- G** CRIPTA INDIVIDUAL EN ARRENDAMIENTO: Es una cámara hecha de cemento que se da en arrendamiento para depositar un ataúd conteniendo los restos humanos de EL AFILIADO o cualquiera de las personas naturales inscritas y que una vez sellada, es colocada totalmente bajo tierra, dentro de un lote, por un período de tiempo hasta un máximo de siete años de acuerdo con la ley de cementerios, contados desde el momento de la inhumación.
- H** ESPACIO INDIVIDUAL EN ARRENDAMIENTO: Porción de suelo dentro de un cementerio, que se da en arrendamiento para colocar en ella y bajo tierra, de 3.1 una hasta cuatro criptas individuales, sin importar si pertenecen a una o varias familias simultáneamente, por un periodo de tiempo hasta un máximo de siete años de acuerdo con la ley de cementerios, contados desde el momento de la inhumación.
- H** ARRENDAMIENTO: Contrato por el cual LA AUXILIADORA, se obliga a transferir por un periodo de tiempo específico el uso y goce de un columbario, cripta o un Espacio Individual.

2. SERVICIOS:

La asistencia funeraria contratada será prestada en caso de acaecer el deceso ya sea de EL AFILIADO y/o de las PERSONAS NATURALES INSCRITAS, según el plan de asistencia funeraria que haya sido contratado al momento de la compra exclusivamente dentro del territorio de la Republica de El Salvador, pudiendo ser utilizados de la siguiente manera: EL AFILIADO y su grupo de personas naturales inscritas podrán utilizar los servicios funerarios incluidos dentro del plan de asistencia contratado, cuando se trate de fallecimiento accidental o violento, después de las primeras veinticuatro (24) horas transcurridas luego de haberse efectuado la contratación entre LA AUXILIADORA y EL AFILIADO. En el caso de fallecimiento natural, para que puedan utilizarse los servicios funerarios incluidos dentro del plan de

asistencia contratado, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días después de haberse efectuado la contratación entre LA AUXILIADORA y EL AFILIADO; En el caso de fallecimiento por enfermedad terminal, para que puedan utilizarse los servicios funerarios incluidos dentro del plan de asistencia contratado, deberán haber transcurrido al menos trecientos sesenta y cinco (365) días después de haberse efectuado la contratación entre LA AUXILIADORA y EL AFILIADO; Para la prestación del servicio es requisito indispensable estar al día en los pagos de las cuotas de afiliación.

3. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO:

Deberá efectuar la inscripción de todos aquellos que conformen el grupo de personas naturales que desee inscribir y aportar los datos tal y como se encuentren registrados en los documentos de identidad y comunicando esta información a través de servicio al cliente La Auxiliadora al +503 2298-1300 o al WhatsApp +503 7927-4233 y correo info@laauxiliadora.com. En el momento de inscribirse EL AFILIADO y su grupo de personas naturales tanto principales como adicionales inscritas deberán gozar de buena salud.

4. PROCEDIMIENTO PARA TENER DERECHO AL SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA:

4.1. Al momento de solicitarse el servicio de asistencia funeraria debe presentarse el documento original de identidad de la persona fallecida o copia certificada del mismo para la verificación en el registro de personas naturales inscritas, así como el original del certificado de defunción y otros documentos que LA AUXILIADORA pueda requerir para la prestación del servicio.

4.2. Estar al día en los pagos y deberá tener cancelado o cancelar en el momento, el total de cuotas faltantes que cubren la anualidad de la vigencia actual.

5. PLANES DE ASISTENCIA FUNERARIA:

LA AUXILIADORA prestará a EL AFILIADO el plan contratado, de acuerdo con los siguientes planes de servicios:

5.1 PLAN BÁSICO: **A)** Servicio funerario a nivel Nacional con velación en domicilio. **B)** traslado del fallecido del lugar del fallecimiento hacia la funeraria para su preparación, posteriormente al domicilio de la velación, servicio religioso y lugar de inhumación en el área de cobertura máximo 30 kilómetros del lugar de velación. Se aplicarán recargos por kilómetro adicional conforme a la tarifa vigente en el momento, cuando la distancia entre el lugar de velación, y el destino final superan los 30 kilómetros en total; **C)** Preparación normal del cuerpo para veinticuatro (24) horas de velación; **D)** Asesoría de trámites; **E)** Asesoramiento para honras fúnebres y servicios religiosos; **F)** Ataúd a escoger de la categoría económica (con capacidad hasta 350 Lb.) **G)** Instalación de servicio domicilio categoría básica el cual incluye: cortinaje, 30 sillas, atril, peaña, Cristo, 2 candelabros, 4 libras de café, 8 libras de azúcar, 200 vasos desechables y 200 removedores. **H)** 50 tarjetas de agradecimiento **I)** 1 Libro de condolencias; **J)** Destino final: una de las siguientes dos opciones: 1. Arrendamiento por el término de siete años de un espacio por fallecido en un cementerio Municipal (según disponibilidad). 2. Servicio de cremación, incluye urna cineraria básica.

5.2 PLAN PREMIUM: Comprende: **A)** Servicio funerario a nivel nacional **B)** Traslado del fallecido a Capilla de velación, servicio religioso y lugar de inhumación o cremación en el área de cobertura máximo 30 kilómetros del lugar de velación. Se aplicarán recargos por kilómetro adicional conforme a la tarifa vigente en el momento, cuando la distancia entre el lugar de velación, y el

destino final superan los 30 kilómetros en total; **C)** Preparación normal del cuerpo para veinticuatro (24) horas de velación; **D)** Asesoría de trámites; **E)** Asesoramiento para honras fúnebres y servicios religiosos; **F)** Ataúd a escoger entre la categoría básica o económica (con capacidad hasta 350 Lb) **G)** Uso de sala de velación básica según disponibilidad por veinticuatro (24) horas en la funeraria La Auxiliadora Santa Ana, Sonsonate, Santa Tecla, San Salvador, Capillas Memoriales Soyapango o cualquiera de nuestra red de funerarias afiliadas en el resto del país. **H)** Servicio de velación a domicilio categoría básica en caso de no querer las salas de velación, el cual incluye: cortinaje, 30 sillas, atril, peaña, Cristo, 2 candelabros, 4 libras de café, 8 libras de azúcar, 200 vasos desechables y 200 removedores. **I)** 50 tarjetas de agradecimiento **J)** Libro de condolencias; **K)** Servicio de cafetería en las salas de velación consistente en 50 bocadillo dulces o saldados, café y agua); **L)** Destino final: una de las siguientes tres opciones: **1.** Arrendamiento por el término de siete años de un espacio por fallecido en un cementerio Municipal (según disponibilidad para un fallecido) ; **2.** Arrendamiento por el término de siete años de una cripta individual dentro de un espacio individual en El Parque Memorial Las Colinas (según asignación para cada fallecido) o **3.** Cremación, incluye urna cineraria básica y arrendamiento por 1 año partiendo de la fecha de la cremación en un Columbario asignado en el Hogar de las Memorias en San Salvador o en Bella Vista en Soyapango para albergar la urna cineraria. En el caso de los beneficios contenidos en cualquier plan donde se utilice el arrendamiento en cementerios municipales, una vez vencido el plazo establecido, todo aquel sobreviviente que desee que se continúe con el arrendamiento de tales espacios, deberá asumir los costos mensuales por mantenimiento de los mismos y hacer un convenio individual con el cementerio correspondiente y cumplir con las políticas de cada cementerio de conformidad a lo establecido por la Ley General de Cementerios; en caso de Arrendamiento en el Parque Memorial Las Colinas o en los Columbarios deberán hacer un nuevo convenio con LA AUXILIADORA para adquirir el derecho real de usufructo con promesa de venta de la propiedad.

6. PRECIO Y FORMAS DE PAGO:

El precio y la forma de pago de los servicios contratados en el presente documento serán los definidos al momento de la compra.

7. CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR:

LA AUXILIADORA se reserva el derecho de prestar el servicio en el caso en que los fallecimientos se originen por: desorden público, muerte colectiva calamidad pública, catástrofes naturales, guerra, terrorismo, sedición, motín, huelga, epidemias o pandemias y que la cantidad de estos fallecimientos superen la capacidad instalada para prestación de servicios.

8. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA LA AUXILIADORA:

8.1. Si EL AFILIADO o su grupo de personas naturales inscritas, no hacen uso del servicio de Asistencia Funeraria y en su lugar decidieren de forma unilateral tomar los servicios de otra empresa funeraria, sin que se permita a LA AUXILIADORA cumplir con la obligación contratada, ésta no tendrá obligación de reconocer pago alguno, devoluciones, compensaciones, ni servicios parciales.

8.2 Cuando una persona fallece y se encuentra vinculada en dos o más Planes de Asistencia Funeraria de LA AUXILIADORA, solo se podrá tomar el servicio por uno de los contratos, dándose por extinto de los demás bajo el mismo nombre, considerándose cumplida la responsabilidad de LA AUXILIADORA por tales servicios y sin que esto genere el pago de alguna compensación económica para EL AFILIADO.

8.3 Las cantidades de dinero que se paguen en cumplimiento al objeto de este contrato, no son reembolsables ni reintegrables por el hecho de que, desde la suscripción de este contrato, da inicio la protección del servicio de asistencia funeraria, pudiendo hacerse uso de estos en cualquier momento; dado lo incierto del momento en que se cumplirá la única condición que existe para la prestación de estos y que es el acontecimiento futuro y cierto de la muerte.

8.4 En caso de que EL AFILIADO estuviera en mora en el pago de una o más cuotas, LA AUXILIADORA se abstendrá de prestar el servicio, siempre que no se trate de algún error imputable a LA AUXILIADORA o a aquella que deba realizar el cargo de la cuota a EL AFILIADO.

8.5 En caso de que no se cumplan los periodos de carencia descritos en el numeral 2.

9. CAMBIOS EN LAS PERSONAS NATURALES INSCRITAS

Los cambios de las personas del grupo inscrito sólo los podrá realizar EL AFILIADO durante el primer mes de efectuada la contratación o durante el mes de la fecha de la renovación anual del contrato. Toda vez que cumpla con los requisitos definidos para las PERSONAS NATURALES INSCRITAS en la cláusula primera del presente.

10. LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

A todas las Condiciones Generales de este documento les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los SERVICIOS. Es entendido que además no quedarán cubiertos por las disposiciones de estas condiciones los siguientes:

a) Los causados por mala fe del AFILIADO.

b) CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR: LA AUXILIADORA se reserva el derecho de prestar el servicio en el caso en que los fallecimientos se originen por: desorden público, muerte colectiva calamidad pública, catástrofes naturales, guerra, terrorismo, sedición, motín, huelga, epidemias o pandemias y que la cantidad de estos fallecimientos superen la capacidad instalada para prestación de servicios.

c) Los SERVICIOS que el AFILIADO haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta sin previo consentimiento de LA AUXILIADORA, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma.

d) Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónico y que lleven al fallecimiento antes de cumplir con los periodos de carencia estipulados en este documento.

E) Cuando por orden de cualquier autoridad competente se impida la ejecución de los SERVICIOS.

F) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

G) Cuando la persona no se identifique como AFILIADO

H) Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento

I) En caso de que ocurra el momento incierto del fallecimiento de uno o más de las personas

afiliadas y por ende se requiera de los SERVICIOS a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará con LA AUXILIADORA a través del número telefónico 2298-1300, luego le suministrará al funcionario de LA AUXILIADORA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el SERVICIO, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o hospital o morgue, un número telefónico en el cual localizarlo, parte médico del fallecimiento.

J) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, LA AUXILIADORA le prestará al AFILIADO los SERVICIOS solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

K) EL AFILIADO debe solicitar los SERVICIOS en el momento de la EMERGENCIA. En caso de que el AFILIADO no cumpla con los requisitos indicados, LA AUXILIADORA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los SERVICIOS del presente documento a el AFILIADO. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: Queda entendido que LA AUXILIADORA podrá prestar los SERVICIOS en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate bajo su responsabilidad.