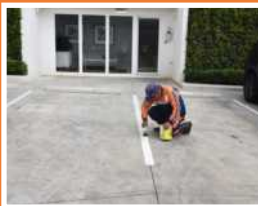


BENEFICIOS Y DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARES



Cascadas de San Isidro



Servicios y Tarifas Cascadas de San Isidro

Servicios Residenciales Pinula, S.A. es la empresa encargada de la administración y prestación de servicios dentro del residencial y edificios.

Pasos para la habilitación de Servicios

1. Formalización y firma de contrato de servicios residenciales de acuerdo a la hora y fecha indicada por la oficina de asesoría jurídica SOJUSA.
2. Al momento de recibir la vivienda podrá observar un marchamo en la llave de paso de agua, el cual será retirado posterior a la activación de servicios.
3. Una vez finalizado el proceso de recepción de la unidad habitacional y firma de contrato, deberá iniciar la comunicación con Servicios Residenciales Pinula, S.A. para proceder a la apertura de código de cliente y la habilitación de servicios.

El costo por habilitación será cargado al estado de cuenta de servicios del mes en curso, debiendo cancelar en el banco, utilizando el código que se le indique.

**Habilitación de servicios
Q 840.00 (IVA incluido)**

Condiciones de Pago

Estado de cuenta

Éste es enviado mensualmente de forma física o vía correo electrónico de acuerdo a lo que la empresa administradora considere prudente, entre el 12 y 15 de cada mes (sujeto a variaciones), estableciendo el monto a pagar por los servicios prestados del 11 de un mes al 10 del siguiente mes.

La falta de pago de un mes de servicio, genera el corte de agua y bloqueo de tarjetas electrónicas, 24 horas después de la fecha de vencimiento señalada en el estado de cuenta, lo cual genera cargos por reconexión.

El estado de cuenta contiene una boleta de SerBi pagos de Banco Industrial, la cual detalla los datos y valores a cancelar de forma que pueda efectuarlo en cualquier agencia de dicho banco o bien en línea (si usted es cuentabiente BI) en la categoría: Inmobiliarias, bajo el nombre de SERPINSA.

El pago de servicios se realiza de forma mensual aún cuando la unidad habitacional se encuentre deshabitada o por alguna razón usted no haya recibido el estado de cuenta; en todo caso, puede solicitar el saldo vía telefónica o por correo electrónico.

SERPINSA emite factura contable por el total de los servicios cancelados, la cual envía a su vivienda por medio del personal de mantenimiento o bien puede recogerlas en la oficina de servicio al cliente.

Tarifa mensual inicial Q 1,071.00 (IVA incluido)

Las cuotas de mantenimiento, se ajustarán anualmente, aplicando cualquiera de las tres fórmulas que se expresan a continuación (la que sea más alta):

- 1) en la misma proporción que la inflación anual, de conformidad con la publicación efectuada por el Instituto Nacional de Estadística, del mes inmediato anterior que esté a disposición
 - 2) en la misma proporción del diferencial que pueda darse entre el incremento de la tarifa por kilovatio hora aplicado por la empresa proveedora de la energía eléctrica para el funcionamiento del pozo de agua potable tomando como base lo que se cobraba desde el mes del año anterior al mes que corresponda al reajuste o
 - 3) en la misma proporción del diferencial que pueda darse entre los incrementos al salario mínimo para la ciudad de Guatemala, publicados oficialmente desde el mes del año anterior hasta el mes en que se haga el reajuste.
- El ajuste será anunciado y entrará en vigencia en el mes siguiente a su anuncio. Si se diera un incremento durante el año, en cualquiera de los factores anteriores, mayor al diez por ciento acumulado, el incremento se aplicará en el mes subsiguiente al mes en que se dio el incremento.

Los ajustes de cuotas no requerirán de ninguna aprobación previa, ya que su propósito es mantener el valor real de las mismas. Lo anterior hace irrefutable el derecho de la proveedora de los servicios a hacer el ajuste sin necesidad de autorización previa de ninguna parte. En ningún caso la tarifa podrá ser menor a las vigentes.

El paquete de servicios incluye:

Agua Potable

La cuota de servicios incluye la disponibilidad de uso de 0 a 30 m³ de agua. Todo consumo en exceso es facturado adicional de acuerdo a las tarifas vigentes.

**Valor actual de metro cúbico en exceso
Q 15.00 IVA incluido**

**Valor de reconexión de servicio por falta de pago
Q 168.00 IVA incluido**

La cuota de servicios incluye la disponibilidad de uso de 0 a 30 m³ de agua. Todo consumo en exceso es facturado adicional de acuerdo a las tarifas vigentes.

Recolección de Basura

Ésta se realiza en horario matutino los días lunes, miércoles y viernes (sujeto a variación previo aviso) en un único recorrido.

El servicio es únicamente para desechos de tipo domiciliario, colocados en bolsa especial para basura. En el caso de muebles, aparatos eléctricos, grama o cualquier material de construcción, deberá ser retirado por cuenta del residente, de lo contrario, SERPINSa coordinará el retiro, cargando a la cuenta de servicios el costo adicional y la sanción correspondiente. Consultar Régimen de Convivencia.

Mantenimiento de Áreas Verdes y Limpieza de Calles

Este servicio cubre todas las áreas comunes, tanto del edificio como del residencial donde éste se ubica. Las calles se barren dos veces por semana y las áreas verdes reciben recorte, aplicación de abono y fumigaciones de acuerdo al calendario programado con base a clima y diversas variantes.

SERPINSa se encarga de la siembra y mantenimiento de plantas en áreas comunes, quedando prohibido la siembra adicional para evitar daños a las tuberías.

Tratamiento de aguas negras

Este servicio incluye el mantenimiento de la red de drenajes sanitarios, los cuales son fumigados y revisados de forma periódica, según la evaluación de los encargados del área.

El funcionamiento, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento está a cargo de la empresa de servicios, quien vela por el cumplimiento de las normas exigidas por las instituciones ambientales que evalúan y certifican los procesos.

Los drenajes de cada unidad habitacional son responsabilidad del propietario, quien además no podrá conectar tuberías de agua pluvial al drenaje sanitario y viceversa.

Control de acceso y rondas preventivas

SERPINSa a través de la contratación de una empresa de vigilancia, la cual es evaluada y supervisada por personal capacitado en este tipo de servicio, tiene a su cargo la garita de Cascadas de San Isidro y las rondas periódicas preventivas, monitoreadas por un moderno sistema electrónico.

El control de acceso permite la identificación de toda persona que ingrese al residencial y al edificio en calidad de visita, registrando datos del documento de identificación que la persona porta, horario de ingreso y salida.

La garita está equipada con cámaras estratégicamente colocadas, de forma que registre imágenes de placa, rostro, documento, área completa e interior de garita. Estas imágenes son monitoreadas vía remota por un equipo de profesionales quienes en todo momento tienen contacto telefónico con el agente en funciones, además de ser resguardadas por un período aproximado de diez días.

Las rondas preventivas tienen como objetivo que el agente en funciones se percate de cualquier movimiento anómalo, de forma que se coordine el apoyo de personal de la empresa de seguridad, supervisores de área de SERPINSa e incluso el apoyo de entidades estatales.

Ingreso de residentes:

Previo a mudarse a la vivienda, se le recomienda tramitar:

3

• Tarjetas electrónicas

Hogares ISN otorga dos tarjetas o tags de cortesía (sin costo) a cada unidad habitacional, para el ingreso a través de la garita de Hacienda Real.

Para la obtención de toda tarjeta o tag deberá adjuntar:

- Formulario con todos los datos que se le piden, con firma de propietario.
- Copia de tarjeta de circulación del vehículo.
- Toda persona que no porte tarjeta electrónica y carné, deberá dejar en garita DPI o Licencia de Conducir para permitir su ingreso.

Garita Principal Hacienda Real

La garita de ingreso por Hacienda Real es ajena a SERPINSa y está administrada por una asociación, quienes cuentan con políticas y costos para la activación de tarjetas.

Datos a tomar en cuenta

- Para ingreso de empleados privados (domésticas, chofer, etc.) deberá solicitar formulario y completar el trámite de carné de empleado.
- Para ingreso de material de construcción, proveedores, jardinero, albañil, entre otros. Deberá notificar a garita los siguientes datos: horario, vehículo, nombre e identificación de la persona.
- Para retiro de muebles, aparatos eléctricos, vehículos en mal estado o mudanzas, deberá solicitar el pase de salida a SERPINSa enviando el formulario con firma registrada del propietario de la vivienda.

Servicios que requieren cuota extraordinaria

De conformidad con la ley, los edificios de apartamentos deben contar con un seguro de Incendio y Terremoto. Dicha póliza ha sido pagada por la Desarrolladora inicialmente, cuya cobertura se circunscribe a la construcción del edificio, mas no a los bienes particulares contenidos en él. Una vez completada la entrega de los apartamentos, SERPINSa cotizará y renovará la póliza de seguro, informando a cada propietario la cuota extraordinaria que corresponderá por la renovación.

La pintura exterior del edificio y de las áreas comunes interiores se pintarán como mínimo una vez cada dos años. SERPINSa enviará oportunamente a los propietarios el presupuesto de pintura y de cualquier otro trabajo adicional no incluido en los servicios para poder definir la cuota extraordinaria por apartamento.

Otros servicios

• Servicio de energía eléctrica

Debe ser gestionado por el propietario de conformidad con los requisitos del proveedor de energía.

• Servicio telefónico, internet y cable

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Convivencia y Administración, se permite una sola empresa de servicios. Hogares ISN proporcionará los lineamientos.

4

Oficina

Teléfono: 6665-4225

E-mail: tuoficinadeservicios@serpinsa-gt.com

Centro de Atención al Residente

Teléfono: 6665-4242

