

Manual del Consumidor



EMPRESA MEXICANA. CALIDAD MUNDIAL
CERTIFICADO No. MX03/0053

BIENVENIDA

Para el personal de **HIRCASA** es un honor darle la bienvenida como cliente distinguido y agradecerle por su preferencia. Nuestro compromiso es ofrecerle en todo momento un servicio de calidad, por lo que si tiene algún comentario o sugerencia, no dude en llamarnos al área de Atención a Clientes a los teléfonos (0155) 5511 9910 a las extensiones 101, 180 y 267 o al Fax (0155) 5514 4232

OBJETIVO DEL PRESENTE

El Manual del Consumidor tiene como finalidad, informar a usted las bases y condiciones del sistema de autofinanciamiento **HIRCASA**. Este manual se hizo pensando en dar la mayor y más clara información del sistema

Por favor si tiene alguna duda, pregunte a su asesor o bien, llame a nuestra área de Atención a Clientes

ÍNDICE

- I. FUNCIONAMIENTO**
- II. REQUISITOS PARA INGRESAR AL SISTEMA DE HIRCASA**
- III. APORTACIONES Y CUOTAS**
- IV. FECHA Y LUGAR DE PAGO**
- V. REUNIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN**
- VI. ADQUISICIÓN Y PAGO DEL BIEN INMUEBLE O SERVICIO CONTRATADO Y GARANTÍAS**
- VII. SEGUROS: SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE Y SEGURO DE DESEMPLEO**
- VIII. RESCISIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO**
- IX. SEGURO CONTRA DAÑOS**
- X. CESIÓN DE DERECHOS**
- XI. CASOS DE CONTINGENCIA**
- XII. MARCO LEGAL**

I.- FUNCIONAMIENTO



SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO

Sistema de autofinanciamiento ó comercialización denominado **HIRCASA** que consiste en la integración de grupos de **CONSUMIDORES** que aportan mensualmente sumas de dinero por concepto del pago de sus cuotas, las cuales son administradas por **HIRCASA** y destinadas a la adquisición de bienes inmuebles destinados a la habitación o uso como locales comerciales o para el servicio de la construcción, remodelación o ampliación de bienes inmuebles, que son entregados a los **CONSUMIDORES** bajo los procedimientos estipulados en el Contrato de Adhesión.

CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO

El grupo de **CONSUMIDORES** es cerrado, con una vigencia de 168 meses y constituido por 600 **CONSUMIDORES** quienes celebran contratos con **HIRCASA**, para la adquisición, construcción, remodelación o ampliación de un bien inmueble.

II.- REQUISITOS PARA INGRESAR AL SISTEMA DE HIRCASA

Los únicos requisitos que usted necesita para ingresar al sistema de autofinanciamiento de **HIRCASA** son: conocer el funcionamiento y normatividad del sistema, cubrir la cuota de inscripción inicial, demostrar que su ingreso mensual (que puede ser ingreso familiar en primer grado) es suficiente para pagar puntualmente sus cuotas mensuales totales.

III.- APORTACIONES Y CUOTAS

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Cantidad que el **CONSUMIDOR**, cesionario o sustituto paga para integrarse a un grupo del sistema de autofinanciamiento, como una contraprestación por los diversos actos administrativos y operativos que **HIRCASA** debe realizar por su ingreso al sistema. Esta cuota se determina de manera porcentual sobre el valor actualizado del monto contratado, más el Impuesto al Valor Agregado.

Esta cuota se liquida en dos partes; el 2% más IVA al inscribirse y el 1.5% más IVA al momento de la adjudicación del bien o servicio contratado o, en su caso, al momento en que el contrato sea cancelado o rescindido.

APORTACION MENSUAL

Es la cantidad mensual que el **CONSUMIDOR** paga a cuenta del bien inmueble o servicio contratado y que resulta de dividir el valor presente del bien inmueble o servicio contratado, con el factor de actualización integrado, entre el plazo contratado.



CUOTA DE ADMINISTRACIÓN

Es la cantidad que el CONSUMIDOR debe pagar mensualmente y que formará parte de la cuota mensual total que **HIRCASA** recibe como contraprestación por los actos que debe realizar la organización para la administración y consecución de los fines del sistema de comercialización. Dicha cantidad resulta de aplicar el 0.10% más IVA sobre el valor actualizado del bien inmueble o servicio contratado.

CUOTA MENSUAL TOTAL

Es el monto que el CONSUMIDOR debe pagar mensualmente durante la vigencia del contrato que resulta de sumar:

- La aportación mensual
- La cuota de administración (0.10% del valor actualizado del contrato más IVA)
- El costo del seguro de vida, invalidez e incapacidad total y permanente y de Desempleo
- El costo del seguro de daños (a partir de la asignación del Bien o servicio contratado)

IV.- FECHA Y LUGAR DE PAGO

ESTADO DE CUENTA Y DEPOSITO DE LAS CUOTAS

HIRCASA emitirá y entregará mensualmente al CONSUMIDOR vía correo postal o correo electrónico su estado de cuenta, para que conozca la situación de su contrato.

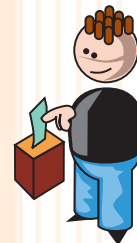
En el estado de cuenta se indicarán los datos de identificación del CONSUMIDOR, las cuotas mensuales totales pagadas a la fecha de corte y el importe actualizado de la cuota mensual a pagar.

Si por alguna causa ajena a **HIRCASA** el CONSUMIDOR no recibe su estado de cuenta, podrá solicitar un duplicado del mismo.

FECHA DE PAGO

La fecha de pago de las cuotas mensuales totales, es a más tardar el día primero de cada mes o, en su caso, el día hábil siguiente, por lo que no se considerarán pagos puntuales los realizados en otra fecha. Los pagos que se realicen hasta el día cinco del mes, se considerarán al valor presente de ese mes y los realizados después de esa fecha, deberán ajustarse al valor presente del siguiente mes.

Todas las cuotas mensuales totales o parciales deberán cubrirse en moneda nacional en las sucursales de las instituciones bancarias que se señalan en el talón de pago que se incluye en el estado de cuenta que el CONSUMIDOR recibe de **HIRCASA**. Cuando El CONSUMIDOR realice sus pagos, debe verificar que su talón sea sellado y certificado por el Banco en donde realizó su pago.



HIRCASA no se responsabiliza por los pagos que el CONSUMIDOR haga a personas o instituciones bancarias diferentes a las señaladas en el talón de pago

DOMICILIO DEL CLIENTE

Es muy importante que los CONSUMIDORES informen con toda oportunidad sus cambios de domicilio, para que reciban correctamente sus estados de cuenta y recibos de pago y cualquier otra información que **HIRCASA** les requiera enviar. El aviso de cambio de domicilio se debe notificar en un plazo no mayor a 5 días posteriores al cambio de domicilio.

Los pagos realizados con cheque, deberán expedirse a favor de AFIANZADORA FIDUCIA, S.A. DE C.V. Fid. 266 y deberán señalar al reverso el número de cuenta al cual se desea depositar y como referencia el número de contrato al que se aplicará el pago para su identificación. Si el cheque resulta devuelto por causa imputable al librador, **HIRCASA** podrá aplicar la penalización en apego a lo que se indica en el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito (20% del importe del cheque)

ANTICIPO DE CUOTAS MENSUALES O PAGOS PARCIALES

Cuando el INTEGRANTE decida pagar anticipadamente cuotas mensuales totales o anticipos de las mismas, estas se aplicarán a sus últimos vencimientos en sentido inverso, por lo que deberá cubrirlos a valor presente, descontando el 50% de la cuota de administración más IVA y el 100% del costo del seguro de vida, invalidez e incapacidad total y permanente y de desempleo.

Cuando el ADJUDICATARIO o EL ADJUDICADO decida pagar anticipadamente cuotas mensuales totales o porciones, estas se aplicarán a sus últimos vencimientos en sentido inverso, y deberán cubrirlos a valor presente, y se le descontará únicamente las primas de seguro de vida, invalidez e incapacidad total y permanente y desempleo correspondiente y, en su caso, las del seguro de daños.

Si los pagos anticipados o parciales se realizan hasta el día cinco del mes, se considerarán al valor presente de ese mes y si son realizados después de esa fecha, deberán ajustarse al valor presente del mes siguiente.

FACTOR DE ACTUALIZACIÓN

El coeficiente numérico, expresado de manera porcentual, que sirve de base, para que exista equidad entre los consumidores, para incrementar mensualmente el valor inicial de los bienes inmuebles o de los servicios contratados hasta el finiquito total del cien por ciento del adeudo. Dicho porcentaje será en la misma cantidad a la tasa anualizada dividida entre doce, del rendimiento que generen los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) a veintiocho días, determinada por el Banco de México en su última subasta previa al mes de su aplicación si "EL CONSUMIDOR" decide NO participar en los remanentes del grupo, o si "EL CONSUMIDOR" decide SI



participar en los remanentes del grupo, el factor será igual al resultado que se obtenga de multiplicar por 3 (tres), la tasa anualizada dividida entre doce, del rendimiento que generen los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) a veintiocho días, determinada por el Banco de México en su última subasta previa al mes de su aplicación. Si los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) desaparecieran, se aplicará la tasa del instrumento que los sustituya.

RECARGO POR MORA

Cuando el ADJUDICATARIO o ADJUDICADO incurra en atraso en el pago de sus cuotas mensuales totales, HIRCASA le cobrará por cada mes o fracción de atraso, la cantidad que resulte de aplicar una tasa igual a 4 veces el factor de actualización del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) al importe adeudado.

V.- REUNIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN

Las reuniones de adjudicación se llevarán a cabo el tercer viernes de cada mes y, si éste es inhábil, se realizará al siguiente día hábil. El lugar y la hora en las que se efectuarán estas reuniones HIRCASA se los notifica en el calendario de reuniones de adjudicación que le entrega a la firma del contrato de adhesión.

PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN

A).- ADJUDICACIÓN NATURAL

En cada reunión de adjudicación HIRCASA adjudicará el primer bien inmueble o servicio contratado al INTEGRANTE que, 5 días hábiles antes del evento de adjudicación, esté al corriente en el pago de sus cuotas mensuales totales y que tenga el mayor número de cuotas pagadas de su grupo. En caso de empate se adjudicará al que tenga el menor número de folio de contrato de adhesión.

B).- ADJUDICACIÓN POR LISTA DE ESPERA

El INTEGRANTE que tenga pagadas un mínimo de 56 cuotas mensuales totales será incorporado a la LISTA DE ESPERA en donde ocupará un lugar y a partir de ahí deberán estar al corriente en sus pagos para hacer válido su lugar y poder participar en las reuniones de adjudicación.

De existir fondos en el grupo, cada mes se irán adjudicando a los INTEGRANTES anotados en la lista en riguroso orden de acuerdo al lugar que ocupen en la misma.

C).- ADJUDICACIÓN OBLIGATORIA

Por este procedimiento se realizará la adjudicación a cada INTEGRANTE que, 5 días hábiles antes de la fecha de la reunión de adjudicación y conforme a la antigüedad en su grupo, acumule un mínimo de pagos puntuales de vencimiento natural y anticipados, sin tomar en cuenta los pagos impuntuales, conforme a lo siguiente:



PLAZO CONTRATADO	168 MESES
ANTIGÜEDAD EN EL GRUPO EN MESES	CUOTAS PARA ADJUDICAR
De 1 a 12	84
De 13 a 24	80
De 25 a 36	76
De 37 a 48	72
De 49 en adelante	68



D).- ADJUDICACIÓN DIRECTA

En el caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente del INTEGRANTE con el pago de la suma asegurada, se adjudicará directamente el bien inmueble o servicio contratado a los beneficiarios que éste haya designado en el Contrato de Adhesión.

E).- ADJUDICACIÓN POR LIQUIDACIÓN

HIRCASA realizará la adjudicación en favor del INTEGRANTE que haya efectuado el pago total del precio de la operación contratada mediante el pago de las cuotas mensuales totales del plazo contratado, ya sea en forma puntual, vencidas o anticipadas.

Nota: Para que proceda cualquier tipo de adjudicación, es necesario que el INTEGRANTE se encuentre al corriente en el pago de sus cuotas mensuales totales y proceda conforme a la Póliza de Seguro, a la Ley del Contrato del Seguro y a los términos pactados en la Cláusula Décima Tercera del Contrato de Adhesión, además debe cubrir el segundo pago de la cuota de inscripción, el cual equivale al 1.50% mas IVA sobre el monto adjudicado.



VI.- ADQUISICIÓN Y PAGO DEL BIEN INMUEBLE O SERVICIO CONTRATADO Y GARANTIAS

Al resultar adjudicado su contrato con el monto contratado usted puede adquirir, construir, ampliar o remodelar un bien inmueble en cualquier lugar del país. Se deberá certificar, previo avalúo bancario, cual es el valor del inmueble que pretende adquirir así como que el presupuesto de obra se encuentre en precios de mercado, además de que el inmueble no tenga problemas de titulación, gravámenes o expropiaciones. Para que se efectúe la entrega del bien inmueble o servicio contratado, el ADJUDICATARIO dará a **HIRCASA** una garantía, esta garantía deberá ser hipotecaria o fiduciaria en primer lugar

sobre un inmueble urbano, de valor igual o superior al monto contratado y quedando dicha garantía vigente hasta el finiquito del adeudo. Usualmente la garantía se constituye con el propio inmueble que se adquiere o se construye con el monto contratado.

CONSENTIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN

Es requisito que el ADJUDICATARIO entregue una solicitud y otorgue su consentimiento por escrito a **HIRCASA** para la adquisición del bien inmueble que seleccionó, así como la documentación exigida por la Notaría Pública ante la cual se formalizará la operación, a fin de que **HIRCASA** dictamine y apruebe la operación para lo cual contará con 30 días naturales a partir de la fecha en que el ADJUDICATARIO integre correctamente toda la documentación.

Si el dictamen es favorable, y habiendo cumplido el ADJUDICATARIO con los requisitos y garantías, **HIRCASA** entregará la documentación a la Notaría elegida para lograr, en un plazo de 25 días naturales contados a partir de la aprobación y entrega de la documentación, la firma de la escritura, y entrega del monto adjudicado que corresponda. Si el monto adjudicado es destinado a la construcción, remodelación o ampliación de un inmueble, el monto se entregará en ministraciones conforme al avance de obra.

VII.- SEGUROS .- SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE Y SEGURO DE DESEMPLEO

HIRCASA se obliga a incluir al CONSUMIDOR, cuando este sea persona física, como asegurado dentro de la póliza colectiva que tiene contratada de Seguro de Vida, Invalidez e Incapacidad total y permanente y Seguro de Desempleo, esto de conformidad con la legislación aplicable. Este seguro debe estar vigente a más tardar, a partir de la fecha del primer evento de adjudicación en que participe el INTEGRANTE y hasta la conclusión del plazo contratado o hasta que finiquite la operación, lo que ocurra primero, siempre en apego a la cláusula Décimo Segunda del Contrato de Adhesión.

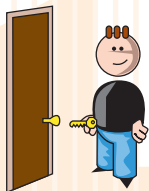
Las coberturas por Fallecimiento o Invalidez e Incapacidad total y permanente cubrirán al menos, y en forma proporcional, el saldo del precio del bien inmueble o servicio contratado objeto del Contrato de Adhesión y cuyo destino preferente, sea cubrir las cuotas mensuales totales con vencimiento posterior a la fecha en que ocurra el siniestro.



En caso de que el CONSUMIDOR pierda involuntariamente su empleo, una vez transcurrido el mes de espera previsto en las condiciones generales de la póliza, y siempre y cuando no obtenga otro empleo, con el pago de la suma asegurada de la cobertura de desempleo **HIRCASA** liquidará hasta tres de las cuotas mensuales totales con vencimiento posterior a la fecha en que el CONSUMIDOR hubiera perdido el empleo

En caso de que el CONSUMIDOR se atrase parcial o totalmente en el pago de su cuota mensual total, se suspenderá la protección del seguro de vida, de invalidez e incapacidad total y permanente y de desempleo y se reiniciará cinco días después de ponerse al corriente. Si el CONSUMIDOR falleciera, quedara inválido o se incapacitara total y permanentemente, o perdiera su empleo estando atrasado parcial o totalmente en el pago de su cuota mensual total, por ningún motivo tendrá derecho el CONSUMIDOR o su(s) beneficiario(s) designado(s) al beneficio correspondiente.

VIII.- RESCISIÓN , CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO



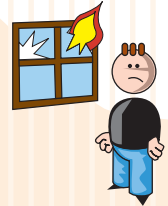
El INTEGRANTE o ADJUDICATARIO podrá cancelar anticipadamente el Contrato de Adhesión o **HIRCASA** podrá rescindir el contrato a los INTEGRANTES o ADJUDICATARIOS que adeuden 2 o más cuotas mensuales totales.

En tales casos, se reintegrará al INTEGRANTE o ADJUDICATARIO el importe de sus aportaciones periódicas a valor histórico, menos el segundo pago de la cuota de inscripción y el importe equivalente a 3 aportaciones a valor promedio. La devolución se hará en un plazo máximo de 30 días naturales después de dado el aviso de cancelación o 60 días de notificada la rescisión.

El CONSUMIDOR podrá, mediante escrito, cancelar este contrato de adhesión dentro de los 5 días hábiles siguientes a la contratación, sin responsabilidad alguna. En este caso, **HIRCASA** debe devolverle, dentro de los 25 días naturales siguientes a la notificación, el importe íntegro de los pagos realizados. Salvo que dentro de ese período el CONSUMIDOR participe en una reunión de adjudicación.

IX.- SEGURO CONTRA DAÑOS

Para la protección física o legal del bien inmueble o servicio contratado mediante el Contrato de Adhesión, EL ADJUDICADO deberá contar con un seguro contra daños del mismo, con vigencia para todo el período en que se adeude parte del precio y cuyo destino preferente sea cubrir las cuotas mensuales totales posteriores a la fecha en que ocurra el siniestro, para esto **HIRCASA** le ofrecerá al ADJUDICADO tres opciones distintas a tarifas competitivas para que éste elija la que considere conveniente.



X.- CESIÓN DE DERECHOS



“EL INTEGRANTE” o “EL ADJUDICATARIO” que se encuentre al corriente en el pago de sus cuotas mensuales totales, podrá ceder los derechos y obligaciones del contrato, siempre y cuando lo solicite a “**HIRCASA**”, cuando menos diez días antes de su siguiente reunión de adjudicación, y que el cesionario cubra a “**HIRCASA**” la cuota por cesión de la titularidad del contrato. “**HIRCASA**” deberá comunicar por escrito dentro de los diez días naturales siguientes a la recepción de la solicitud, su aceptación o rechazo y en caso de no hacerlo, la cesión de derechos se tendrá por aceptada.

HIRCASA se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de cesión en beneficio del grupo del que forma parte el contrato que se esta cediendo.

HIRCASA no tendrá ninguna responsabilidad referente a los arreglos económicos y forma de pago que pudiera existir entre el Cedente y el Cesionario, ni de los impuestos que dicha operación pueda causar.

XI.- CASOS DE CONTINGENCIA

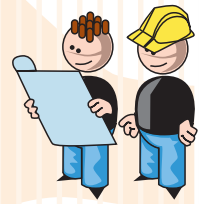


HIRCASA no se hará responsable por falta de cumplimiento a las obligaciones que asume en el Contrato de Adhesión, cuando esto sea por caso fortuito o causas de fuerza mayor, tales como guerras, manifestaciones públicas, terremotos, inundaciones, meteoros y otras causas de carácter similar causadas por las fuerzas de la naturaleza, del mismo modo, los causados por huelgas, conflictos laborales dentro de la empresa o de proveedores. Subsanao el impedimento, **HIRCASA** contará con 25 días naturales para cumplir con sus obligaciones en términos del Contrato de Adhesión.

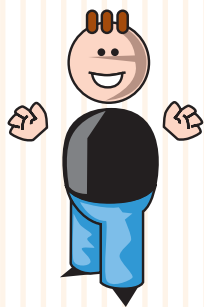
XII.- MARCO LEGAL

El sistema de comercialización de **HIRCASA** está regulado por:

- La Secretaría de Economía
- La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
- Ley Federal de Protección al Consumidor, y
- Reglamento de los Sistemas de Comercialización.



**POR FAVOR ANTES DE FIRMAR EL PRESENTE MANUAL
LE SUPPLICAMOS LEA Y COMPRENDA
CADA UNO DE LOS PUNTOS.**



NOMBRE DEL CONSUMIDOR
LEÍDO Y COMPRENDIDO

FIRMA

FECHA



BIENES PROGRAMADOS, S.A. DE C.V.
AVENIDA CHAPULTEPEC No. 264 PISO 1 SECCIÓN 1
COL. ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC
C.P. 06700 MÉXICO, D. F.





**Prohibida su reproducción total o parcial
Derechos Reservados MMVI**

