

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIA EN EL HOGAR ASISTENCIA EN EL HOGAR DE ADDIUVA ENTERPRISES

1. INTRODUCCIÓN.

- a) **AMERICAN ASSIST HOME SERVICES, INC.**, de ahora en adelante **Addiuva Enterprises** con su programa “**ASISTENCIA EN EL HOGAR**”, le brinda Asistencia en el Hogar ante cualquier eventualidad las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- b) El contrato entrará en vigor a las setenta y dos horas (72) de haber sido suscrito; desde ese momento de vigencia el **CLIENTE** podrá utilizar los servicios de asistencia que se describen a continuación, los cuales se prestarán en el territorio de Puerto Rico.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye. En este contrato de servicios, los términos “usted” y “su” se refieren al “**TENEDOR DEL CONTRATO**” que aparece en las Declaraciones. “Nosotros”, “nos” y “nuestro” se refieren al **PROVEEDOR** que proporciona este contrato de servicio. Además, ciertas palabras y frases se definen de la manera siguiente.

- a) **AMERICAN ASSIST HOME SERVICES, INC.**, ahora en Adelante **Addiuva Enterprises** es el **PROVEEDOR** de contratos de Servicio.
- b) **AGENTE**: Significa una persona, entidad o corporación que actúa comercializando los servicios de **ADDIUVA** descritos en el presente contrato. El nombre del agente es: **CLARO PUERTO RICO**.
- c) **TENEDOR DEL CONTRATO**: Es la persona física usuaria que se haya contratado los servicios de “**ASISTENCIA EN EL HOGAR**”. En caso de que el contrato haya sido celebrado por una corporación, el **TENEDOR DEL CONTRATO** será el representante legal de dicha empresa. Queda entendido, si el **CLIENTE** es a través de un **AGENTE** por medio de una operadora debe tener su equipo de celular activo en el momento de solicitar y durante la asistencia.
- d) **VIVIENDA AFILIADA**: La vivienda que se registre en las declaraciones del contrato de servicio, siempre y cuando sea de uso exclusivo habitacional. Dentro de tal concepto se comprenden también las construcciones, dependencias e instalaciones anexas ubicadas en el sitio perteneciente a la vivienda y en el cual ésta se encuentra localizada, exceptuando las zonas comunes.
- e) **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en “**ASISTENCIA EN EL HOGAR**” y que se refiere el presente documento.
- f) **ACCIDENTE/EMERGENCIA**: Toda acontecimiento que provoque daños materiales a la residencia del **TENEDOR DEL CONTRATO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra durante la vigencia del presente documento.

- g) **FAMILIAR**: Cuando se mencione el término Familiar se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos del **TENEDOR DEL CONTRATO**.
- h) **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual se compran los Servicios de Asistencia que ofrece **ADDIUVA** y estarán a disposición del **TENEDOR DEL CONTRATO**.
- i) **PAÍS DE RESIDENCIA**: Puerto Rico.
- j) **RESIDENCIA PERMANENTE**: El domicilio habitual que en **PUERTO RICO** manifieste tener el **TENEDOR DEL CONTRATO** y que haya notificado al **AGENTE**, domicilio que será considerado como el del **TENEDOR DEL CONTRATO** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento.
- k) **CATÁSTROFE**: Se refiere a un accidente desencadenado por la acción del hombre, las fuerzas de la naturaleza o circunstancias tecno sociológicas, susceptible de causar una multiplicidad de daños en las personas, los bienes y el medio ambiente debido a sus proporciones o intensidad.

3. SERVICIOS.

En virtud del presente Contrato la Compañía proveerá al **TENEDOR DEL CONTRATO** servicios de “emergencia” de Asistencia al Hogar prestados por profesionales calificados, cuando los primeros se encuentren en dificultades como consecuencia de un evento fortuito acaecido en la “vivienda afiliada”, de acuerdo con los términos y condiciones del presente contrato y por hechos derivados de los servicios especificados en la misma.

Para efectos de este contrato de servicio, se considera “emergencia” una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble por fuga de agua, que no permita su utilización cotidiana por un corto circuito, una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto, que ponga en riesgo la seguridad del **TENEDOR DEL CONTRATO** e in-habitabilidad de la vivienda a consecuencia de un evento. El **TENEDOR DEL CONTRATO** tiene que haber sufrido la **EMERGENCIA**, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre la **EMERGENCIA**. **ADDIUVA** no prestará el servicio cuando el **TENEDOR DEL CONTRATO** no esté presente en el lugar de la **EMERGENCIA**, exceptuando el caso de que por alguna situación de fuerza mayor (emergencia médica, laboral o familiar) se le haya autorizado a retirarse dejando su documento de identidad con el representante.

SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente contrato de servicio, **ADDIUVA** garantiza la puesta a disposición del **TENEDOR DEL CONTRATO** de una ayuda material inmediata, en forma de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la Vivienda del **TENEDOR DEL CONTRATO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente contrato de servicio y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e in-habitabilidad de la vivienda a consecuencia de un evento.

3.1) SERVICIOS DE CERRAJERÍA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble del **TENEDOR DEL CONTRATO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **TENEDOR DEL CONTRATO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda Afiliada. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

\$ 350.00 POR EVENTO MÁXIMO CUATRO EVENTOS, POR AÑO.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Cerrajería. Quedan excluidas de la presente cubierta, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.

3.2) SERVICIOS DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **TENEDOR DEL CONTRATO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio. Estos servicios cubren el destape de tuberías, desagües u otras instalaciones fijas propias de la vivienda, visibles o no visibles, siempre que se encuentren en el interior de la misma incluyendo su prolongación hasta la salida del solar o predio residencial. En este caso, los costos de traslado del técnico especializado, materiales y mano de obra que se requieran para realizar la reparación del destape de la tubería, serán por cuenta del proveedor de servicios. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

\$ 350.00 POR EVENTO MÁXIMO CUATRO EVENTOS, POR AÑO.

En caso de que el costo de los anteriores servicios fuese superior a esta cantidad, la diferencia será pagada por cuenta del **TENEDOR DEL CONTRATO**.

a) **TÉCNICO DE INSTALACIÓN EN ACCESORIOS:** Cuando el **TENEDOR DEL CONTRATO** requiera de servicios de Técnico en el hogar, **ADDIUVA** a solicitud del **TENEDOR DEL CONTRATO** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **TENEDOR DEL CONTRATO**. Este servicio permitirá al **TENEDOR DEL CONTRATO** utilizar un Técnico en el Hogar para reparación o respuesta de un accesorio que el afiliado haya comprado o con previa autorización al Técnico en el Hogar realizar la compra del accesorio, para SERVICIOS DE PLOMERÍA,

mencionadas en el reglón 3.2. En una simple llamada, se le proporcionará al **TENEDOR DEL CONTRATO** información y coordinará el envío del Técnico en el Hogar para ejecutar la reparación o respuesta del accesorio que se requiera en los SERVICIOS DE PLOMERÍA. Una vez que el **TENEDOR DEL CONTRATO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo del accesorio se procederá a realizarlo.

SIN LÍMITE POR EVENTO, MÁXIMO CUATRO EVENTOS, POR AÑO.

b) SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL HOGAR

Permitirá al afiliado en una situación de emergencia por inundación causada en un evento previo de plomería, **ADDIUVA** a solicitud del **TENEDOR DEL CONTRATO** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios para la limpieza de líneas sanitarias donde se realice el desatape de cañería que fue objeto de la prestación de SERVICIOS DE PLOMERÍA.

\$ 50.00 POR EVENTO MÁXIMO DOS EVENTOS, POR AÑO

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas del presente contrato de servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en aéreas comunes o en instalaciones propiedad de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillado.

3.3) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **TENEDOR DEL CONTRATO** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del **TENEDOR DEL CONTRATO**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del **TENEDOR DEL CONTRATO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

\$ 350.00 POR EVENTO MÁXIMO CUATRO EVENTOS, POR AÑO.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad.- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.

- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Autoridad de Energía Eléctrica.

3.4) SERVICIOS DE CRISTALERÍA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los cristales o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble de uso habitacional del **TENEDOR DEL CONTRATO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

\$ 350.00 POR EVENTO MÁXIMO CUATRO EVENTOS, POR AÑO. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Cristalería. - Quedan excluidas del presente servicio:

- a) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de cristales que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de cristales por fenómenos naturales.

3.5) SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR:

Cuando el **TENEDOR DEL CONTRATO** requiera de servicios de conexión en el hogar, **ADDIUVA** a solicitud del **TENEDOR DEL CONTRATO** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **TENEDOR DEL CONTRATO**. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques y Traslado Médico Terrestre De No Urgencia.

ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:

Por solicitud del **TENEDOR DEL CONTRATO** se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. En una simple llamada, se le proporcionará al **TENEDOR DEL CONTRATO** información y coordinará el envío al domicilio de profesionales para cotizar o ejecutar la reparación que se requiera en las siguientes especialidades: Plomería, Alfombras, Cerrajería, Cocineros, Electricistas, Chóferes, Cristalería, Servicios de Limpieza, Seguridad/Vigilancia, Fumigación, Persianas, Albañilería, Toldos, Carpintería, Refrigeración, Mudanzas, Jardinería, Piscinas.

En casos de necesitar Traslado Médico Terrestre De No Urgencia, en la cual, deba asistir a una cita médica programada con antelación, a solicitud del **TENEDOR DEL CONTRATO**, **ADDIUVA** realizará la coordinación del traslado médico terrestre de no urgencia, al lugar de la cita y su regreso. Este SERVICIO será provisto de Lunes a Sábado de 5:00am a 8:00pm. Al CLIENTE comunicarse al Centro de Atención de Servicio de **ADDIUVA** para solicitar el SERVICIO, se le asignará un turno y se registrará en la ruta de transportación del día. El PROVEEDOR de **ADDIUVA** recogerá al CLIENTE en el lugar

solicitado y lo llevará a la cita médica programada; todo dentro de unas horas aproximadas pre-acordadas.

Exclusiones al servicio. En el presente servicio no se contempla traslados de urgencia en ambulancia de ningún tipo, únicamente por necesidad programada. Si el **TENEDOR DEL CONTRATO** necesita servicios urgentes de ambulancia debería llamar al 9-1-1. El traslado médico es válido únicamente para una (1) dirección física, provista por el **TENEDOR DEL CONTRATO** al momento de solicitar el servicio. **ADDIUVA** no se hará responsable de hacer o confirmar la cita médica, solamente realizará la COORDINACIÓN del traslado médico terrestre de no urgencia, al costo del **TENEDOR DEL CONTRATO**. El costo del servicio está sujeto de varios factores como: la distancia a recorrer, si el afiliado pide el servicio de manera privada o si viajará con otros pasajeros, si viajará con un acompañante o viajará solo y/o el tipo de vehículo necesario, entre otros.

Coordinación en Asistencia Lavado a domicilio:

En caso de que el CLIENTE, necesite el recogido y entrega del servicio LAVADO A DOMICILIO, a su solicitud, **ADDIUVA** gestionará y coordinará un auxiliar a su domicilio para realizar el servicio de lavado, secado y/o doblado por libra de ropa, indicado por el CLIENTE. La selección del servicio incluye: sábanas, toallas y todo tipo de ropa. El costo del servicio seleccionado será a cargo del CLIENTE. El CLIENTE lo debe dejar pago en su totalidad al momento de seleccionar el servicio para que el auxiliar pueda realizar la entrega sin problemas. Al CLIENTE comunicarse al Centro de Atención de Servicio de **ADDIUVA** para solicitar el servicio LAVADO A DOMICILIO, se le asignará un turno y se registrará en la ruta de transportación del día con el auxiliar al lugar solicitado, todo dentro de unas horas aproximadas pre-acordadas. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO. Exclusiones al servicio. Servicio especial de elementos del hogar (cortinas, cojines, cover de muebles, place mats, manteles y servilletas).

ADDIUVA, coordinará que el especialista presente simultáneamente al **TENEDOR DEL CONTRATO** y a **ADDIUVA** el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el **TENEDOR DEL CONTRATO** decida en definitiva.

Una vez que el **TENEDOR DEL CONTRATO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **TENEDOR DEL CONTRATO** podrá dirigirse a **ADDIUVA**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado.

3.6) ALCANCE DEL SERVICIO DE REFERENCIAS TELEFÓNICAS EN EL HOGAR

Cuando el **TENEDOR DEL CONTRATO** requiera servicios de referencias telefónicas en el hogar, **ADDIUVA** a solicitud del **TENEDOR DEL CONTRATO** podrá obtener información de un profesional para que le atienda de servicios, el costo de labor y mano de obra correrá por cuenta del **TENEDOR DEL CONTRATO**. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO. Los servicios por referencias serán: a) Suministro de Agua: Servicio de referencias telefónicas que le

permitirá al **TENEDOR DEL CONTRATO** obtener información para suministro de agua a partir de los 50 galones en adelante.

b) Limpieza de Cisternas o tanques de Agua: Servio de referencia telefónicas que le prmitirá al **TENEDOR DEL CONTRATO** obtener información para la limpieza de su cisterna o tanque de agua. c) Cambios de Aceite y Filtro e Instalaciones de Plantas Eléctricas: Servio de referencia telefónicas que le prmitirá al **TENEDOR DEL CONTRATO** obtener información para los cambios de aceite y filtro e instalaciones de plantas eléctricas.

EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el lugar de residencia habitual del **TENEDOR DEL CONTRATO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **TENEDOR DEL CONTRATO**. Asimismo, será excluyente del servicio:

a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **TENEDOR DEL CONTRATO** y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.

b) Cualquier reparación contratada directamente por el **TENEDOR DEL CONTRATO**.

c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **TENEDOR DEL CONTRATO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de cristales.

d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.

e) Daños por terremoto, huracanes, tornados, tormentas tropicales, erupción volcánica, inundación, y cualquier fenómeno natural.

f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.

g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del **TENEDOR DEL CONTRATO**.

h) Cambio de cristales de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.

j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **TENEDOR DEL CONTRATO**.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería.

a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.

b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.

c) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

4. CASOS DE EXCEPCIÓN:

Son exclusión de servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

a) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.

b) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, motín o tumulto popular, etc.

c) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.

d) La energía nuclear radiactiva.

5. EXCLUSIONES:

a) Cuando el **TENEDOR DEL CONTRATO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

b) Cuando la persona que solicita el servicio no se identifique como **TENEDOR DEL CONTRATO**.

c) Cuando el **TENEDOR DEL CONTRATO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

6. OBLIGACIONES:

6.1 DEL TENEDOR DEL CONTRATO:

Con el fin de que el **TENEDOR DEL CONTRATO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **ADDIUVA**.

b) El **TENEDOR DEL CONTRATO** está obligado a informar el cambio de residencia e informarlo al personal de **ADDIUVA** en un plazo prudencial en o antes de 10 días después de haberse cambiado de domicilio, para que los servicios sean aplicables a la nueva vivienda si es el caso. Una vez que se haya realizado dicho aviso a **ADDIUVA** se entenderá por cancelado el contrato de la vivienda anterior y entrará en vigor la cubierta a la nueva residencia.

c) Identificarse como **TENEDOR DEL CONTRATO** ante los funcionarios de **ADDIUVA** o ante las personas que esta

última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

6.2 DE AMERICAN ASSIST HOME SERVICES, INC., ADDIUVA ENTERPRISES

Las obligaciones de **ADDIUVA** bajo este contrato de servicio están garantizadas bajo una póliza de seguro de reembolso. Si **ADDIUVA** no pagare o no proveyera un servicio reclamado dentro de los sesenta (60) días posteriores a la notificación de la reclamación, el **TENEDOR DEL CONTRATO** tendrá el derecho de presentar una reclamación directamente al asegurador que ofrece la póliza. El Asegurador de la póliza de reembolso de este contrato de servicio es Universal Insurance Company, ubicada en la Calle 1 Lote 10 Piso 3 Metro Office Park Guaynabo en Puerto Rico, con dirección postal, PO BOX 71338 SAN JUAN 00936-8438 y teléfono 787-793-7202 y fax 787-792-4788.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso de que un **TENEDOR DEL CONTRATO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

El afiliado debe tener activo el programa para reportar su asistencia de inmediato llamando desde su celular Claro al *SOS (*767) o línea fija desde cualquier teléfono al 787-625-3960 o al número directo al 1-866-944-9111, las 24 horas los 365 días del año.

a) El **TENEDOR DEL CONTRATO** solicitará al funcionario de **ADDIUVA** que atienda la llamada respectiva y le proporcionará todos los datos necesarios para identificarlo como **TENEDOR DEL CONTRATO**, así como la información necesaria para poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta de la vivienda; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción del problema que sufre o el tipo de ayuda que precise.

b) El **TENEDOR DEL CONTRATO** solicitará al funcionario de **ADDIUVA** que atienda la llamada respectiva y le proporcionará todos los datos necesarios para identificarlo como **TENEDOR DEL CONTRATO**, así como la información necesaria para poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta de la vivienda; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción del problema que sufre o el tipo de ayuda que precise. Queda entendido que el personal de **ADDIUVA** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las viviendas que figuren en la hoja de declaraciones o solicitud del contrato de servicios.

c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, le prestará al **TENEDOR DEL CONTRATO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el **TENEDOR DEL CONTRATO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **ADDIUVA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

8. SUBROGACIÓN.

ADDIUVA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **TENEDOR DEL CONTRATO** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **TENEDOR DEL CONTRATO** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o emergencia que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

9. CANCELACIÓN DEL CONTRATO. Este contrato podrá ser cancelado en cualquier momento por **ADDIUVA** o por el **TENEDOR DEL CONTRATO** el cual tiene derecho a la parte no devengada del dinero que pagó por el presente contrato, llamando a nuestro Call Center las 24 horas del día 365 días al año.

10. DEVOLUCIÓN DEL CONTRATO. El **TENEDOR DEL CONTRATO** que no se encuentre de acuerdo con las condiciones de uso y cubiertas de los servicios de asistencia proporcionados por **ADDIUVA**, consignadas en este documento, en su calidad de **TENEDOR DEL CONTRATO**, deberá devolver este contrato, dentro del término de diez (10) días, los cuales serán contados; desde la entrega del contrato de servicios de asistencia al mismo, o, si este contrato le fuere enviado por correo, dentro del término de veinte (20) días, contados desde la fecha de dicho envío, dicha devolución podrá hacerla, siempre y cuando el mencionado **TENEDOR DEL CONTRATO** ejerza tal derecho.

En caso, de ser devuelto el presente contrato, el mismo se entenderá como nulo y se reembolsará o acreditará al **TENEDOR DEL CONTRATO** el equivalente al honorario completo correspondiente al contrato de servicio, si es que este tiene costo para el **TENEDOR DEL CONTRATO**, y se adicionará una penalidad de un diez (10%) por ciento mensual sobre el referido honorario, que se adicionará a cualquier reembolso o crédito requerido por esta sección, siempre y cuando que no se haga efectivo dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que el **TENEDOR DEL CONTRATO** devuelva el contrato de servicio a **ADDIUVA**.

11. PRECIO.

El precio del presente contrato de servicios es de recurrencia mensual.

12. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **ADDIUVA** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

12. DIRECCIONES Addiuva Enterprises

Dirección Física y Postal: Metro Office Park, 8 Calle 1, Suite 306, Guaynabo PR 00968.

PBX: (787) 625-1584. FAX: (787) 787-781-5836