



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN LA CARRETERA Y VIAJES DE AMERICAN ASSIST, INC.

1. INTRODUCCIÓN.

- a) **AMERICAN ASSIST, INC.**, con su programa “**CLIENTE ASISTENCIA**”, le brinda Asistencia en Carreteras ante cualquier eventualidad las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- b) Por solicitud del **CLIENTE**, mediante el Centro de Atención de Servicio de AMERICAN ASSIST, INC. dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier **EMERGENCIA** o solicitud de referencias, sujetándose para ello al presente contrato.
- c) El presente documento contiene los términos y condiciones del contrato de prestación de servicios suscrito entre AMERICAN ASSIST, INC y el **CLIENTE**.
- d) La dirección física y postal de la oficina principal de AMERICAN ASSIST, INC es: Metro Office Park, 8 Calle 1, Suite 306, Guaynabo PR 00968.
- e) 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.
- f) Salvo que se excedan los límites específicamente establecidos a continuación, el **CLIENTE** no tendrá que pagar suma alguna en adición a la especificada en el contrato.

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 “**CLIENTE**” 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, Inc.** es el **PROVEEDOR** de contratos de Servicio.
- b) **ACCIDENTE | EMERGENCIA**: En términos **ACCIDENTE**, se refiere a todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **CLIENTE**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **CLIENTE** durante la vigencia del presente documento. En términos a **EMERGENCIA**, se refiere a hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después del ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del **CLIENTE**.
- c) **AGENTE**: Significa una persona, entidad o corporación que actúa como representante de **PROVEEDOR** en la solicitud de este contrato. El nombre del **AGENTE** es: **CLARO PUERTO RICO**.
- d) **CLIENTE**: Es la persona física usuaria o persona natural que haya contratado los servicios de “**ASISTENCIA EN LA CARRETERA Y VIAJES**”. En caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario del programa. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del **CLIENTE** el cónyuge, hijos menores de 18 años que vivan permanente y bajo la dependencia económica del **CLIENTE**, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **CLIENTE** de conformidad con los términos, condiciones y

limitaciones establecidas en este documento. Queda entendido, si el **CLIENTE** es a través de un **AGENTE** por medio de una operadora debe tener su equipo de celular o telefonía activo para que **PROVEEDOR** pueda brindar el servicio. En caso de tener a través del **AGENTE** un equipo celular, este deberá permanecer en el momento de solicitar la asistencia y durante el ofrecimiento del servicio. Todo Cliente con equipo de telefonía fija u cualquier otro equipo de naturaleza permanente en un mismo lugar, deberá proveer únicamente a la operadora el número en el que aparece la asistencia registrada.

- e) **EVENTO**: Es una **SITUACIÓN DE ASISTENCIA** reportada por un **CLIENTE** que dé derecho a la prestación de uno de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se refiere el presente documento.
- f) **FAMILIAR**: Cuando se mencione el término Familiar se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos del **CLIENTE**.
- g) **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **PROVEEDOR** estarán a disposición del **CLIENTE**.
- h) **PAÍS DE RESIDENCIA**: Para fines de este contrato, Puerto Rico incluyendo los municipios Vieques y Culebra.
- i) **REPRESENTANTE**: Cualquier persona sea o no acompañante del **CLIENTE**, que esté capacitado para realizar gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia, si el **REPRESENTANTE** ejerce control del **VEHÍCULO CLIENTE** en el momento de la **EMERGENCIA** o **EVENTO** debe estar habilitada legalmente para conducir automóviles.
- j) **RESIDENCIA PERMANENTE**: El domicilio habitual que en **PUERTO RICO** manifieste tener el **CLIENTE** y que haya notificado al **AGENTE**, domicilio que será considerado como el del **CLIENTE** para los efectos de los servicios de asistencia del presente documento.
- k) **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en “**CLIENTE ASISTENCIA**” y que se refiere el presente documento.
- l) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un **CLIENTE** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que dan derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- m) **TITULAR**: significará el **CLIENTE**.
- n) **VEHÍCULOS AFILIADOS**: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustible interna, de transporte terrestre propiedad del **CLIENTE**, o en los que este posea interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios El carro o automóvil del **CLIENTE**, o en los que este posea interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios. El **CLIENTE** solamente tiene derecho a usar los beneficios de este contrato a un (2) tabillas; sin embargo puede cambiar el **VEHÍCULO AFILIADO** cuando renueva el contrato o cuando cambie de vehículo una (1) vez en el año. Si cambia de vehículo el **CLIENTE** tiene que informar dicho cambio a **PROVEEDOR** antes de la utilización nuevamente del mismo. Los beneficios no se transfieren con el vehículo si se vende el **VEHÍCULO AFILIADO**, el **TENEDOR DE CONTRATO** deberá informar a **PROVEEDOR** de su nuevo vehículo.

En ningún caso los **VEHÍCULOS AFILIADOS** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; vehículos de uso comercial, de alquiler; salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; de modelo de antigüedad superior a quince años.

3. BENEFICIOS

Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el **CLIENTE** tiene que haber sufrido la **EMERGENCIA**, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el **VEHÍCULO AFILIADO**. **PROVEEDOR** no prestará el servicio cuando el **CLIENTE** 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**. Si el **VEHÍCULO AFILIADO**, se encontrara fuera del **PAÍS DE RESIDENCIA**, solo cubrirá en una **SITUACIÓN DE ASISTENCIA** bajo los siguientes incisos A, B y C, descritos a continuación, con una cubierta en Estados Unidos, México y República Dominicana.

Cualquier reclamo por daño sufrido al vehículo durante la prestación del servicio, es obligación del **CLIENTE** reportarlo en máximo 24 horas de la prestación del servicio para tener derecho a solicitud de garantía, de lo contrario **PROVEEDOR** no se responsabiliza de los daños reportados fuera del tiempo establecido, entiéndase que cualquier daño reportado será revisado y analizado por el personal de **PROVEEDOR** para determinar su procedencia.

3.1 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN PUERTO RICO

3.1.1. SERVICIOS EN CARRETERA

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el lugar reportado de la **EMERGENCIA**, entiéndase cuando el vehículo se encuentre en la carretera.

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS** se encuentre en carretera, **PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **CLIENTE**, con un límite máximo de: **POR ACCIDENTE: \$150.00 POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO. POR AVERÍA: \$150.00 POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

PROVEEDOR se compromete que antes de enviar el servicio de remolque, en caso de haber un excedente a ser pagado por el **CLIENTE** se solicitará la autorización previa del **CLIENTE**. El excedente será pagado en forma inmediata por el **CLIENTE** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **CLIENTE** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO AFILIADO** hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Si el **CLIENTE** posteriormente decide moverlo a otro lugar; este servicio queda fuera de cobertura. El traslado del **VEHÍCULO AFILIADO** es válido únicamente para una (1) dirección física, provista por el **CLIENTE**.

A1) Servicio de Extracción Vehicular- 2 EVENTOS ANUALES HASTA \$125 DÓLARES POR CADA EVENTO. En una situación de emergencia por accidente, el afiliado puede solicitar este beneficio en caso que el vehículo afiliado cae dentro de un hueco o una zanja en la carretera.

Exclusiones al servicio en grúa: Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos.

B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE GOMA, SUMINISTRO DE GASOLINA Y CARGA DE BATERÍA):

Este servicio se prestara en situaciones de **EMERGENCIA** siempre y cuando el **CLIENTE** se encuentre en carretera para cambio de goma

por el repuesto cuando esta se vacía o se explota, falta de combustible (hasta 2 dos galones) y ante la comprobada ausencia de combustible, o necesidad de carga de batería de los **VEHÍCULOS AFILIADO** del **CLIENTE**. **PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de: **\$100.00 POR EVENTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

PROVEEDOR se compromete que antes de enviar el servicio de **ASISTENCIA VIAL**, en caso de haber un excedente a ser pagado por el **CLIENTE** se solicitará la autorización previa del **CLIENTE**. El excedente será pagado en forma inmediata por el **CLIENTE** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. El **CLIENTE** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de **ASISTENCIA VIAL**.

Exclusiones al servicio de asistencia vial. Quedan excluidas de la presente cubierta, el cambio de goma cuando la respuesta no está en condiciones para instalar, entiéndase desinflada la goma de respuesta o no se pueda realizar el cambio de goma por alteraciones fuera de manufactura o haya perdido las herramientas.

C) ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES DEL AUTOMÓVIL:

En caso de que el **CLIENTE** pierda o extravíe las llaves del vehículo afiliado, **PROVEEDOR** coordinará el envío de un cerrajero para realizar la apertura del vehículo y permitir el acceso al mismo. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$100.00 POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

PROVEEDOR se compromete que antes de enviar el servicio de **CERRAJERIA VIAL**, en caso de haber un excedente a ser pagado por el **CLIENTE** se solicitará la autorización previa del **CLIENTE**. El excedente será pagado en forma inmediata por el **CLIENTE** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. Queda entendido que el servicio de cerrajería que se brinda es para la apertura del vehículo permitiendo con esto el acceso al mismo, la cobertura excluye las copias de llaves y/o reparación de cerraduras dañadas de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**.

Exclusiones al servicio de Cerrajería. Quedan excluidas de la presente cubierta, las copias de llaves, la reparación, abrir el portaequipaje, cambio y/o reposición de cerraduras dañadas de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**.

D) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

A solicitud del **CLIENTE**, **PROVEEDOR** le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. **PROVEEDOR** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en San Juan. En los demás pueblos de PUERTO RICO, **PROVEEDOR** hará lo posible por ayudar al **CLIENTE** a contactar un taller mecánico con la mayor brevedad. **PROVEEDOR** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **CLIENTE**. El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

E) MECÁNICA LIGERA– En casos que el **VEHÍCULO AFILIADO** muestre una posible avería mecánica, **PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de: **\$75.00 POR EVENTO, 2**

EVENTOS POR AÑO. Queda entendido que el servicio de Mecánica Ligera que se brinda se limitan a desatranque de transmisión para remolque, limpieza de polos en la batería, y suministro de agua calentamiento de vehículo. El **CLIENTE** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de **MECÁNICA LIGERA**.

F) REEMPLAZO DEL CRISTAL DELANTERO– En el caso de accidente vehicular cuando el cristal delantero presente una rotura total, **PROVEEDOR** cubrirá y gestionará el reemplazo del cristal delantero, siempre y cuando el **CLIENTE** presente una copia de la denuncia de accidente (querrela) ante las autoridades correspondientes, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de: **\$150.00 POR EVENTO, 2 EVENTOS POR AÑO**. Solamente se reemplazara un cristal por evento del **VEHÍCULO AFILIADO**, el reemplazo es un genérico y no es un cristal original del carro (no será de la marca del carro) y no incluye tintes, ni papel de seguridad.

Exclusiones al Servicio: En el presente servicio no se contemplara el reemplazo o cambio del cristal delantero cuando el afiliado no pueda proveer querrela policiaca y reporte del accidente.

3.1.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.

A) ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA EN ACCIDENTES DE AUTOMÓVIL:

PROVEEDOR brindará asistencia legal vía telefónica al **CLIENTE**, como resultado de un accidente automovilístico en que hay mediado negligencia por parte del **CLIENTE**. Este servicio comprenderá asesoramiento para la primera intervención y no incluye la representación del **CLIENTE** ante los tribunales y/o agencias gubernamentales. El **CLIENTE** estará obligado a notificar vía telefónica a **PROVEEDOR** dentro una (1) hora luego de la ocurrencia del accidente para que aplique está cubierta. Estos servicios serán provistos del Lunes a Viernes de 8:00am a 6:00pm. En caso de ocurrir el accidente fuera de este horario **PROVEEDOR** proveerá dicho servicio el próximo día hábil. **PROVEEDOR** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **CLIENTE**. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

i) Servicio de Accidente – apoyo con la aseguradora en caso de accidente vehicular. **PROVEEDOR** no será responsable por el resultado de las gestiones y consultoría realizada por parte del coordinador hacia el **CLIENTE**. El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

B) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO:

Si se presentare el robo total del **VEHÍCULO AFILIADO** del **CLIENTE**, **PROVEEDOR** formulará en compañía del **CLIENTE** o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo, asimismo, hará todas las gestiones posibles ante las autoridades competentes para que el **VEHÍCULO AFILIADO** que haya sido robado, sea localizado a la brevedad posible. Si el **VEHÍCULO AFILIADO** que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se gestionarán las respectivas copias en caso de ser necesarias para la compañía de seguro. El presente servicio se prestará hasta el

siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

C) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO

En caso de fallecimiento del **CLIENTE** como resultado de un accidente de automóvil, **PROVEEDOR** le designará un abogado para que le provea asesoramiento vía telefónica sobre los trámites a realizar luego de la ocurrencia del accidente. Un representante del **CLIENTE** deberá notificar oportunamente la ocurrencia del fallecimiento a consecuencia del accidente. Estos servicios serán provistos del lunes a domingo de 8:00am a 6:00pm. En caso de ocurrir el accidente fuera de este horario **PROVEEDOR** proveerá dicho servicio el próximo día hábil. Este servicio comprenderá asesoramiento para la primera intervención y no incluye la representación del **CLIENTE** ante los tribunales y/o agencias gubernamentales.

3.1.3 SERVICIOS EN VIAJE POR PUERTO RICO A PARTIR DEL “KILÓMETRO 50 (MILLA 30)”

Entendiéndose como el “KILÓMETRO 50 (MILLA 30)” cuando el **CLIENTE** se encuentre a una distancia de KILÓMETRO 50 (MILLA 30) o más de su lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE**.

A) HOTEL POR AVERÍA TOTAL DEL AUTOMÓVIL.

En caso de falla mecánica que impida la circulación y cuya reparación sea igual o mayor a dos días del **VEHÍCULO AFILIADO** siempre y cuando tales circunstancias sucedan a una distancia mínima de 50 KILÓMETROS (MILLA 30) o más desde el LUGAR DE **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**, **PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el costo de la estancia en un hotel escogido por el **CLIENTE**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$ 120.00 POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**. El excedente por evento, será cubierto por el **CLIENTE** con sus propios recursos.

B) AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL.

En caso de robo total del vehículo del **CLIENTE**, **PROVEEDOR** cubrirá y gestionará la renta de un automóvil de la elección del **CLIENTE**, siempre y cuando se presente copia de la denuncia de robo ante las autoridades correspondientes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$120.00 POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**. El excedente por día será cubierto por el **CLIENTE** con sus propios recursos.

C) TRASLADO A SU DOMICILIO POR ENFERMEDAD.

En caso de que el titular **CLIENTE** sufriera durante el viaje alguna enfermedad que le impida físicamente regresar a su domicilio. **PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, a o cualquier otro medio que elija hasta el lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE** o habitual. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

D) GASTOS DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO EN PUERTO RICO.

En caso de que el titular **CLIENTE** sufriera un robo de vehículo durante el viaje y fuera localizado posteriormente. **PROVEEDOR** cubrirá el pago de transporte del titular **CLIENTE** hasta el lugar de localización del vehículo robado para su recuperación, sea vía

terrestre o aérea. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

E) AYUDA PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE EN PUERTO RICO

En caso de avería o robo de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, cuando en el mismo se encuentre a una distancia del KILÓMETRO 50 (MILLA 30) o más desde el LUGAR DE **RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR. PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el costo de los gastos para el regreso o continuación de su viaje. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$ 120.00 POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO. El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **CLIENTE** con sus propios recursos.

F) TRANSMISIÓN DE MENSAJES.

PROVEEDOR se encargará de transmitir a petición del Beneficiario los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de **EMERGENCIA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

3.1.4 REFERENCIAS Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, CINES, TEATROS Y MUSEOS EN PUERTO RICO.

Cuando el **CLIENTE** requiera de información sobre restaurantes y centros culturales (cines, teatros y museos), **PROVEEDOR** podrá a solicitud del **CLIENTE** y a cargo del mismo coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del **CLIENTE** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **CLIENTE** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS. PROVEEDOR** no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados.

4. CASOS DE EXCEPCIÓN:

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

- a) La mala fe del **CLIENTE** o del conductor del **VEHÍCULO AFILIADO** del **CLIENTE**, comprobada por el personal de **PROVEEDOR**.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, motín o tumulto popular, etc.
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La energía nuclear radiactiva.
- f) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- g) La ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- h) Enfermedades mentales.
- i) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- j) El embarazo.
- k) Prácticas deportivas en competencia.
- l) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **CLIENTE** en el procedimiento.

- m) La falta de cooperación del **CLIENTE** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.
- n) La falta de cooperación del **CLIENTE** para que el **PROVEEDOR** puedan brindar los **SERVICIOS** solicitados.

5. EXCLUSIONES:

- a) Cuando el **CLIENTE** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto por ejemplo, el no proporcionar su número de celular, su identificación, su localización o información sobre el **VEHÍCULO AFILIADO**, datos que causan que el **PROVEEDOR** no pueda brindar el servicio.
- b) Carencia del permiso, licencia de conducir vencida o licencia correspondiente a la categoría del vehículo asegurado y quebrantamiento de la condena de anulación o retirada de aquellos.
- c) Cuando el marbete del vehículo este vencido al momento de hacer la solicitud del **ASISTENCIA** y corroboración por parte del **PROVEEDOR**.
- d) Cuando la persona que solicita el servicio no se identifique como **CLIENTE**.
- e) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el **CLIENTE** contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- f) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida o que el vehículo tenga más de quince años de antigüedad.
- g) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- h) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- i) Cuando el **CLIENTE** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- j) Cuando el **EVENTO** para la solicitud de **ASISTENCIA** es repetida por falta del **CLIENTE** en cumplir con su obligación de darle mantenimiento al **VEHÍCULO AFILIADO**, del **CLIENTE** luego de haber usado un **EVENTO** de **ASISTENCIA**.

6. OBLIGACIONES:

6.1 DEL CLIENTE:

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

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **PROVEEDOR**.
- b) Identificarse como **CLIENTE** ante los funcionarios del **PROVEEDOR** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- c) Ser el **CLIENTE** activo de los servicios prestados por el **AGENTE** y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio
- d) Aceptar la oferta de **PROVEEDOR** en usar los proveedores a un costo benéfico en casos de denegación de los servicios solicitados de **ASISTENCIA**, ya que Centro de Atención de Servicio de **PROVEEDOR** entendía que el **CLIENTE** no cumplía con los requisitos de este contrato o aplicaba una las exclusiones aquí descritas. Si el **CLIENTE** rechaza esta oferta, el **CLIENTE** no podrá obtener en un futuro un reembolso a una cantidad mayor de lo que hubiera costado a **PROVEEDOR** usando sus costos preferidos.

e) Arreglar el fallo mecánico del **VEHÍCULO AFILIADO** una vez usa un **EVENTO** de **ASISTENCIA**, ya que no puede usar los **SERVICIOS** de **ASISTENCIA** para el mismo fallo mecánico.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

El **CLIENTE** que requiera del servicio se comunicará con **PROVEEDOR** a los números telefónicos especificados en este documento.

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, las 24 horas los 365 días del año.

b) El **CLIENTE** procederá a suministrarle al funcionario de **PROVEEDOR** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **CLIENTE**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **CLIENTE**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **CLIENTE** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de tabillita del **VEHÍCULO AFILIADO** en relación con el cual se solicite un servicio. Además, el **CLIENTE**, deberá presentar una identificación con foto vigente al momento de la prestación del servicio. Queda entendido que el personal de **PROVEEDOR** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **CLIENTES** en la última lista de **CLIENTES** activos. Del mismo modo, se deja constancia que los **SERVICIOS** relacionados con los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los **CLIENTES**, con derecho al programa "**CLIENTE ASISTENCIA**".

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

Queda entendido que el personal de **PROVEEDOR** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a los **CLIENTES** que figuren en la solicitud del contrato de servicios. Queda entendido, el **CLIENTE** debe solicitar la asistencia en el momento de la emergencia, sea conductor o pasajero. En caso de que el **CLIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **PROVEEDOR** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato, sin la previa autorización de **PROVEEDOR**. El **CLIENTE** no podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el servicio correspondiente. En tal caso, **PROVEEDOR** procederá a realizar una investigación por el tipo de reembolso solicitado por el **CLIENTE** de los gastos incurridos de acuerdo con los límites y coberturas señalados en el presente contrato. Queda entendido que con el fin que el **CLIENTE** tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud dentro de un plazo máximo de las noventa y seis (96) horas siguientes a partir del momento en que se haya concretado el servicio, acompañada de los documentos solicitados por **PROVEEDOR** por medio de correo postal, a la dirección indicada en el presente contrato.

8. SUBROGACIÓN.

El **PROVEEDOR** quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **CLIENTE** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **CLIENTE** 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 **PROVEEDOR** o por el **CLIENTE**.

a) En caso de cancelación, el **CLIENTE**, tendrá derecho a la parte no devengada del dinero que pagó por el presente contrato, calculada a pro rata sin ninguna deducción y solicitada la devolución del dinero por parte del **CLIENTE**.

b) La solicitud de cancelación deberá ser canalizada por medio al Centro de Atención de Servicio de **PROVEEDOR**.

c) Si usted no está de acuerdo con este contrato deberá cancelar su suscripción a los servicios de **ASISTENCIA** de no hacerlo se entiende que ha aceptado todos los términos y condiciones del mismo.

10. PRECIO.

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

11. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

12. DIRECCIONES AMERICAN ASSIST, INC.

Dirección Física y Postal: Metro Office Park, 8 Calle 1, Suite 306, Guaynabo PR 00968. PBX: (787) 625-1584. FAX: (787) 787-781-5836