



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIA EN CARRETERAS ASISTENCIA SIN FRONTERAS DE CLARO PUERTO RICO

1. INTRODUCCIÓN.

a) **AMERICAN ASSIST, INC.**, con su programa "ASISTENCIA EN CARRETERAS", como parte del Programa "AYUDA SIN FRONTERAS", de Claro Puerto Rico 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 TENEDOR DE CONTRATO, el Centro de Atención de Servicio de **PROVEEDOR** 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 **PROVEEDOR** y el **TENEDOR DE CONTRATO**.

d) El contrato entrará en vigor a las setenta y dos horas (72) de haber sido suscrito; desde ese momento de vigencia el **TENEDOR DE CONTRATO** podrá utilizar los servicios de asistencia que se describen a continuación, los cuales se prestarán en el territorio de Puerto Rico.

e) Salvo que se excedan los límites específicamente establecidos a continuación, el TENEDOR DE CONTRATO 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 "**TENEDOR DE 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, INC.**, ahora en adelante es el **PROVEEDOR** de contratos de Servicio.

b) **ACCIDENTE | EMERGENCIA**: ACCIDENTE se refiere a todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un TENEDOR DE CONTRATO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un TENEDOR DE CONTRATO durante la vigencia del presente documento. EMERGENCIA, se refiere a hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del TENEDOR DE CONTRATO.

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) **EVENTO**: Es una SITUACIÓN DE ASISTENCIA reportada por un TENEDOR DE CONTRATO que dé derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se refiere el presente documento.

e) **FAMILIAR**: Cuando se mencione el término Familiar se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos del TENEDOR DE CONTRATO.

f) **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **PROVEEDOR** estarán a disposición del TENEDOR DE CONTRATO.

g) **PAÍS DE RESIDENCIA**: Para fines de este contrato, Puerto Rico.

h) **REPRESENTANTE**: Cualquier persona sea o no acompañante del TENEDOR DE CONTRATO, que esté capacitado para realizar gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia, si el REPRESENTANTE ejerce control del VEHÍCULO AFILIADO en el momento de la EMERGENCIA o EVENTO debe estar habilitada legalmente para conducir automóviles.

i) **RESIDENCIA PERMANENTE**: El domicilio habitual que en PUERTO RICO manifieste tener el TENEDOR DE CONTRATO y que haya notificado al AGENTE, domicilio que será considerado como el del TENEDOR DE CONTRATO para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como "MILLA CERO".

j) **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en "CLIENTE ASISTENCIA" y que se refiere el presente documento.

k) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un TENEDOR DE CONTRATO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que dan derecho a la prestación de los SERVICIOS.

l) **TENEDOR DEL CONTRATO**: 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 TENEDOR DE CONTRATO el cónyuge, hijos menores de 18 años que vivan permanente y bajo la dependencia económica del TENEDOR DE CONTRATO, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el TENEDOR DE CONTRATO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

m) **TITULAR**: significara el TENEDOR DE CONTRATO.

n) **VEHÍCULO AFILIADO**: Un carro o automóvil del TENEDOR DE CONTRATO, o en los que este posea interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios. El TENEDOR DE CONTRATO solamente tiene derecho a usar los beneficios de este contrato a un (1) carro; sin embargo puede cambiar el VEHÍCULO AFILIADO cuando renueva el contrato o cuando cambie de vehículo. Si cambia de vehículo el TENEDOR DE CONTRATO tiene que informar dicho cambio a **PROVEEDOR**. 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 VEHÍCULO AFILIADO podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; motoras; 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 veinte años.

3. BENEFICIOS



Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE 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.

Cualquier reclamo por daño sufrido al vehículo durante la prestación del servicio, es obligación del TENEDOR DE CONTRATO 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, entendiéndose 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 en asistencia en carreteras.

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación del VEHÍCULO AFILIADO, **ADDIIVA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el TENEDOR DE CONTRATO, 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 TENEDOR DE CONTRATO se solicitará la autorización previa del TENEDOR DE CONTRATO. El excedente será pagado en forma inmediata por el TENEDOR DE CONTRATO con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO.

Exclusiones al servicio en grúa: Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **ADDIIVA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. No incluye extracciones de ningún tipo. Los servicios de extracción quedan fuera de cobertura como barranco, multipisos, huecos, aquellos que requieran uso del servicio de grúa en forma distinta a la operación.

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

Este servicio se prestará en situaciones de EMERGENCIA siempre y cuando el TENEDOR DE CONTRATO 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 VEHÍCULO AFILIADO del TENEDOR DE CONTRATO, **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 moverse por sus propios medios con un límite máximo de:

\$100.00 POR EVENTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO PARA CAMBIO DE GOMA Y CARGA DE BATERÍA, SUMINISTRO DE GASOLINA TENDRÁ UN LÍMITE DE CUATRO 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 TENEDOR DE CONTRATO se solicitará la autorización previa del TENEDOR DE CONTRATO. El excedente será pagado en forma inmediata por el TENEDOR DE CONTRATO con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. El TENEDOR DE CONTRATO 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 su carro no tiene goma de respuesta o la respuesta no está en condiciones para instalar, entendiéndose desinflada la goma de respuesta o no se pueda realizar el cambio de goma por alteraciones fuera de manufactura o en caso de su carro tenga herramientas específicas para el cambio de la goma y usted las haya perdido.

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

En caso de que el TENEDOR DE CONTRATO pierda o extravíe las llaves del vehículo afiliado, **PROVEEDOR** coordinará el envío de un cerrajero para realizar la apertura de la puerta 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 CERRAJERÍA VIAL, en caso de haber un excedente a ser pagado por el TENEDOR DE CONTRATO se solicitará la autorización previa del TENEDOR DE CONTRATO. El excedente será pagado en forma inmediata por el TENEDOR DE CONTRATO 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.

Exclusiones al servicio de Cerrajería. Quedan excluidas de la presente cubierta, las copias de llaves, la reparación, cambio y/o reposición de cerraduras dañadas del VEHÍCULO AFILIADO.

D) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

A solicitud del TENEDOR DE CONTRATO, **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 TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO. El servicio aquí indicado se realizara SIN LÍMITE DE EVENTOS.

3.1.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA. A) ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA EN ACCIDENTES DE

AUTOMÓVIL:

PROVEEDOR brindará asistencia legal vía telefónica al TENEDOR DE CONTRATO, como resultado de un accidente automovilístico en que hay mediado negligencia por parte del TENEDOR DE CONTRATO.

Este servicio comprenderá asesoramiento para la primera intervención y no incluye la representación del TENEDOR DE CONTRATO ante los tribunales y/o agencias gubernamentales.

El TENEDOR DE CONTRATO estará obligado a notificar vía telefónica a **PROVEEDOR** dentro una (1) hora luego de la ocurrencia del accidente para que aplique está cubierta. Los servicios legales estarán disponibles de 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 TENEDOR DE CONTRATO. 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 TENEDOR DE CONTRATO, **ADDIIVA** formulará en compañía del TENEDOR DE CONTRATO 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 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 TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO ante los tribunales y/o agencias gubernamentales.

3.1.3 SERVICIOS EN VIAJE POR PUERTO RICO A PARTIR DEL "KILOMETRO 50 (MILLA 30)"

Entiéndase como el "KILOMETRO 50 (MILLA 30)" cuando el TENEDOR DE CONTRATO se encuentre a una distancia de KILOMETRO 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 KILOMETROS (MILLA 30) o más desde el LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE del TENEDOR DE CONTRATO, **PROVEEDOR** reembolsará el costo de la estancia en un hotel escogido por el TENEDOR DE CONTRATO. 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 TENEDOR DE CONTRATO con sus propios recursos.

B) AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL.

En caso de robo total del vehículo del TENEDOR DE CONTRATO, **PROVEEDOR** reembolsará la renta de un automóvil de la elección del TENEDOR DE CONTRATO, 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 TENEDOR DE CONTRATO con sus propios recursos.

C) TRASLADO A SU DOMICILIO POR ENFERMEDAD.

En caso de que el titular TENEDOR DE CONTRATO sufriera durante el viaje alguna enfermedad que le impida físicamente regresar a su domicilio. **PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre 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 TENEDOR DE CONTRATO sufriera un robo de vehículo durante el viaje y fuera localizado posteriormente. **PROVEEDOR** cubrirá el pago de transporte del titular TENEDOR DE CONTRATO hasta el lugar de localización del vehículo robado para su recuperación, vía terrestre. 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 del VEHÍCULO AFILIADO, cuando en el mismo se encuentre a una distancia del KILOMETRO 50 (MILLA 30) o más desde el LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR, **PROVEEDOR** reembolsará 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 TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO requiera de información sobre restaurantes y centros culturales (cines, teatros y museos), **PROVEEDOR** podrá a solicitud del TENEDOR DE CONTRATO y a cargo del mismo coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del TENEDOR DE CONTRATO los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el TENEDOR DE CONTRATO 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.

3.1.5 SERVICIOS REEMPLAZO DE CRISTAL.

REEMPLAZO DE CRISTALES DEL VEHÍCULO AFILIADO

En el caso de que se rompa el cristal delantero del VEHÍCULO AFILIADO, a solicitud del TENEDOR DE CONTRATO, **PROVEEDOR** coordinará el reemplazo del cristal. El TENEDOR DE CONTRATO tendrá que llevar el VEHÍCULO AFILIADO al taller asignado. Solamente se reemplazara un cristal del VEHÍCULO AFILIADO, el reemplazo no es un cristal original del carro (no será del marca del carro) y no incluye tintes.

El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: CIENTO CINCUENTA DOLARES (\$150.00) POR EVENTO Y HASTA 1 EVENTO POR AÑO.

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.

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 TENEDOR DE CONTRATO o del conductor del VEHÍCULO AFILIADO del TENEDOR DE CONTRATO, 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) La ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.

g) Prácticas deportivas en competencia.

h) Una orden (preventiva o regular) que imponga la autoridad judicial en donde imposibilite que se le den los SERVICIOS al TENEDOR DE CONTRATO.

i) La falta de cooperación del TENEDOR DE CONTRATO para que **PROVEEDOR** y el **PROVEEDOR** puedan brindar los SERVICIOS solicitados.

5. EXCLUSIONES:

a) Cuando el TENEDOR DE CONTRATO 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** o **PROVEEDOR** no pueda brindar el servicio.

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

c) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el TENEDOR DE CONTRATO 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.

d) 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 veinte años de antigüedad.



e) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.

f) Cuando el TENEDOR DE CONTRATO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

g) Cuando el EVENTO para la solicitud de ASISTENCIA es repetida por falta del TENEODR DE CONTRATO de cumplir con su obligación de darle mantenimiento al VEHÍCULO AFILIADO, TENEDOR DE CONTRATO luego de haber usado un EVENTO de ASISTENCIA.

6. OBLIGACIONES:

6.1 DEL TENEDOR DE CONTRATO:

Con el fin de que el TENEDOR DE 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 **PROVEEDOR**.

b) Identificarse como TENEDOR DE CONTRATO ante los funcionarios de **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 TENEDOR DE CONTRATO 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 de **PROVEEDOR** a un costo beneficioso en casos de denegación de los servicios solicitados de ASISTENCIA ya que Centro de Atención de Servicio de **PROVEEDOR** entendía que el TENEDOR DE CONTRATO no cumplía con los requisitos de este contrato o aplicaba una las exclusiones aquí descritas. Si el TENEDOR DE CONTRATO rechaza esta oferta, el TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

a) El TENEDOR DE CONTRATO que requiera del servicio se comunicará inmediatamente 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 o al número directo al 1-866-944-9111, las 24 horas los 365 días del año.

b) El TENEDOR DE CONTRATO procederá a suministrarle al funcionario de **PROVEEDOR** que atienda la llamada respectiva,

todos los datos necesarios para identificarlo como TENEDOR DE CONTRATO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del TENEDOR DE CONTRATO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el TENEDOR DE CONTRATO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, el número de tablilla del VEHÍCULO AFILIADO en relación con el cual se solicite un servicio. Además el TENEDOR DE CONTRATO, 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 TENEDOR DE CONTRATOS en la última lista de TENEDOR DE CONTRATOS activos.

Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados con el VEHÍCULO AFILIADO, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los TENEDOR DE CONTRATOS, con derecho al programa "CLENTE ASISTENCIA".

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **PROVEEDOR** le prestará al TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATOS que figuren en la solicitud del contrato de servicios.

Queda entendido, el TENEDOR DE CONTRATO debe solicitar la asistencia en el momento de la emergencia. Además, que el personal de **PROVEEDOR** únicamente prestara los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como TENEDOR DE CONTRATO en la última lista de TENEDOR DE CONTRATO activos.

En caso de que el TENEDOR DE CONTRATO tenga que pagar un excedente a un **PROVEEDOR** cuando obtenga los SERVICIOS, se le informará de estos costos adicionales antes de proveer los SERVICIOS, para que el TENEDOR DE CONTRATO pueda rechazar los SERVICIOS. El precio de cualquier excedente será a la tarifa preferencial de **PROVEEDOR**, y el **PROVEEDOR** tendrá que informar a de cualquier excedente que tiene que pagar el TENEOR DE CONTRATO antes de cobrarlo al TENEDOR DE CONTRATO.

En caso de que el TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO 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 TENEDOR DE CONTRATO de los gastos incurridos de acuerdo con los límites y coberturas señalados en el presente contrato. Queda entendido que con el fin que el TENEDOR DE CONTRATO 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. Sin embargo, el reembolso no excederá



el costo de los servicios según provistos por los PROVEEDORES al costo beneficioso.

8. SUBROGACIÓN.

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

a) En caso de cancelación, el TENEDOR DE CONTRATO, tendrá derecho a la parte no devengada del dinero que pagó por el presente contrato para el mes corriendo cuando cancela el contrato, calculada a pro rata sin ninguna deducción.

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 de los servicios es \$5.99 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