



## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIA CUENTAS CLARAS DE SMART ASSISTANCE SERVICES

### 1. INTRODUCCIÓN.

- a) **SMART ASSISTANCE SERVICES, INC** proveerá al AFILIADO bajo el PROGRAMA **Claro Asistencia Cuentas Claras**, conforme a los términos y condiciones que se detallan a continuación. El AFILIADO tendrá derecho al PROGRAMA mientras cumpla con los mismos, incluyendo el pago de la asistencia y cualquier otro cargo aplicable.
- b) El presente documento contiene los términos y condiciones del programa de prestación de servicios suscrito entre SMART ASSISTANCE SERVICES, INC y el **AFILIADO**.
- c) La dirección física y postal de la oficina principal de SMART ASSISTANCE SERVICES, INC es: Metro Office Park, 8 Calle 1, Suite 306, Guaynabo PR 00968.
- d) Salvo que se excedan los límites específicamente establecidos a continuación, el **AFILIADO** no tendrá que pagar suma alguna en adición a la especificada en el documento.
- e) El contrato entrará en vigor a las setenta y dos horas (72) de haber sido suscrito; desde ese momento de vigencia el AFILIADO 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 **AFILIADO** 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) **SAS: SMART ASSISTANCE SERVICES, INC.**, es el coordinador de contratos de Servicios, provistos por **TCC Inc**.
- b) **AFILIADO**: La compañía que suscribe esta en el PROGRAMA con el **CLUB** y con derecho a recibir los Servicios de Contabilidad Cubiertos conforme a los mismos.
- c) **AGENTE**: Significa una persona, entidad o corporación que actúa como representante de SAS en la solicitud de este programa. El nombre del AGENTE es **Claro Puerto Rico**.
- d) **ANIVERSARIO**: El primer día de cada mes calendario luego de la Fecha de Efectividad hasta que el PROGRAMA sea cancelado si el servicio se paga mensualmente, o la misma fecha en cada año calendario luego de la FECHA DE EFECTIVIDAD hasta que la PROGRAMA sea cancelado si el servicio se paga anualmente.
- e) **AÑO CONTRACTUAL**: Cada periodo de un año calendario comenzando con la Fecha de Efectividad y repitiéndose anualmente hasta que el PROGRAMA sea cancelado.
- f) **CLIENTE**: Es la persona física, usuaria o persona natural que haya contratado los servicios de “Cuentas Claras”. En caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona

jurídica, se considerará como la persona física, designada por dicha persona jurídica como usuario del programa. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del **CLIENTE**, empleadores del contratante del contrato. Quienes podrán utilizar todos los servicios descritos con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Queda entendido, si **CLIENTE** es a través de un agente por medio de una operadora debe tener su equipo celular activo en el momento de solicitar activar y utilizar el servicio.

- g) **CLUB: CLUB** de acceso a plataforma de asistencia de Contabilidad para Empresas “CUENTAS CLARAS”.
- h) **DIRECCIÓN**: La dirección del AFILIADO provista al **CLUB** al momento de la firma de este PROGRAMA, según modificada por notificación escrita recibida por el **CLUB**.
- i) **EVENTO**: El uso y/o reclamo de un Servicio de Contabilidad Cubierto por parte del AFILIADO.
- j) **FECHA DE EFECTIVIDAD**: La fecha en que el PROGRAMA sea efectivo según se establece más adelante.
- k) **PLATAFORMA**: Programa electrónica que provee servicios básicos de contabilidad.
- l) **PROGRAMA**: PROGRAMA en el **CLUB**, incluyendo este documento de términos y condiciones.
- m) **SERVICIOS DE ACCESO DE CONTABILIDAD BASICA CUBIERTOS**: Servicios de contabilidad básica rendidos por la Plataforma manejada por el **CLIENTE** relacionados a los asuntos de contabilidad básica o acceso a la Plataforma de un AFILIADO, especificados y sin límites en su cobertura más adelante en la sección intitulada “Beneficios”.

### 3. BENEFICIOS.

El AFILIADO tiene derecho a recibir los accesos y asistencia técnica a la Plataforma

#### 3.1. Acceso a la Plataforma

El AFILIADO tendrá acceso a la plataforma que cuenta con los servicios básicos de contabilidad aquí detallado. El AFILIADO tendrá derecho a lo máximo 5 accesos para sus empleados, a cada acceso el usuario tendrá que crear una contraseña. Los servicios básicos de contabilidad del programa se pueden usar sin límite.

#### A. DEPÓSITOS

El afiliado podrá registrar todos sus depósitos y transferencias en su cuenta de banco. La función es disponible vía red y/o dispositivo móvil.

#### B. CHEQUES

Podrá registrar o imprimir cheques de suplidores con sus retenciones o impuestos. La función está disponible vía red y/o



dispositivo móvil. EL AFILIADO ES RESPONSABLE DE ADQUIRIR LOS CHEQUES IMPRESOS A UTILIZAR EN LA PLATAFORMA.

### C. REPORTES

Podrá imprimir o exportar los reportes de impuestos, retenciones y otros para su contador.

### D. RECONCILIACIÓN

Podrá reconciliar sus transacciones con su estado bancario electrónicamente.

### E. EXPORTABLE

Exporte todas sus transacciones y reportes a formatos manejables como Excel, CSV, PDF y otros.

### F. FOTO RECIBOS

Puede subir su foto y agréguela a su contabilidad utilizando nuestra aplicación móvil disponible para IOS y Android.

## 3.2. ASISTENCIA TÉCNICA

Cada AFILIADO tendrá derecho a obtener asistencia técnico para problemas con la Plataforma de Lunes a Viernes de 9:00am a 5:00 pm. Se le proveerá asistencia remota al AFILIADO en la orden de llamadas y dependiendo de la urgencia del problema. La asistencia técnica se limita en problemas del funcionamiento de la Plataforma o preguntas relacionadas a la misma. No cubre asistencia con su acceso al internet.

### 4) EXCLUSIONES GENERALES:

Este servicio no está disponible para empresas con más de 100 empleados.

El **CLIENTE** es responsable por tener acceso al internet para usar la Plataforma, cualquier problemas con su acceso al internet debe resolverse con su proveedor de **internet y no con SAS.**

### 5) FECHA EFECTIVIDAD Y CANCELACIÓN:

En caso que el pago del servicio y otros cargos aplicables hayan sido recibidos por el Proveedor, este PROGRAMA es efectiva en la FECHA DE EFECTIVIDAD según indicada al momento en que sea suscrita, y será renovada automáticamente en el ANIVERSARIO sin notificación ulterior y continuará renovándose, salvo que: (a) el **CLUB** reciba notificación de cancelación del AFILIADO con treinta (30) días de anticipación, (b) el **CLUB** provea al AFILIADO una notificación de cancelación con treinta (30) días de anticipación, o (c) el AFILIADO no pague a tiempo.

Si el PROGRAMA no se renueva automáticamente queda cancelada. Todas las cancelaciones toman efecto el último día del mes (a) en que el **CLUB** reciba notificación del AFILIADO, (b) en que el **CLUB** envíe notificación al AFILIADO, o (c) en que el **CLUB** no haya recibido pago a tiempo del AFILIADO.

Si el PROGRAMA se cancela porque el AFILIADO no pagó su servicio, el AFILIADO podrá reinstalar el PROGRAMA pagando su servicio y cualquier otro cargo adeudado antes que transcurran quince (15) días.

### 6) CAMBIOS:

El **CLUB** se reserva el derecho de modificar periódicamente los términos y condiciones del PROGRAMA, incluyendo el servicio. Si los términos y condiciones son modificados, dicha modificación será notificada con cuarenta y cinco (45) días de anticipación. Si el AFILIADO decide no aceptar estos cambios, podrá cancelar el PROGRAMA de acuerdo a los términos de cancelación anteriormente indicados dentro de diez (10) días de que el **CLUB** haya enviado la notificación sobre la modificación. La notificación de modificación será efectiva a la fecha en que se envíe por correo a la Dirección del AFILIADO.

### 7) CLUB NO ES PROVEEDOR DE SERVICIOS DE ACCESO A CONTABILIDAD BASICA –

El **CLUB** no practica la profesión de contabilidad y no es un proveedor de servicios contables.

El proveedor y/o el coordinador de servicios no son agentes, ni empleados del **CLUB**, y el **CLUB** no es responsable por los actos u omisiones de cualquier proveedor y/o coordinador de servicios que el AFILIADO haya contratado. Los técnicos NO proveen servicios de contabilidad, solo proveen el acceso y asistencia técnica a la Plataforma.

### 8) CONSENTIMIENTO IMPLÍCITO

Mediante la aceptación del PROGRAMA, el AFILIADO consciente a que su programa registre cierta información al **CLUB**, incluyendo la frecuencia y la naturaleza de los contactos para monitorear la calidad del servicio brindado.

### 9) PROGRAMA CONFORMADO A LAS LEYES APLICABLES

Cualquier término de este PROGRAMA que esté en conflicto con las leyes de Puerto Rico o leyes Federales se entenderán modificados para conformarse a las mismas. Todos los demás términos permanecerán en efecto inalterados.

### 10) ACUERDO COMPLETO

Éste PROGRAMA constituye todo el acuerdo entre el **CLUB** y el AFILIADO. Nadie está autorizado a modificar estos términos y condiciones que no sea un oficial debidamente designado por el **CLUB.**

### 11. OBLIGACIONES:

#### 11.1 DEL AFILIADO:

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

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

b) Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de SAS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

c) Contar con el acceso a Internet para poder usar la Plataforma en dispositivos que no sean su Celular.

### 12. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

El afiliado debe tener activo el programa para utilizar su asistencia de inmediato.



a) El AFILIADO procederá a suministrarle al acceso a la aplicación de SAS, los datos necesarios para identificarlo como **CLIENTE**, localización del evento, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

Queda entendido que el personal de SAS únicamente prestará los SERVICIOS contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como **CLIENTE** en la última lista de **CLIENTES** activos del AGENTE. Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados al **CLIENTE**, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por el **CLIENTE**, con derecho al **CLUB**.

b) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SAS le prestará al **CLIENTE** los SERVICIOS solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el **CLIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SAS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los SERVICIOS relacionados las Condiciones Generales.

En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SAS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

**13. CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** Este contrato podrá ser cancelado en cualquier momento por SAS o por el AFILIADO dando treinta (30) días de notificación previa, llamando a nuestro Call Center las 24 horas del día 365 días al año.

**14. DEVOLUCIÓN DEL CONTRATO.** El AFILIADO que no se encuentre de acuerdo con las condiciones de uso y cubiertas de los servicios de asistencia proporcionados por SAS, consignadas en este documento, en su calidad de AFILIADO, 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 AFILIADO ejerza tal derecho.

En caso, de ser devuelto el presente contrato, el mismo se entenderá como nulo y se reembolsará o acreditará al AFILIADO el equivalente al honorario completo correspondiente al contrato de servicio, si es que este tiene costo para el AFILIADO, 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 AFILIADO devuelva el contrato de servicio a SAS.

#### **15. PRECIO.**

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

#### **16. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

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

#### **17. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

SAS NI CUALQUIER CONTRATISTA DE ÉSTE NO SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO O CONSECUENTE O POR LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, INFORMACIÓN O USO DE INFORMACIÓN. LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE SAS. POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO CONFORME A O RELACIONADO CON EL PRESENTE CONTRATO O SU DOCUMENTO DE PEDIDO, YA SEA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, U OTRA, ESTARÁ LIMITADA A LAS TARIFAS QUE USTED LE HAYA PAGADO A SAS. BAJO ESTE CONTRATO, Y SI DICHOS DAÑOS RESULTAN DE SERVICIOS DEFICIENTES, TAL RESPONSABILIDAD SERA LIMITADA A LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO POR LOS SERVICIOS DEFICIENTES QUE OCASIONARON LA RESPONSABILIDAD.

#### **18. DERECHO APLICABLE.**

Este contrato acuerdo será interpretado de acuerdo con las Leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, sin importar los principios de derecho aplicables a conflictos de leyes.

#### **19. COMPROMISO Y RENUNCIA DE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA.**

En caso de diferencias, conflictos o disputas relacionadas con la ejecución, incumplimiento, interpretación o cualquier otro aspecto derivado del presente contrato, las partes se comprometen a resolver el conflicto conforme el siguiente procedimiento:

A) Compromiso de mediación: Las partes acuerdan acudir en primera instancia al proceso de mediación establecido en la reglamentación para resolver disputas comerciales bajo mediación de la American Arbitration Association.

B) Compromiso Arbitral: En caso de que el asunto no sea resuelto en un máximo de dos audiencias de mediación de no más de dos horas cada una de ellas, o en caso de que no se verifiquen las sesiones por ausencia de alguna de las partes, el asunto o controversia será resuelto mediante laudo definitivo e inapelable de conformidad con las Reglas y Reglamentos de Arbitraje Comercial de la American Arbitration Association, a cuyas normas las partes se someten en forma incondicional.

Queda entendido que la mediación podrá ser solicitada por cualquiera de las partes que intervengan en el presente contrato. La mediación será celebrada ante mediadores en Puerto Rico, según sea el caso. Las partes acuerdan que el laudo debe ser conforme a las leyes sustantivas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

#### **20. MODIFICACIONES.**

SAS se reserva el derecho de modificar los servicios ofrecidos y los precios de dichos servicios. Dichos cambios se le notificarán al **CLIENTE** con 30 días de anticipación, el **CLIENTE** podrá escoger si cancela o permanece con los servicios, si no notifica por escrito su intención de cancelar y sigue pagando la mensualidad (si aplica), se entenderá que el **CLIENTE** ha aceptado dichas modificaciones.

#### **21. VALIDEZ.**

La invalidez, ilegalidad, nulidad o ineficacia de una o varias de las estipulaciones del presente contrato, declarada por la



autoridad competente, no afectará la validez, legalidad y eficacia de las restantes estipulaciones.

**22. FUERZA MAYOR.**

El incumplimiento de las obligaciones contraídas bajo este contrato por las partes quedará excusado en los casos de Fuerza Mayor, lo cual se define como cualquier causa fuera del control de las partes o de cualquiera de éstas individualmente que les impida llevar a cabo parcial o totalmente las obligaciones contraídas en este contrato. Ello incluye, sin que constituya una limitación, situaciones tales como: desastres de la naturaleza (inundaciones, huracanes, terremotos y epidemias), de tal magnitud que impidan el cumplimiento de las obligaciones. La parte afectada por un evento de Fuerza Mayor deberá notificarlo inmediatamente a la otra parte, luego de lo cual tomará las medidas que corresponda y sea necesario para corregir la situación.

**23. DIRECCIONES SMART ASSISTANCE SERVICES**

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

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