

## 1. INTRODUCCION.

- 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) **AAI: American Assist, Inc.** es el PROVEEDOR de contratos de Servicio.
- b) **AGENTE:** Significa una persona, entidad o corporación que actúa como representante de **AAI** en la solicitud de este contrato. El nombre del **AGENTE** es: Guardian Insurance
- c) **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 activo en el momento de solicitar y durante la asistencia.
- d) **TITULAR:** significara el **CLIENTE**.
- e) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**CLIENTE ASISTENCIA**” y que se refiere el presente documento.
- f) **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**.

- g) **EVENTO:** Es una **SITUACION 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.
- h) **VEHÍCULO AFILIADO:** 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.  
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.
- i) **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**.
- j) **FAMILIAR:** Cuando se mencione el término Familiar se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos del **CLIENTE**.
- k) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece **AAI** estarán a disposición del **CLIENTE**.
- l) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este contrato, Puerto Rico.
- m) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona sea o no acompañante del **CLIENTE**, habilitada legalmente para conducir automóviles y que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- n) **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 materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como “**MILLA CERO**”.

## 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 **VEHICULO AFILIADO**. **AAI** 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**.

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 **AAI** no se responsabiliza de los daños reportados fuera del tiempo establecido, entiéndose que cualquier daño reportado será revisado y analizado por el personal de **AAI** para determinar su procedencia.

### 3.1 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN PUERTO RICO

### 3.1.1. SERVICIOS EN CARRETERA

#### A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

Este servicio se prestara en situaciones de **EMERGENCIA** siempre y cuando el **VEHICULO AFILIADO** se encuentre en carretera en caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación uno de los **VEHICULOS AFILIADOS**, **AAI** 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: \$125.00 por evento sin límite de eventos por año.

**AAI** 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 **VEHICULO AFILIADO** es válido únicamente para una (1) dirección física, provista por el **CLIENTE**.

**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 BATERIA):

Este servicio se prestara en situaciones de **EMERGENCIA** siempre y cuando el **VEHICULO AFILIADO** 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 **VEHICULOS AFILIADO** del **CLIENTE**, **AAI** 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 LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

**AAI** 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, **AAI** 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.**

**AAI** 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 **VEHICULOS AFILIADOS**.

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

#### 3.1.2 SERVICIOS EN VIAJE POR PUERTO RICO A PARTIR DEL “KILOMETRO 50 (MILLA 30)”

Entendiéndose como el “KILOMETRO 50 (MILLA 30)” cuando el **CLIENTE** 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 **CLIENTE**, **AAI** 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**, **AAI** 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) TRANSMISIÓN DE MENSAJES.

**AAI** 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.**

### 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 **VEHICULO AFILIADO** del **CLIENTE**, comprobada por el personal de **AAI**.
- 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.

## 5. EXCLUSIONES:

- a) Cuando el **CLIENTE** 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 **CLIENTE**.
- c) 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.
- 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 quince años de antigüedad.
- e) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- f) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- g) Cuando el Beneficiario no se identifique como **CLIENTE**.
- h) Cuando el **CLIENTE** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

## 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 **AAI**.
- b) Identificarse como **CLIENTE** ante los funcionarios de **AAI** 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.

## 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:

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

**787.705.6399**

El **CLIENTE** procederá a suministrarle al funcionario de **AAI** 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 tablilla 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 **AAI** 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, **AAI** 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 **AAI** 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. Además, que el personal de **AAI** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **CLIENTE** en la última lista de **CLIENTE** activos. En caso de que el **CLIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **AAI** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato, sin la previa autorización de **AAI**. El **CLIENTE** no podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el servicio correspondiente. En tal caso, **AAI** 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 **AAI** por medio de correo postal, a la dirección indicada en el presente contrato.

## 8. SUBROGACION.

**AAI** 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. CANCELACION DEL CONTRATO.

Este contrato podrá ser cancelado en cualquier momento por **AAI** 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**.

## 9. PRECIO.

El precio del presente contrato de servicios es por anualidad a un precio de \$40.00.

## 10. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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