



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA EN CARRETERAS PROVISTO POR CONNECT ASSISTANCE, LLC

1. INTRODUCCIÓN.

CONNECT ASSISTANCE, LLC con su programa DE ASISTENCIA EN CARRETERAS, le brinda asistencia en carreteras las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada, dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato.

Este documento contiene los términos y condiciones del contrato de prestación de servicios suscrito entre CONNECT ASSISTANCE, LLC. (En adelante denominado “CRA”) y el Cliente.

La dirección de la oficina principal de CRA es 1256 Ave. Ponce de León, Piso 2, San Juan, Puerto Rico 00907.

La dirección postal de CRA es: P.O. Box 192354, San Juan, PR 00919-2354.

Este contrato será cancelable en cualquier momento por CRA o por el Cliente. En caso de cancelación, el Cliente tendrá derecho a la parte no devengada del dinero que haya pagado bajo este contrato, calculada a prorrata, sin ninguna deducción.

El contrato entrará en vigor a las setenta y dos horas (72) horas de haber sido suscrito, período durante el cual el Cliente no podrá recibir ninguno de los servicios provistos en este contrato. Cualquier ocurrencia cubierta que surja luego de ese momento de vigencia, el vehículo(s) propiedad del Cliente podrá utilizar los servicios de asistencia que se describen a continuación, los cuales se prestarán en el territorio de Puerto Rico.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- A) **AGENTE:** Significa la persona, entidad o corporación que actúa como representante de CONNECT ASSISTANCE, LLC. en la solicitud de este contrato.
- B) **CLIENTE – BENEFICIARIO – TENEDOR DE CONTRATO:** Es la persona física usuaria que se haya afiliado al PROGRAMA DE ASISTENCIA EN CARRETERAS DE CONNECT ASSISTANCE, LLC., y 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. Se entenderán como Beneficiarios del CLIENTE, toda persona con el control inmediato de aquellos vehículos afiliados bajo este contrato.
- C) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el “PROGRAMA” y que se refiere el presente documento.

- D) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un CLIENTE ocurrido bajo los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.
- E) **VEHÍCULOS AFILIADOS:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre propiedad del CLIENTE. Si al momento de emitir el contrato, más de un (1) vehículo cualifica como vehículo afiliado estos estarán claramente identificados.
- Se deja constancia que en ningún caso los VEHÍCULOS AFILIADOS podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, de alquiler, salvo en los casos de Arrendamiento o “Leasing” que no tengan un peso superior a tres mil quinientos (3,500) kilogramos, o de modelo de antigüedad superior a quince (15) años.
- F) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a los vehículos afiliados al programa, 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 contrato.
- G) **FAMILIAR:** Cuando se mencione el término Familiar se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un CLIENTE.
- H) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece CRA estarán a disposición de los CLIENTES.
- I) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este contrato, Puerto Rico. Se excluye del presente contrato Vieques y Culebra.
- J) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- K) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en PUERTO RICO manifieste tener un 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”.
- L) **EXTRACCION:** Extraer el vehículo afiliado hasta la vía pública de un lugar donde el mismo esté autorizado a estar; o a causa de un accidente de tránsito haya salido de la vía pública. El vehículo debe haber sufrido una avería o un accidente automovilístico que no le permita la circulación autónoma y requiera luego de la extracción el servicio de remolque.

3. **BENEFICIOS.**

3.1 **LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN PUERTO RICO**

3.2 **SERVICIOS EN CARRETERA DESDE LA “MILLA CERO”**

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde la “MILLA CERO”, entendido éste como la RESIDENCIA PERMANENTE del CLIENTE.

A) **ENVÍO, PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA DEL VEHÍCULO:**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHÍCULOS AFILIADOS, CRA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el CLIENTE, sin un límite de millas por ocasión.

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHÍCULOS AFILIADOS y fuese necesaria la extracción del vehículo previo a proceder con el remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el CLIENTE, el límite máximo del beneficio de extracción será de ciento veinticinco dólares (\$125.00).

En caso de una Situación de Asistencia, y en la medida que sea posible, el cliente deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO AFILIADO, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica y se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Cuando el Cliente o los ocupantes del Vehículo hayan tenido que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, se remolcará el vehículo hasta el lugar indicado por el Cliente, Familiar o Representante.

B) CAMBIO DE GOMA

Cambio de goma por el repuesto cuando ésta se vacía o se explota de los VEHÍCULOS AFILIADOS, CRA gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de reemplazar la goma por el repuesto, 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:

CIEN DÓLARES (\$100.00) POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

CRA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, se le comunicará al cliente el mismo para su autorización. y se le informará que le corresponde pagar al proveedor dicho excedente, en efectivo, al recibir el servicio.

EL CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.

Cuando el servicio de CAMBIO DE GOMA es solicitado para un VEHÍCULO AFILIADO donde el fabricante no instaló en el mismo una goma de respuesta, el servicio será considerado como uno de REMOLQUE EN GRUA, bajo los términos y condiciones que rigen dicha cubierta.

C) SUMINISTRO DE GASOLINA

Por falta de combustible de los VEHÍCULOS AFILIADOS, CRA gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo suministrando hasta dos (2) galones de gasolina, de tal forma que el vehículo afiliado para el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios hasta la estación de servicio más cercana, con un límite máximo de:

CIEN DÓLARES (\$100.00) POR EVENTO (máximo un (1) EVENTO en un término de veinticuatro (24) horas) Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

CRA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, se le comunicará al cliente el mismo para su autorización. y se le informará que le corresponde pagar al proveedor dicho excedente, en efectivo, al recibir el servicio.

EL CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.

D) PASO DE CORRIENTE

Necesidad de carga de batería de los VEHÍCULOS AFILIADOS, CRA 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:

CIEN DÓLARES (\$100.00) POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

CRA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, se le comunicará al cliente el mismo para su autorización. y se le informará que le corresponde pagar al proveedor dicho excedente, en efectivo, al recibir el servicio.

EL CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.

E) ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR LLAVES QUEDADAS DENTRO DEL VEHÍCULO:

CRA coordinará el envío de un cerrajero para realizar la apertura del vehículo y permitir acceso al mismo. Este servicio tendrá un límite de:

Cien dólares (\$100.00) POR EVENTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.

CRA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, se le comunicará al cliente el mismo para su autorización. y se le informará que le corresponde pagar al proveedor dicho excedente, en efectivo, al recibir el servicio.

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 incluye la reparación de daños ocasionados por el cerrajero al rendir el servicio. La cobertura excluye las copias de

llaves, la reparación de cerraduras dañadas y la apertura del baúl cuando el mismo no abra desde el interior del VEHÍCULO AFILIADO.

F) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

CRA hará lo posible por ayudar al CLIENTE a contactar un taller mecánico con la mayor brevedad. CRA 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 de referido aquí indicado se realizará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

4. CASOS DE EXCEPCIÓN:

4.1 No son objeto de los SERVICIOS las situaciones de asistencia en la carretera que presenten las siguientes causas:

- A) Una situación causada intencionalmente por el CLIENTE o REPRESENTANTE
- B) Árboles y objetos caídos sobre los autos afiliados a causa de la naturaleza, se hace la salvedad, de una vez removido por el cliente el árbol u objeto, se proveerán los servicios de asistencia dispuestos según la Sección 3.
- C) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes y tempestades ciclónicas.
- D) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.
- E) Hechos y actos de fuerzas armadas o fuerzas de cuerpos de seguridad.
- F) La energía nuclear radioactiva
- G) Prácticas deportivas en competencias

5. EXCLUSIONES:

- A) 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 como tal.
- B) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- C) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza, no permita atender debidamente al asunto.
- D) Cuando el Beneficiario no se identifique como CLIENTE.
- E) Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- F) Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos dentro del vehículo..
- G) Cuando el cliente solicite un servicio de cerrajería y las llaves no se encuentren dentro del auto.
- H) Cuando el vehículo este sin gasolina y no se encuentre en una vía pública del PAIS DE RESIDENCIA.
- I) Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos que se encuentren en los predios de un taller de servicio.
- J) Queda entendido que NO se brindará ninguno de los servicios en carretera provistos en este contrato a vehículos que no tengan el marbete vigente.

6. OBLIGACIONES 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 CRA.
- B) Dar aviso oportuno a CRA del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. Una vez que se haya realizado dicho aviso a CRA, si la nueva residencia es fuera de Puerto Rico, se entenderá por cancelado al contrato, con lo cual CRA se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente y el CLIENTE se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C) Identificarse como CLIENTE o BENEFICIARIO del vehículo del cliente ante los funcionarios de CRA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

7.1 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 CRA al número telefónico especificado en este documento, a saber: 787-999-5050.

- B) EL CLIENTE procederá a suministrarle al funcionario de CRA que atienda la llamada respectiva, todos los 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 la información necesaria para identificar el VEHÍCULO AFILIADO en relación con el cual se solicite un servicio.

Queda entendido que el personal de CRA 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 DE ASISTENCIA EN CARRETERAS de CONNECT ASSISTANCE, INC.

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

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

8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

9. CUOTA DE LOS SERVICIOS.

Favor referirse a la hoja de información general del Contrato.

Se le proveerá la alternativa al Cliente de pagar la cuota de los servicios en un solo pago por adelantado al inicio del Contrato, o en pagos mensuales iguales, al comienzo de cada mes, durante el término del contrato.