No se proporcionará ERS a vehículos con capacidad en exceso de una tonelada de carga, o a vehículos o remolques que hayan sido alterados, cargados o construidos de una manera que interfiera con una prestación segura del servicio. Su Membresía debe estar activa y sus cuotas anuales al corriente, para ser elegible para el servicio. ERS no puede ser utilizado para fines comerciales o como un sustituto del mantenimiento regular necesario para tener un vehículo en buenas condiciones de funcionamiento. Un vehículo desatendido no recibirá servicio a no ser que el Miembro no pueda quedarse por haber sufrido heridas o por razones de seguridad. El servicio no aplica a vehículos confinados o que hayan recibido orden de ser remolcados a causa de violaciones legales

CSAA no garantiza la disponibilidad de talleres de reparación o cerrajerías. Las reparaciones no son parte de los servicios que proporcionamos. CSAA no reembolsará a sus Miembros los gastos relacionados con la recuperación y almacenaje de vehículos confinados o robados. Los autos que hayan sido conducidos en áreas peligrosas o no recomendables para viajar no son elegibles para recibir el servicio. Esto incluye áreas que no son transitadas regularmente por automóviles de pasajeros privados (tales como campos abiertos, playas, camas de arroyos, caminos privados o caminos y entradas cubiertas de lodo o nieve). El costo de los servicios de cerrajería que van más allá de los necesarios para que usted pueda conducir su vehículo con seguridad (tales como duplicar llaves, realizar reparaciones de cerraduras que no sean de emergencia, y hacer llaves para las cerraduras de los vehículos) no está incluido. ERS no incluye la remoción de nieve o la instalación o retiro de cadenas de las llantas. No se dará servicio a los vehículos que hayan sido conducidos más allá de los avisos de usar cadenas.

El servicio de remolque desde o hacia lugares de subastas no está cubierto. El servicio a autos que hayan sido comprados inhabilitados, no está cubierto.

Reembolso
California State Automobile Association (CSAA) es el club de AAA en el Norte de California, Nevada y Utah. Si el servicio de AAA no está disponible en esta área al momento en que usted solicita el servicio, le reembolsaremos los servicios cubiertos, basándonos en la tarifa comercial de la región. Si usted pagó por el servicio porque no tenía consigo su tarjeta de Membresía, o porque no obtuvo el servicio de una estación bajo contrato, le reembolsaremos la cantidad que hubiéramos pagado a una estación bajo contrato por el mismo servicio, mediante el sometimiento de una factura original a su nombre. La cantidad que se le reembolse puede ser menor a la cantidad que usted pagó por el servicio. CSAA no le reembolsará por un servicio que haya sido cubierto por una compañía de seguros o como beneficio de otro programa. Los reclamos por ERS deben ser sometidos dentro de los 60 días después de la fecha del servicio. Solicite un formulario para reembolso llamando al (800) 272-2887 o escribiendo a CSAA Automotive Product Management, 150 Van Ness Avenue, P.O. Box 429186, San Francisco, CA 94142-9186. También puede visitar AAA.com para descargar un formulario.

***Por favor tome nota** que para obtener seguro de auto y/o de vivienda con CSAA Inter-Insurance Bureau, por lo menos uno (1) de los asegurados en la póliza debe ser Miembro de CSAA. Por lo tanto, si un asegurado no tiene una Membresía válida, su seguro con el CSAA's Inter-Insurance Bureau no será renovado.*

Pase por su oficina local de AAA, visítenos en Internet en AAA.com o llámenos:

(800) 922-8228	Venta de Membresías y de Seguros de Autos y de Vivienda: L–V, 7 AM–9 PM, Sab., 7 AM–7 PM, Dom., 9 AM–6 PM Reclamos (24/7) Servicios de viajes: L–V, 7 AM–7 PM, Sab. y Dom., 7 AM–5 PM
(800) 207-3618	Servicios de Seguro: L–V, 6 AM–6 PM PST
(888) 689-2722	Seguro de Vida y Pensión
(800) AAA-HELP (800-222-4357)	Servicio de Emergencia en Carreteras (24/7)
(800) 652-1158	Servicio Car Care Plus®/Citas para Clínicas de Diagnóstico
(800) 645-4288	Reparación de Auto Aprobada
(877) 228-3722	Servicio de Compra de Vehículo

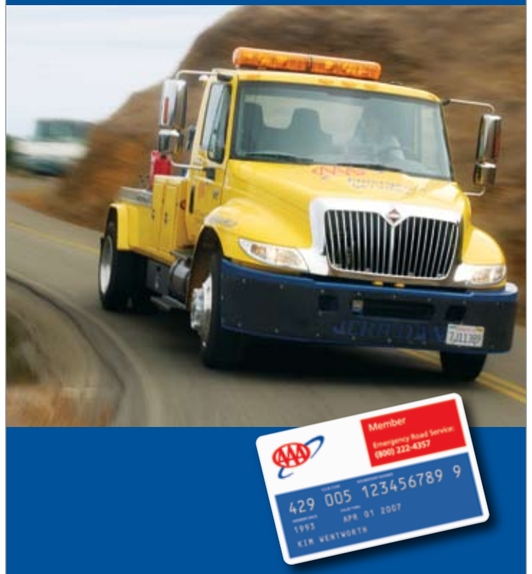
California License #0175868

Los servicios y procedimientos pueden cambiar sin previo aviso.
©2007 California State Automobile Association
F1997S (Jan 2007)

Recycled

Servicio de Emergencia en Carretera

Guía para Miembros



Servicio en cualquier momento, en cualquier lugar, en cualquier automóvil

Los Miembros de AAA disfrutan de la tranquilidad que les da saber que pueden recibir ayuda las 24 horas con una simple llamada. Si usted sufre una avería, vendremos hasta su vehículo y haremos lo posible para que siga su camino con rapidez y seguridad.

Ya sea como conductor o como pasajero, si viaja a cualquier lado en los EU o Canadá y nos necesita, simplemente llámenos al

(800) AAA-HELP (800-222-4357)

Estamos listos para usted las 24 horas del día, 7 días a la semana. Nuestros clientes con problemas auditivos pueden llamar al **(800) 464-0889**.

Al llamar, tenga esta información a la mano:

- Su nombre y su número de Membresía de AAA
- La ubicación exacta de su vehículo y la calle transversal más cercana
- La marca, modelo, año, color y número de placa del vehículo
- Tanta información como le sea posible acerca del problema que tiene

Usted debe estar presente durante el servicio de asistencia (a menos que le sea imposible debido a heridas o por razones de seguridad). También debe mostrar a la persona que le de el servicio una identificación con foto y su Tarjeta de Membresía o un recibo de pago de Membresía. Si usted no tiene consigo su tarjeta de Membresía, le ayudaremos con mucho gusto, pero podríamos cobrarle por el servicio. Si este fuera el caso, puede calificar para un reembolso. Cada Miembro de AAA y Miembro Asociado califica para recibir Servicio de Emergencia en Carretera (ERS, por sus siglas en inglés) sin costo, 4 veces al año por cada Membresía.

Somos mucho más que un fabuloso servicio de remolque

Junto con nuestra red de contratistas independientes cuidadosamente seleccionados, nuestros servicios son ahora mejores que nunca. Incluyen:

Servicio de llantas en carretera. Si se encuentra con una llanta pinchada o dañada, si usted lo desea y dependiendo de la causa y el tipo de daño, le ofrecemos uno de los siguientes servicios:

- **Instalar su llanta de repuesto** si está inflada y es segura.
- **Aplicar un líquido sellador de llantas** e inflar de nuevo su llanta allí mismo.
- **Remolcar su vehículo** (vea detalles en la página siguiente).

Servicio y reemplazo de batería Si usted sufre problemas relacionados con la batería, háganoslo saber cuando llame. Posiblemente le podemos enviar un servicio especializado de batería de AAA y un técnico para hacerle una prueba a su sistema de cargado y batería. Si la batería de su vehículo falla, el técnico puede instalar una batería de primera calidad marca AAA. Como Miembro de AAA, usted recibirá un descuento de $15 en su nueva batería, junto con una garantía de reemplazo de 3 años gratis, válida en todo el país.

Si usted compra una batería marca AAA, esa llamada por servicio no será reflejada como una de sus llamadas de ERS. De lo contrario contará como una de las cuatro llamadas de ERS a las que tiene derecho cada año de su Membresía.

Entrega de gasolina Si usted se queda sin gasolina, le llevaremos suficiente gasolina para que llegue a la estación de servicio más cercana. Se le cobrará la gasolina al precio del mercado. Si necesita gasolina Diesel, debe pedirla cuando llame. La gasolina Diesel puede no conseguirse en todas las áreas.

Ayuda mecánica Ahora AAA puede realizar varias de las reparaciones mecánicas más comunes allí mismo. Los servicios incluyen reemplazar fusibles, re-inicializar los interruptores de combustible, desbloquear los motores de arranque y bombas eléctricas, y mucho más.

Servicios de cerrajería/Llaves encerradas Si usted deja accidentalmente las llaves encerradas dentro de su auto, enviaremos un proveedor de servicio para tratar de abrir el auto. Si no da resultado, o si es necesario llamar a un cerrajero porque las llaves se han perdido o roto, o debido a alguna otra emergencia, trataremos de localizar y enviar un cerrajero bajo contrato con AAA (si hay disponibilidad). Usted tiene derecho a los servicios de un cerrajero hasta por $60 para partes y mano de obra. *La ley de California requiere que los cerrajeros obtengan una identificación de la persona que recibe sus servicios, por lo que usted debe estar preparado para mostrar su licencia de manejar.*

Desatascado de vehículo (winching) Si su vehículo queda atrapado adyacente a una vía pública transitable y establecida y puede ser alcanzado segura y legalmente desde la superficie de un camino sólido, lo reestableceremos en la carretera.

¡No se quede fuera de su auto!

Nuestra llave CreditCard Key® es gratis para nuestros Miembros. Es un duplicado de la llave de la puerta de su automóvil con la forma de una tarjeta de crédito. Llame o pase por cualquier oficina de AAA para saber si se puede crear una CreditCard Key® para su automóvil. Para más ideas sobre como evitar problemas con su auto visite AAA.com.

Servicio de remolque de AAA Si no podemos reparar su vehículo allí mismo, lo remolcaremos a la estación bajo contrato de AAA o a un taller de servicio aprobado. Si usted desea que su vehículo sea remolcado a otro lugar, lo remolcaremos sin cargo al lugar que usted elija dentro de 5 millas a la redonda del punto de la descompostura. Usted debe estar presente en caso de querer que se deje su vehículo en un taller de servicio que esté cerrado. Cualquier servicio de remolque que no pertenezca a los descritos más arriba, será por cuenta suya y está sujeto a sufrir retrasos.

Si un servicio de remolque es necesario, podemos ponerlo a usted de nuevo en circulación en un auto de Hertz rentado a un precio reducido para Miembros. Si usted nos lo pide, haremos arreglos para que Hertz le llame directamente y le entreguen el auto en el lugar que usted desee y así pueda seguir su viaje. El servicio de renta está disponible en la mayoría de las áreas.

Es importante tener estos artículos siempre en su auto

- Cables de corriente
- Pinzas, llave inglesa, destornillador
- Botiquín de primeros auxilios y mantas
- Agua potable
- Lámpara de baterías
- Cinta conductora
- Cohetes de señales
- Mapa del área por la que usted está viajando
- Teléfono celular/móvil (Asegúrese de que está cargado y lleve el cargador con usted. Verifique la cobertura con su proveedor de servicio telefónico celular).

Ahorre en el cuidado y reparación de su auto

Visite AAA.com para localizar los centros de servicio AAA Car Care Plus, los locales de Inspección de Vehículos y Smog, así como las Instalaciones de Reparación de Auto Aprobadas que están cerca de usted.

Condiciones de aceptación de cheques

El contratista independiente que le proveerá el servicio aceptará un cheque personal hasta por $250 para servicios de emergencia, reparaciones o materiales si usted presenta una Tarjeta de Membresía de AAA válida y una identificación con foto.

Condiciones y limitaciones del Servicio de Emergencia en Carretera

Contratistas independientes
La mayoría de los servicios son proporcionados por contratistas independientes, no por empleados o agentes de AAA. Aunque exigimos a nuestros contratistas un alto nivel de servicio, no podemos controlar la manera en que estos servicios son prestados. CSAA no es legalmente responsable por las acciones u omisiones y ni por la mala conducta o negligencia de los contratistas. Si alguna vez usted llegara a tener una queja relacionada con el Servicio de Emergencia en Carretera (ERS), usted deberá reportarla lo más pronto posible, antes de que se hagan reparaciones adicionales. Si usted no cumple con esto, nuestra capacidad de ayudarle se puede ver limitada. Le ayudaremos a tratar de resolver el problema.

Retrasos en el servicio
Nuestra meta es proporcionar a nuestros Miembros el mejor Servicio de Emergencia en Carretera posible. Pero tenga en consideración que algunas veces los retrasos en el servicio son inevitables debido a la alta demanda de servicios durante situaciones poco comunes. Las condiciones del clima extremas, tales como calor, fuertes lluvias, nieve o hielo pueden crear demandas de servicio que exceden todos nuestros recursos disponibles. Por favor llame de nuevo a AAA si no hemos respondido en el tiempo prometido.

Cantidad de eventos de ERS
Su Membresía le da derecho a usted y a cada uno de sus Miembros Asociados a recibir Servicio de Emergencia en Carretera (ERS) hasta cuatro (4) veces durante cada año de Membresía. Si usted necesita ERS más de cuatro (4) veces durante el año de su Membresía, le seguiremos proporcionando asistencia, pero se le cobrará al Miembro Primario cada servicio adicional. Nos reservamos el derecho de cancelar o no renovar las Membresías que hayan recibido más de siete (7) servicios durante su año de Membresía o 12 en dos (2) años consecutivos de Membresía, aunque el Miembro haya pagado por algunos de los ERS recibidos.

Distancia de remolque para la Membresía Clásica de AAA
Su Membresía Clásica de AAA le da derecho a recibir servicio de remolque hasta la estación de servicio del contratista independiente que le provee el servicio, o hasta cinco (5) millas de distancia de manejo en cualquier dirección a partir del lugar del evento. Si usted necesita ser remolcado más allá de esta distancia, deberá pagar al operador de la grúa directamente al momento del servicio por el millaje adicional de remolque.

Vehículos elegibles
Los automóviles y los camiones ligeros son elegibles para obtener el servicio, siempre y cuando puedan recibir el servicio de una manera segura y califiquen para ser registrados para uso en carreteras o calles. Las motocicletas y las motonetas son elegibles para recibir gasolina o servicio de cerrajero si el servicio puede ser proporcionado por la estación contratada con equipo que se usa normalmente para dar servicio a los vehículos elegibles. Las motocicletas o las motonetas no son elegibles para ser remolcadas o encender la batería con cables de emergencia. Las casas rodantes, cab-over campers, remolques con carpa, remolques recreativos, y remolques que transportan una lancha, motos de agua o vehículos para nieve, son elegibles para ERS, incluyendo servicio de remolque hasta por $200 siempre y cuando puedan recibir el servicio con seguridad y legalmente con el equipo disponible. En algunos casos le podríamos pedir que obtenga el servicio por parte de una compañía de servicio comercial y solicite un reembolso. Los remolques para transporte de animales no pueden ser remolcados.