

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES - FREE 2 MESES**

- 1- **PRIMERA - Objeto:** El presente contrato de adhesión versa sobre un plan gratuito de servicio de asistencia vial (grúa, auxilio/venta de batería y gasolina, cambio e inflado de caucho, acompañamiento vial), revisión del vehículo (chequeo mecánico en taller), adquirido sólo y únicamente para el vehículo identificado en el cuadro de “descripción de producto” de su contrato de asistencia vial (no es por persona, sino por vehículo).
- 2- **SEGUNDA - Duración:** El presente plan de asistencia vial posee validez de dos (02) meses. Las fechas de vigencia del plan están descritas en el cuadro de “descripción de producto” de su contrato de asistencia vial
- 3- **TERCERA - Vencimiento del plan:** Vencido el tiempo del contrato del servicio, Ud. entiende que no posee “mes de gracia”, y en caso de necesitar utilizar los servicios de la empresa, deberá adquirir un nuevo plan con validez de un (01) año (sólo si, el vehículo se encuentra en pleno funcionamiento) o efectuar un pago de manera particular de así necesitarlo.
- 4- **CUARTA - Renovación:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. podrá notificar al cliente a partir de veinte (20) días de anticipación, el vencimiento del plan gratuito de dos (02) meses a través de los siguientes canales: (WhatsApp, llamada, correo y/o SMS). Si el cliente realiza la adquisición de un nuevo plan con validez de un (01) año antes de la fecha de culminación de su contrato, tendrá continuidad del servicio, en caso contrario, deberá esperar veinte (20) días continuos para disfrutar del servicio de grúa que incluye el nuevo plan contratado.
- 5- **QUINTA - Requisitos:** Para poder adquirir o renovar un plan de asistencia vial con SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. su vehículo debe cumplir con los siguientes requisitos: año del vehículo desde 1970\* en adelante, de uso particular (carros, camionetas, motos) y carga (vans, camiones y minibuses sin incluir la carga de traslado) que se encuentren totalmente operativo (no debe estar previamente accidentado). En caso de ser necesario, se realizarán inspecciones mecánicas obligatorias y/o solicitar evidencias audiovisuales de los vehículos para verificar sus condiciones interiores y exteriores. \*Las tarifas de contratación podrán variar de acuerdo al año y las características del vehículo. De conformidad con la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre en sus artículos 29, 35, 36, 40, 49 y 50 referentes a las condiciones técnicas, mecánicas y físicas de los vehículos, a la adquisición y mantenimiento en vigencia de un Seguro de Responsabilidad Civil, y a las obligaciones de todo propietario y/o conductor de un vehículo automotor, así como también el artículo 28 del Reglamento de la Ley de Tránsito y

Transporte Terrestre el cual señala específicamente las condiciones y aditamentos que necesita un vehículo para poder circular, así como cualquier otra normativa vigente en la REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA en relación a los requisitos para poder circular y/o conducir un vehículo automotor, SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de suscribir, renovar y/o desafiliar o anular planes en cualquier momento a personas y/o vehículos que identifique que no cumplen con la mencionada normativa. El cliente entiende y acepta que SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no guarda relación comercial con él más allá de la prestación del servicio. De tal forma que, cualquier infracción, incumplimiento o falta a la normativa legal vigente en materia de tránsito o cualquier otra materia que haya sido ocasionada con ocasión o motivo o guarde relación con el siniestro para el cual solicita nuestros servicios no será atribuible en responsabilidad a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. y no deberá LA EMPRESA pagar ningún tipo de multa, daño y/o perjuicio, indemnización ni ningún otro pago o sanción que pudiera ocasionarse.

- 6- **SEXTA - Atención al cliente:** El cliente podrá solicitar nuestros servicios mediante nuestro Call Center a través de los siguientes números telefónicos: llamar al (0212)-319-1250 opción 1-1, números de contingencia: (0414)-2304128 / (0412)-4927246 (solo llamadas). También, podrá solicitar los servicios escribiendo a través de WhatsApp por el número 0414-GRUERO-0 (0414-4783760).
- 7- **SÉPTIMA - Condiciones de prestación del servicio de grúa:** El servicio de grúa adquirido mediante el plan, sólo se prestará si el vehículo sufrió una avería que le imposibilite andar. De cumplir con los términos descritos en el presente acuerdo, la empresa asume el costo del traslado de acuerdo a la cantidad de kilómetros del plan contratado, el gasto por kilómetros adicionales, maniobras especiales y peso extra (carga que se encuentre dentro del vehículo), corren por parte del cliente como pago adicional. (Leer las cláusulas Vigésima Quinta - Cargos adicionales y Trigésima - Zonas Peligrosas).
- 8- **OCTAVA - Responsabilidad en la prestación del servicio:** El cliente entiende y acepta que, aun cuando la presente contratación se realiza a nombre de SOLUCIONES TU GRUERO C.A. y EL CLIENTE, utilizamos proveedores de grúas para la prestación del servicio, tomando las medidas pertinentes para ofrecer la mayor calidad y eficiencia del servicio, sin embargo, los grueros no guardan una relación de dependencia y/o subordinación con nosotros y no seremos responsables por actitud negligente, impericia, imprudencia o inobservancia de los reglamentos u órdenes dadas y tampoco por dolo atribuible directamente a quien ejecute un servicio concreto de grúa en cuanto a las maniobras de remolque en un momento dado, es decir, el cliente libera a SOLUCIONES TU GRUERO C.A. de responsabilidad por cualquier actitud o acción no autorizada ejecutada por un gruero que viole los cánones normales de prestación del servicio, las normas del presente contrato y/o las políticas de SOLUCIONES TU GRUERO C.A. Para mitigar al máximo el suceso de este tipo de

eventos desafortunados SOLUCIONES TU GRUERO C.A., diligentemente, seleccionará como proveedores de grúa a prestadores de servicio de reconocida reputación en el sector, sin ser esto motivo para atribuírsele responsabilidad de ningún tipo en los términos planteados en este artículo entendiéndose así que cualquier gestión, reclamo, crítica y/o sugerencia del servicio debe ser comunicado a esta.

- 9- **NOVENA - Entrada en vigencia del servicio de grúa:** El servicio de grúas contratado, el cliente lo podrá disfrutar luego de veinte (20) días continuos después de la afiliación por medio de nuestros asesores vía online, puntos de ventas físicos propios, activación de tarjeta adquirida a través de aliados comerciales o compra por la página web.
- 10- **DÉCIMA - Características del auxilio de grúa:** Los traslados de grúas autorizados por SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. deben tener las siguientes características: Plena vía/Resguardo - Domicilio, Plena vía/ Resguardo - Taller, Domicilio - Taller y Taller - Taller.
- 11- **DÉCIMA PRIMERA - Servicio de grúa:** El plan gratuito cuenta con un (01) servicio de grúa de máximo 25 Km de recorrido (se entiende por servicio, cualquier traslado solicitado desde el lugar donde se encuentra el vehículo hasta el lugar de destino del mismo con una distancia menor o igual a 25 Km) cuando éstos sufran algún desperfecto mecánico o de naturaleza similar que imposibilite su movilidad. (Ciertas condiciones aplican, leer las cláusulas Vigésima Quinta - Cargos adicionales y Trigésima - Zonas Peligrosas).
- 12- **DÉCIMA SEGUNDA - Servicios de asistencia en moto:** Los servicios de asistencia en moto (acompañamiento vial, auxilio/venta de batería y gasolina, cambio e inflado de caucho), estarán activos de forma inmediata al momento de recibir este contrato de afiliación. Estos servicios sólo se prestarán si el vehículo sufrió una avería que le imposibilite andar y será auxiliado en el lugar de origen de la avería. Disponible únicamente en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas de lunes a domingo las 24 horas del día y en las ciudades de Altos Mirandinos, Barquisimeto, Guarenas, Guatire, Maracay, Puerto La Cruz y Valencia de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. Ciertas condiciones aplican (Leer las cláusulas Vigésima Quinta - Cargos adicionales y Trigésima - Zonas Peligrosas).
- 13- **DÉCIMA TERCERA - Servicio de auxilio/venta de batería:** Las solicitudes de este servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará el auxilio de la batería en el lugar de la avería (plena vía / domicilio / resguardo) del vehículo. Para adquirir una nueva batería, el cliente podrá retirarla en nuestro Taller mecánico ubicado en el Centro San Ignacio de la ciudad de Caracas y en la oficina central de la ciudad de Valencia y Puerto La Cruz. En caso de requerirla en el lugar de la avería, deberá notificar este pedido a SOLUCIONES TU GRUERO C.A. a fin de gestionar el despacho y poder disfrutar de este producto (se aplican tarifas adicionales por venta y delivery de unidades). SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no se hace responsable de mantener

la disponibilidad de unidades de batería para su venta ni establece garantías de durabilidad del producto (los desperfectos o desgastes son atribuibles al fabricante). También, por daños en la batería/computadora o cualquier otra pieza del vehículo. En caso de una solicitud fuera del horario descrito, o de un producto agotado, se le ofrecerá auxilio vial (grúa) como un servicio particular y deberá realizar un pago adicional. Disponible únicamente en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas de lunes a domingo las 24 horas del día y en las ciudades de Altos Mirandinos, Barquisimeto, Guarenas, Guatire, Maracay, Puerto La Cruz y Valencia de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. Ciertas condiciones aplican (Leer las cláusulas de Vigésima Quinta - Cargos adicionales y Trigésima - Zonas Peligrosas).

- 14- **DÉCIMA CUARTA - Servicio de auxilio de gasolina:** Las solicitudes de este servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará el auxilio de gasolina en el lugar de la avería en el siguiente horario: de lunes a domingo las 24 horas, en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas y de lunes a viernes de 08:00am a 05:00pm en las ciudades de Altos Mirandinos, Barquisimeto, Guarenas, Guatire, Maracay, Puerto La Cruz y Valencia. Para utilizar el servicio, el vehículo debe estar sin combustible (gasolina) durante su estancia en plena vía o domicilio. La reposición de combustible será de cinco (05) litros y el cliente debe cancelar una tarifa adicional para poder disfrutar de este servicio. SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de enviar a un equipo verificador para constatar que la unidad se encuentra sin combustible (Leer las cláusulas Vigésima Quinta - Cargos adicionales y Trigésima - Zonas Peligrosas).
- 15- **DÉCIMA QUINTA - servicio de cambio e inflado de caucho:** Las solicitudes de este servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará el cambio/inflado de caucho en el lugar de la avería. Disponible únicamente en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas de lunes a domingo las 24 horas del día y en las ciudades de Altos Mirandinos, Barquisimeto, Guarenas, Guatire, Maracay, Puerto La Cruz y Valencia de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. Ciertas condiciones aplican. SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no provee servicio de traslado de cauchos de un lugar a otro y no se hace responsable por daños en rines/pernos o cualquier otra pieza del vehículo. En caso de solicitud fuera del horario descrito, se le ofrecerá auxilio vial (grúa) como un servicio particular y deberá realizar un pago adicional. Ciertas condiciones aplican (Leer las cláusulas Vigésima Quinta - Cargos adicionales y Trigésima - Zonas Peligrosas).
- 16- **DÉCIMA SEXTA - Chequeos gratuitos:** El cliente podrá realizar dos (02) chequeos mecánicos al vehículo afiliado de forma gratuita durante la anualidad de su plan. Los chequeos contarán con los siguientes servicios: botes de aceites, iluminación, correas, frenos, tren delantero, todos los fluidos, batería, alternador, sistemas de dirección, refrigeración y lubricación (ciertas condiciones aplican). Lugar de chequeo: a designar por SOLUCIONES TU

GRUERO, C.A. para la solicitud de la cita debe comunicarse con SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. para agendar la misma. Notificación de revisión: vía SMS, WhatsApp y/o email cuando le corresponda. NOTA: El chequeo mecánico únicamente está disponible en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas.

- 17- **DÉCIMA SÉPTIMA - Publicidad:** Con la compra de este plan usted está autorizando a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. a utilizar su imagen a fin de que la misma sea divulgada y/o incorporada con fines publicitarios institucionales en medios de comunicación audiovisuales, radiales, gráficos, internet, vía pública y/o cualquier otro soporte conforme el plan de medios.
- 18- **DÉCIMA OCTAVA - Maniobras especiales:** De solicitar el servicio de grúa que requiera una maniobra especial, el cliente acepta que debe realizar un pago adicional para prestarle el servicio de traslado de acuerdo al plan adquirido. Se entiende por maniobra especial a todas aquellas que no se encuentren en plena vía como: estacionamiento, sótano, entre otras que el Operador de Call Center y Operador de Grúa determinen (Leer la cláusula Vigésima Quinta - Carlos adicionales).
- 19- **DÉCIMA NOVENA - Accidente de Tránsito:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no vela ni garantiza el conocimiento ni cumplimiento de las normas y procedimientos previstos en la ley para el caso de accidentes de tránsito porque no es esta su competencia sino de las autoridades designadas a tal efecto por la Ley, sin embargo, LA EMPRESA puede negarse a la prestación del servicio en caso de ACCIDENTE DE TRÁNSITO, si identifica alguna irregularidad en el procedimiento que considera puede ocasionar algún perjuicio o responsabilidad, todo esto de conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre y demás normativa aplicable al caso. Una vez, las autoridades de tránsito decidan liberar el vehículo involucrado para su retiro del lugar, el conductor y/o propietario del vehículo podrá solicitar el servicio de grúa pertinente.
- 20- **VIGÉSIMA - Liberación de vehículo detenido:** En caso de que el vehículo se encuentre en un estacionamiento adscrito a un ente gubernamental y ya el cliente posea la autorización de liberación, este debe garantizar que el vehículo se encuentre apto para ser retirado del lugar.
- 21- **VIGÉSIMA PRIMERA - Neumático espichado:** No se prestará el servicio de grúa si la falla presentada es por un (01) neumático espichado. Se entiende que el cliente debe poseer un neumático de repuesto (en buen estado), así como el resto de los implementos (gato, llave de cruz, etc.) para cambiarlo y poder continuar su recorrido (De acuerdo a la ordenanza establecida por la Ley de Tránsito Terrestre y en su reglamento en el artículo 28 y todo el cuerpo normativo). Si no se cumplen estas condiciones, se procederá a realizar el servicio de grúa cancelando un pago adicional. (Leer la cláusula Vigésima Quinta - Carlos adicionales).
- 22- **VIGÉSIMA SEGUNDA - Procedencia del servicio de grúa por daño en los cauchos:** En caso que el vehículo tenga dos (02) neumáticos dañados debido al

siniestro ocurrido en ese momento, SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. solamente prestará el servicio si ambos neumáticos son del mismo eje (delanteros o traseros), para poder realizar el servicio con una grúa de gancho o “Wheel Lift”.

- 23- **VIGÉSIMA TERCERA - Daños ocasionados:** De suscitarse algún daño al vehículo afiliado durante el traslado en la grúa asignada, el cliente entiende que debe informar de manera inmediata a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. Pasadas las 24 horas de prestarse el servicio, la empresa no se hace responsable por los daños ocasionados al vehículo por negligencia del gruero o colaboradores.
- 24- **VIGÉSIMA CUARTA - Políticas de reembolso:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. reconocerá y pagará el reembolso de un servicio de grúa bajo las siguientes condiciones: Debe ser autorizado por la compañía. Se reconocerá el monto de forma parcial o total según la revisión exhaustiva del caso presentado y el monto baremo de precios de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. El cliente debe enviar una factura fiscal emitida bajo las exigencias dictadas por la providencia Administrativa 0071 del SENIAT (recibos y notas de entrega no son válidas). La factura debe contener los datos fiscales de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. y datos de servicio como: placa, marca y modelo del vehículo, dirección de origen y destino. La factura debe ser enviada de forma digital al siguiente correo electrónico [administracion@tugruero.io](mailto:administracion@tugruero.io) y en físico por medio del casillero ZOOM CCS-382193. El reembolso se pagará a la cuenta bancaria titular del cliente de acuerdo al plazo acordado, luego de recibir la factura en físico. SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no reconocerá ningún servicio de asistencia vial (grúa) tomado de forma particular cuando no sean autorizados. Por tanto, no se realizará el reembolso de cantidades pagadas a proveedores externos cuando no sean autorizados previamente por el respectivo personal de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A.
- 25- **VIGÉSIMA QUINTA - Cargos adicionales:** Un pago adicional son los incurridos en casos anteriores o aquellos que el Operador de Call Center y Operador de Grúa consideren en base al kilometraje adicional, peso extra (carga en el vehículo), características especiales (blindaje), ingreso de unidades motorizadas y de remolque en estacionamientos, maniobras especiales y demás casos mencionados en estos términos y condiciones. Los mismos deben ser efectuados a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A., en el plazo de 24 horas continuas de haberse prestado el servicio de Grúa. En caso contrario, SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de cancelar la suscripción inmediata del vehículo afiliado durante un (1) año o de manera permanente (a discreción de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A.)
- 26- **VIGÉSIMA SEXTA - Límite de Distancia:** Si el recorrido establecido por el cliente desde lugar de la avería al lugar de destino, excede el kilometraje indicado en el plan de grúa adquirido, deberá efectuar un pago adicional correspondiente a la distancia adicional. Leer la cláusula Vigésima Quinta - Cargos adicionales).

- 27- **VIGÉSIMA SÉPTIMA - Servicio fallido:** Se considerará Servicio Fallido cuando el cliente confirma que va a adquirir el servicio, el Operador de Grúa está en camino al lugar de la avería y el cliente se retira sin previo aviso al Operador de Call Center. El cliente será enteramente responsable del pago por el servicio fallido y deberá realizarlo a nombre de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. en las próximas veinticuatro (24) horas continuas. (Leer la cláusula Vigésima Quinta - Carlos adicionales).
- 28- **VIGÉSIMA OCTAVA - Traslado extra y cargos adicionales:** Si el lugar de destino del servicio establecido por el cliente es un taller, éste debe asegurar que se encuentre abierto y en disposición de recibir el vehículo, a la fecha/hora de llegada del mismo. En caso contrario, el cliente es enteramente responsable de efectuar un pago adicional por el traslado al siguiente destino o por el tiempo de espera. (Leer la cláusula Vigésima Quinta - Carlos adicionales).
- 29- **VIGÉSIMA NOVENA - Límites geográficos:** La cobertura de los planes de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A., NO aplica para traslados desde/hacia los estados: Nueva Esparta (a cualquier otro Estado/Puerto del Territorio Continental de la República Bolivariana de Venezuela), Amazonas y Delta Amacuro.
- 30- **TRIGÉSIMA - Zonas peligrosas:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no garantiza brindar el servicio de asistencia en moto y el servicio de grúa en lugares que sean considerados "Zonas Peligrosas" en el territorio nacional. En casos que no se puedan brindar estos servicios (asistencia en moto) se enviará una unidad de remolque (grúa) en sustitución de un asistente vial al lugar de la avería (solo plena vía). Esta medida será aplicada por protección a la integridad de nuestros talentos, por lo cual generará un pago adicional. Para más información, puede verificar la lista de Zonas Peligrosas en nuestro portal web: [www.tugruero.io](http://www.tugruero.io). (Leer la cláusula Vigésima Quinta - Carlos adicionales)
- 31- **TRIGÉSIMA PRIMERA - Negligencia del propietario y/o conductor:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A., NO prestará servicios de asistencia vial (grúa) a vehículos con averías propiciadas por negligencia, como: Caucho espichado sin un repuesto en buen estado ni implementos (gato y llave de cruz), batería descargada por luces prendidas, requerimiento de gasolina, vehículo accidentado en zona sin acceso vial, llaves dejadas dentro del vehículo, atascos negligentes en barro/arena, personas bajo efectos de sustancias psicoactivas (alcohol étílico) y/o psicotrópicas (drogas) y cualquier otra avería que el Operador considere negligente de conformidad con la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre en sus artículos 29, 35, 36, 40, 49 y 50 y su Reglamento en los artículos 28, 151, 152 y 153.
- 32- **TRIGÉSIMA SEGUNDA - Rescate:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no prestará servicios de asistencia vial (grúa) en forma de rescate. Se entiende por rescate a: vehículos volcados, "encunetados" a más de dos (02) metros y/o cualquier otra condición que el Operador del Call Center y el Operador de Grúa consideren como maniobra de rescate.

- 33- **TRIGÉSIMA TERCERA - Carnet de circulación:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no prestará servicios de asistencia vial si el conductor y/o propietario del vehículo no posee el carnet de circulación y documento de identificación personal consigo en el momento y lugar del vehículo accidentado de conformidad con el artículo 158 del Reglamento de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre.
- 34- **TRIGÉSIMA CUARTA - Vehículos presuntamente hurtados o robados:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. verificará ante el Ministerio Público la placa del vehículo que requiera el servicio. De encontrarse solicitado por este ente, la compañía procederá inmediatamente a la no prestación del servicio y cancelación del plan en caso de ser afiliado. Además, se vetará al cliente contratante de forma permanente y no podrá disfrutar de los servicios que ofrece la compañía. En caso de que un cliente sufra el hurto de su vehículo, éste debe notificarlo a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. para darle de baja en el sistema.
- 35- **TRIGÉSIMA QUINTA - Procedimiento de verificación:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de enviar colaboradores (pertenecientes a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A.) al lugar de la incidencia para constatar los datos/avería suministrados por el cliente al momento de solicitar el servicio del vehículo afiliado. El cliente autoriza a los colaboradores de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. a verificar la información y tomar fotografías para dejar constancia del procedimiento realizado. El servicio procederá únicamente si SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. autoriza al Operador de Grúa. En caso que el cliente no permita que los colaboradores de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. realicen el procedimiento de verificación, el servicio queda anulado.
- 36- **TRIGÉSIMA SEXTA - Causa extraña no imputable:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de cancelar y/o posponer cualquier servicio de asistencia vial (grúa) en caso de: manifestaciones sociales, protestas, guerras, toque de queda, catástrofes naturales que afecten las vías y el paso de los vehículos y/o cualquier eventualidad que imposibilite la normal circulación de vehículos en la vía.
- 37- **TRIGÉSIMA SÉPTIMA - Mala Fe:** En caso que el cliente cometa actos fraudulentos para solicitar los servicios de asistencia vial y aprovecharse de la buena fe de la compañía, SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. procederá a la no prestación del servicio e inmediatamente a la cancelación del plan contratado. Además, se vetará al cliente contratante por una duración de un (1) año o de manera permanente (a discreción de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A.) sin reembolsar el pago recibido por la contratación del presente plan.
- 38- **TRIGÉSIMA OCTAVA - Actos Fraudulentos:** Se entiende por actos fraudulentos: indicar al Operador del Call Center un origen y/o destino diferente al real, indicar un vehículo con diferente placa, marca, modelo, color, indicar una avería diferente a la real, afiliarse un vehículo ya accidentado, afiliarse nuevamente un vehículo inscrito a cualquier plan durante su período de

vigencia o cualquier información que el Operador considere falsa o fraudulenta. En vista de esto, se le recomienda al cliente suministrar una información veraz y detallada. SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de solicitar soporte fotográfico para validar la información suministrada cuando las condiciones así lo permitan, también de cancelar la suscripción del cliente en cualquier momento de la vigencia del plan, si la compañía así lo considera pertinente. Asimismo, se reserva el derecho de negar la renovación del plan.

- 39- **TRIGÉSIMA NOVENA - Cambio de vehículo:** se entiende por cambio de vehículo a la sustitución de la unidad registrado en primera instancia para el plan suscrito. Este cambio solo será permitido en una (01) oportunidad dentro de la vigencia de la afiliación. Para procesar la sustitución de forma exitosa, se deberán cumplir las siguientes condiciones: cuando sea por razones de venta, pérdida total o hurto; si la solicitud es notificada únicamente por la persona titular del plan, si el vehículo afiliado no posee registros de servicios de grúa y si el nuevo vehículo se encuentra en pleno funcionamiento (no accidentado). De ser el nuevo vehículo menor al año 2006, podría cancelar una tarifa especial de anualidad (ciertas condiciones aplican) y el plazo de espera para solicitar los servicios de grúa será de veinte (20) días continuos luego de procesar la solicitud. La solicitud de cambio debe ser notificada únicamente por medio del correo [ventas@tugruero.io](mailto:ventas@tugruero.io). El tiempo de actualización demora hasta setenta y dos (72) horas. En caso de registrar de mala fe una unidad no operativa (accidentada) para aprovechar los servicios incluidos en el plan de asistencia vial, Soluciones Tu Gruero C.A. se reserva el derecho de negar la prestación del servicio. (Leer las cláusulas Trigésima Séptima - Mala Fe y Trigésima Octava - Actos Fraudulentos).
- 40- **CUADRAGÉSIMA - Cambio de dirección de domicilio:** se entiende por cambio de dirección de domicilio a la sustitución de la ubicación principal de residencia donde se aloja la unidad que se ha registrado en primera instancia para el plan suscrito. Este cambio solo será permitido en una (01) oportunidad dentro de la vigencia de la afiliación. Para procesar la sustitución de forma exitosa, la nueva dirección debe ser notificada únicamente por medio del correo [ventas@tugruero.io](mailto:ventas@tugruero.io) por el titular del Plan. El tiempo de actualización demora hasta setenta y dos (72) horas. La razón principal de la sustitución será una nueva ubicación de residencia permanente durante la vigencia del plan, y no un espacio de refugio temporal. En caso de registrar de mala fe una dirección para aprovechar de los servicios incluidos en el plan de asistencia vial, en especial si el vehículo está accidentado y/o hay interés en la cobertura de kilometraje de su plan, Soluciones Tu Gruero C.A. se reserva el derecho de negar la prestación del servicio. (Leer las cláusulas Trigésima Séptima - Mala Fe y Trigésima Octava - Actos Fraudulentos).
- 41- **CUADRAGÉSIMA PRIMERA - Cambio de titular:** se entiende por cambio de titular a la sustitución de los datos personales del suscriptor/comprador que se ha registrado inicialmente en el plan suscrito. Este cambio solo será permitido en

una (01) oportunidad dentro de la vigencia de la afiliación y será procesada de forma exitosa si la solicitud es notificada únicamente por la persona titular del plan mediante el correo ventas@tugruero.io. El tiempo de actualización demora hasta setenta y dos (72) horas.

- 42- **CUADRAGÉSIMA SEGUNDA - Ocupantes del vehículo y el servicio de grúa:** si el vehículo accidentado posee tres (03) o más ocupantes, solo un mínimo de uno (01) y un máximo (02) personas deberán viajar siempre con la unidad de remolque de conformidad con el artículo 186 y 190.3 del Reglamento de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre. El restante de los ocupantes del vehículo deberá viajar dentro de una unidad dedicada al servicio de movilidad de pasajeros. Los costos asociados al traslado de esta unidad no serán imputables al prestador del servicio. De igual forma, si uno de los dos ocupantes sea menor de diez (10) años, o en el caso de mujeres en estado de gravidez avanzado y por la seguridad de la misma y del embarazo, no podrá ocupar un puesto dentro de la unidad de remolque.
- 43- **CUADRAGÉSIMA TERCERA - Riesgo de incumplimiento:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de afiliación o renovación de clientes cuando lo considere necesario por representar un riesgo potencial en el incumplimiento del presente contrato o en el incumplimiento de las políticas internas establecidas en la organización.
- 44- **CUADRAGÉSIMA CUARTA - Modificación de estos términos y condiciones y disposiciones finales:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones del servicio dentro de los límites fijados por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, cuando la empresa lo considere necesario para mejorar su servicio. Cualquier disposición declarada NO VÁLIDA de este acuerdo, no es óbice para la aplicación de las demás y, permanecerá vigente todo lo no declarado invalido por la autoridad competente. La nominación de las cláusulas en los títulos de cada una en nada afecta, interpreta o influye en el contenido de las mismas, es solo con fines ilustrativos y de organización del documento, las mismas siempre serán interpretadas a favor de los intereses de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A.