

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES - PLAN GOLD**

- 1- **PRIMERA - Objeto:** El presente contrato de adhesión versa sobre un plan prepagado de servicio de asistencia vial (grúa, auxilio/venta de batería y gasolina, cambio e inflado de caucho, acompañamiento vial, taller móvil), revisión del vehículo (chequeo mecánico en taller), búsqueda de repuestos y seguimiento en viajes, 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 un (01) año. 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 (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 sesenta (60) días de anticipación, el vencimiento del plan anual a través de los siguientes canales: (WhatsApp, llamada, correo y/o SMS). Durante el proceso de renovación de un plan las tarifas de contratación podrían variar de acuerdo al récord de siniestralidad registrado durante el año de cobertura, estado actual de operatividad del vehículo y/o tiempo de gestión de la renovación. Si el cliente realiza la renovación 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 Plan.
- 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 y maniobras especiales, corren por parte del cliente como pago adicional (Leer las cláusulas Trigésima Sexta - Cargos adicionales y Cuadragésima Primera - 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 - Política de 100% satisfacción:** la condición de 100% satisfacción obedece a la garantía que ofrece SOLUCIONES TU GRUERO C.A. en sus servicios de grúa y asistencia en moto a los clientes que adquieren un plan. En caso que la experiencia no haya sido satisfactoria, se establecen las siguientes condiciones para evaluar el reintegro de la inversión realizada por el vehículo suscrito: aplica para servicios de grúa y asistencia en moto diurnos que no se encuentren en la lista de zonas rojas/peligrosas. El cliente que desee aplicar el reembolso del pago realizado por un plan anual, deberá contactar al departamento de calidad y comprobar que realizó el requerimiento del servicio por los canales regulares a través de registros fotográficos (call center: 0212-3191250, WhatsApp: 0414-4783760). Se ejecutará una investigación de cada caso antes de devolver el dinero para determinar si aplica o no el reembolso el plan adquirido. La investigación tomará un máximo de cinco (05) días hábiles. En caso de ser aprobado, el reembolso será ejecutado en máximo setenta y dos (72) horas hábiles. El reembolso completo (100%) aplica solo si la insatisfacción ocurre en el 1er servicio solicitado (no incluye impuestos). El reembolso parcial (60%) aplica solo si la insatisfacción ocurre en el 2do servicio solicitado (no incluye impuestos). No aplica reembolso a partir de tres (3) servicios solicitados.
- 10- **DÉCIMA - 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.
- 11- **DÉCIMA PRIMERA - 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.
- 12- **DÉCIMA SEGUNDA - Planes de financiamiento:** En caso de adquirir el producto financiado, usted autoriza a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. para realizar el proceso de cobranza de las cuotas restantes mediante la herramienta de domiciliación de tarjeta de crédito en su página web [www.tugruero.io](http://www.tugruero.io). El cliente entiende y acepta que, para la adquisición o compra de nuestros productos financiados deberá suscribir un acuerdo especial de financiamiento que establecerá las condiciones específicas a través de las cuales se realizarán

los pagos, se solucionará cualquier disputa y se llevarán a cabo las acciones legales correspondientes a favor de la empresa por cualquier incumplimiento. SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. hará uso de los mecanismos de intimación judicial correspondientes para compeler a todo pago pendiente por parte del cliente y el acuerdo de financiamiento suscrito servirá de prueba fundamental como título ejecutivo de exigencia inmediata una vez vencidos los plazos.

- 13- **DÉCIMA TERCERA - Suspensión del servicio por falta de pago:** Si usted adquirió el producto financiado, y llega a presentar retrasos en el pago de las siguientes cuotas en la fecha, lugar, monto y/o forma convenida, se procede a suspender inmediatamente el derecho de utilizar los servicios ofrecidos por SOLUCIONES TU GRUERO, C.A.
- 14- **DÉCIMA CUARTA - Procedimiento en caso de mora:** En caso de adquirir el producto financiado, el incumplimiento en el pago por parte del cliente, automáticamente acarrea un incremento de la cuota, en tal sentido, se le realizará un recargo de un **UNO POR CIENTO (1%)** por cada día continuo de atraso sobre el monto de la cuota vencida. Además, no podrá disfrutar el servicio por una cantidad de **UN (1) DÍA HÁBIL** acumulativo por cada día de retraso en el pago correspondiente, contados a partir de la fecha de pago de la(s) cuota(s) pendiente(s). Pasados sesenta (60) días de mora, se procederá a cancelar el plan (suscripción) del cliente, y este deberá adquirir un nuevo plan (de contado) si desea afiliarse nuevamente.
- 15- **DÉCIMA QUINTA - Negación de pago a las cuotas insolutas:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no realizará reintegro o devolución de dinero en los casos donde el cliente no pueda o no quiera pagar el resto de las cuotas pendientes, habiendo o no utilizado alguno de nuestros servicios.
- 16- **DÉCIMA SEXTA - Servicio de grúa:** El plan Gold cuenta con servicios ilimitados de grúas de máximo 150, 200 o 300Km de recorrido según el añadido de kilómetros escogidos durante la contratación (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 150, 200 o 300Km según sea el caso) cuando éstos sufran algún desperfecto mecánico o de naturaleza similar que imposibilite su movilidad (Ciertas condiciones aplican, leer las cláusulas Trigésima Sexta - Cargos adicionales y Cuadragésima Primera - Zonas peligrosas).
- 17- **DÉCIMA SÉPTIMA - Políticas de siniestralidad:** En el caso de que el vehículo afiliado cuente con servicios ilimitados de 150, 200 o 300km según el añadido de kilómetros escogidos durante la contratación (Plan Gold), a pesar que las averías/fallas que puede sufrir un vehículo no están taxativamente establecidas en este acuerdo y, por lo tanto, el tipo de averías son ilimitadas, el cliente cuenta con tres (3) servicios de grúa por avería/falla reportada durante la vigencia de su plan. Para el caso de presentarse la TERCERA avería o falla del mismo tipo y, en cumplimiento con la revisión técnica, mecánica y física que estipula la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre en su artículo 29, el cliente

deberá efectuar una revisión, evaluación, diagnóstico en nuestro taller mecánico o a través del servicio de Taller Móvil por parte de nuestros motorizados especialistas PERIÓDICA que certifique las condiciones de circulación del vehículo, esta revisión correrá por cuenta del cliente y, SOLUCIONES TU GRUERO C.A. se reserva el derecho de desafiliar, suspender o anular cualquier suscripción con motivo del resultado de dicha revisión. SOLUCIONES TU GRUERO C.A. puede negarse a la prestación del servicio y desafiliar, suspender o anular cualquier suscripción si, por cualquier medio o a través de cualquier sentido susceptible de ser probado llegara a tener conocimiento de NEGLIGENCIA, IMPRUDENCIA, IMPERICIA O FALTA A LOS REGLAMENTOS U ÓRDENES DADAS, así como CUALQUIER ACTITUD MALICIOSA, MAL INTENCIONADA O DE MALA FE asumida por el cliente en la solicitud de un servicio.

- 18- **DÉCIMA OCTAVA - Distancias del servicio:** Los servicios de máximo 150, 200 o 300Km según el añadido de kilómetros escogidos durante la contratación que ofrece el plan Gold podrán ser utilizados sólo si el vehículo accidentado se encuentra en plena vía o resguardo y el lugar de destino es el domicilio establecido en el plan adquirido. Para traslados de grúas con las características: Domicilio - Taller y Taller - Taller, serán permitidos con un recorrido máximo de 50 km. Si la avería presentada no puede ser solventada en el taller ubicado a máximo 50 km del lugar de origen, SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. podría someter a evaluación la posibilidad junto con el responsable del contrato de trasladar el vehículo en una distancia mayor a 50km, cobertura límite del servicio de grúa contemplado en este plan.
- 19- **DÉCIMA NOVENA - 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales y Cuadragésima Primera - Zonas peligrosas).
- 20- **VIGÉSIMA - 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 Puerto La Cruz y Valencia. 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales y Cuadragésima Primera - Zonas peligrosas).

- 21- **VIGÉSIMA PRIMERA - 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales y Cuadragésima Primera - Zonas peligrosas)
- 22- **VIGÉSIMA SEGUNDA - 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales y Cuadragésima Primera - Zonas peligrosas).
- 23- **VIGÉSIMA TERCERA - servicio de taller móvil:** las solicitudes de este servicio están relacionadas a averías mecánicas y/o eléctricas que le imposibiliten al vehículo continuar su recorrido en plena vía. Aplica para averías menores que puedan ser solventadas *in situ* y en espacios cuyas condiciones

permitan ejecutar maniobras de inspección y reparación (situación a evaluar por el mecánico vial). En caso de presentarse una avería mayor, el cliente dispondrá del servicio a domicilio (si las condiciones lo permiten) o en nuestro taller mecánico ubicado en el Centro San Ignacio en Caracas. Esta acción puede generar costos adicionales por mano de obra y repuestos, en caso de ser necesarios. La cotización será indicada por el asesor del equipo de taller móvil que se encuentre gestionando el servicio. La garantía aplica sólo en la mano de obra de la reparación, relativa a la avería reportada durante el servicio. La empresa no se hace responsable por imperfectos del fabricante de repuestos. Este servicio solo podrá ser solicitado directamente a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. escribiendo al número de WhatsApp (0412-6071483). Disponible únicamente en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas de lunes a domingo de 08:00 a.m. a 06:00 p.m.

- 24- **VIGÉSIMA CUARTA - servicio de búsqueda de repuestos:** Con respecto al uso del servicio de búsqueda de repuestos, las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Las mismas se realizan escribiendo al número de WhatsApp (0412-6071483) de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas. Aquellos clientes que no se encuentren domiciliados en el Área Metropolitana de la ciudad Caracas, entienden que pueden generarse costos asociados al envío de dichos repuestos al interior del país en caso de aprobar la compra con nuestros proveedores. SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no se hace responsable por desperfectos de dichos repuestos, la garantía corre única y exclusivamente por cuenta del proveedor de repuestos. También, entregará un formato con las opciones disponibles para la compra del repuesto con los siguientes datos: Nombre de la empresa proveedora, teléfono, dirección, marca del repuesto y costo del mismo.
- 25- **VIGÉSIMA QUINTA - servicio de seguimiento en viajes:** Las solicitudes de este servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Este servicio consiste en un monitoreo virtual por medio de llamada telefónica, mensaje de WhatsApp y/o mensaje de texto hasta finalizar el recorrido pautado por el cliente. Para hacer uso del seguimiento en viaje, el cliente deberá contactar a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. para agendarlo, con un mínimo de veinticuatro (24) horas antes de la salida, indicando los datos del vehículo, origen/destino, fecha/hora de viaje, pasajeros y frecuencia de contacto que desea y cualquier otra información que requiera el operador a fin de generar el servicio.
- 26- **VIGÉSIMA SEXTA - Descuentos en Taller:** Este plan incluye dos (02) servicios mecánicos con 20% de descuento en la mano de obra durante el período de vigencia de este contrato. Es válido solo para un (01) servicio por ingreso en Taller, no aplica para promociones existentes y no podrán ser acumulables. Para hacer uso del mismo, deberá agendar una cita en nuestro Taller Mecánico ubicado en el Centro San Ignacio de la ciudad de Caracas en los siguientes horarios: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

- 27- **VIGÉSIMA SÉPTIMA - 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.
- 28- **VIGÉSIMA OCTAVA - 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.
- 29- **VIGÉSIMA NOVENA - 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 Sexta - Cargos adicionales).
- 30- **TRIGÉSIMA - 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.
- 31- **TRIGÉSIMA PRIMERA - 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 boleta de liberación, este debe garantizar que el vehículo se encuentre apto para ser retirado del lugar.
- 32- **TRIGÉSIMA SEGUNDA - 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 Sexta - Cargos adicionales).

- 33- **TRIGÉSIMA TERCERA - 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".
- 34- **TRIGÉSIMA CUARTA - 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.
- 35- **TRIGÉSIMA QUINTA - 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.
- 36- **TRIGÉSIMA SEXTA - 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 o 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.)
- 37- **TRIGÉSIMA SÉPTIMA - 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales).

- 38- **TRIGÉSIMA OCTAVA- 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales).
- 39- **TRIGÉSIMA NOVENA - 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales).
- 40- **CUADRAGÉSIMA - 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.
- 41- **CUADRAGÉSIMA PRIMERA - 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 Trigésima Sexta - Cargos adicionales)
- 42- **CUADRAGÉSIMA SEGUNDA - 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 etílico) 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.
- 43- **CUADRAGÉSIMA TERCERA - 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.

- 44- **CUADRAGÉSIMA CUARTA - 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.
- 45- **CUADRAGÉSIMA QUINTA - 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.
- 46- **CUADRAGÉSIMA SEXTA - 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.
- 47- **CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA - 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.
- 48- **CUADRAGÉSIMA OCTAVA - 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.
- 49- **CUADRAGÉSIMA NOVENA - 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, afiliar un vehículo ya accidentado, afiliar 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.

- 50- **QUINCUGÉSIMA - Activación de Tarjeta:** El cliente entiende que, al adquirir nuestras tarjetas a través de nuestros distintos canales de ventas aliados, tiene un tiempo máximo de sesenta (60) días continuos para la activación de la misma. Luego de haber transcurrido este tiempo y el cliente no haya realizado la activación de la tarjeta, esta quedará anulada de nuestro sistema por lo que SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no realizará reintegro o devolución del dinero.
- 51- **QUINCUGÉSIMA PRIMERA - Políticas de mejora de plan:** En caso que el cliente decida ascender a un nuevo plan (mejora) o ampliar la cobertura del kilometraje del servicio de grúa, el mismo entiende que deberá esperar un tiempo de setenta y dos (72) horas continuas para utilizar nuevamente los servicios de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. Para aplicar a la mejora deben cumplirse las siguientes condiciones: vehículos en pleno funcionamiento, que hayan solicitado máximo un (01) servicio de grúa antes de esta solicitud y tengan más de tres (03) meses de vigencia desde su afiliación a este contrato.
- 52- **QUINCUGÉSIMA SEGUNDA - 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 Cuadragésima Octava - Mala Fe y Novena - Actos Fraudulentos).

- 53- **QUINCUAGÉSIMA TERCERA - 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 Cuadragésima Octava - Mala Fe y Novena - Actos Fraudulentos).
- 54- **QUINCUAGÉSIMA CUARTA - 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](mailto:ventas@tugruero.io). El tiempo de actualización demora hasta setenta y dos (72) horas.
- 55- **QUINCUAGÉSIMA QUINTA - 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.
- 56- **QUINCUAGÉSIMA SEXTA - 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.
- 57- **QUINCUAGÉSIMA SÉPTIMA - 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 inválido 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.