

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

ACUERDO LEGAL (I)

- 1- PRIMERA: El presente contrato de adhesión versa sobre un plan pre-pagado de servicio de grúa, servicio de asistencia vial (acompañamiento vial, recarga de batería, cambio/inflado de neumáticos) y revisión del vehículo (taller) adquirido sólo y únicamente para el vehículo identificado arriba (no es por persona, sino por vehículo).
- 2- SEGUNDA: El presente plan de auxilio vial posee validez de un (1) año. Las fechas de vigencia del plan están descritas arriba.
- 3- TERCERA: Vencido el lapso de 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 o efectuar un pago de manera particular de así necesitarlo.
- 4- CUARTA: Soluciones Tu Gruero C.A. Podrá notificar al afiliado a través de las distintas vías de comunicación que su plan está próximo a vencerse. Si el cliente realiza la renovación antes de la fecha de culminación de su contrato contará con la continuidad del servicio, en caso contrario, deberá esperar veinte (20) días continuos para hacer uso de su plan.
- 5- QUINTA: Para poder adquirir un plan de grúas con Soluciones Tu Gruero C.A. su vehículo debe cumplir con los siguientes requisitos: año del vehículo 2000 en adelante, peso de máx. dos (02) toneladas, uso particular y totalmente operativo (no debe estar previamente accidentado).
- 6- SEXTA: Ud., podrá solicitar nuestros servicios mediante nuestro Call-Center por los números telefónicos 0500 GRUERO - 0 (0500 478376 - 0), (0212)-237-9227, (0212)-419-0105, (0212)-227-5273, Número de contingencia: (0424)-135-7579. También, podrá solicitar los servicios a través de WhatsApp por el número 0414-GRUERO-0 (0414-4783760).
- 7- SEPTIMA: Los servicios adquiridos mediante los planes sólo se prestarán si el vehículo sufrió una avería que le imposibilite andar y será auxiliado hacia el lugar requerido por la persona, siempre y cuando el tramo a recorrer no exceda el kilometraje cubierto por el plan contratado.
- 8- OCTAVA: El servicio de grúas contratado por el cliente será responsabilidad plena y absoluta de Soluciones Tu Gruero, C.A. entendiéndose así que cualquier reclamo, crítica y/o sugerencia del servicio debe ser comunicado a esta compañía.
- 9- NOVENA: El servicio de grúas contratado estará activo, y el cliente lo podrá disfrutar luego de veinte (20) días continuos después de la afiliación (canjeo de tarjeta o compra por la página web).
- 10- DECIMA: Los traslados de grúas autorizados por Soluciones Tu Gruero C.A. deben tener las siguientes características: 1. Plena vía/Resguardo - Domicilio, 2. Plena vía/ Resguardo - Taller, 3. Domicilio - Taller o 4. Taller - Taller.
- 11- DECIMA PRIMERA: El plan TU/GRUERO CLASSIC cuenta con tres (03) servicios de grúas 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).
- 12- DECIMA SEGUNDA: El plan TU/GRUERO PLUS cuenta con servicios ilimitados de grúas de máximo 50 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 50 Km). (Ciertas condiciones aplican, léase cláusula #17).
- 13- DECIMA TERCERA: El plan TU/GRUERO GOLD cuenta con servicios ilimitados de grúas de máximo 50 Km de recorrido más un (01) servicio de máximo 100 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 50 Km y 100 Km respectivamente). (Ciertas condiciones aplican, léase cláusulas 17-18).
- 14- DECIMA CUARTA: Los servicios de asistencia vial (acompañamiento vial, recarga de batería y cambio/inflado de neumáticos) estarán activos setenta y dos (72) horas después de la afiliación (canjeo de tarjeta o compra por la página web). 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. Disponibilidad de servicios: lunes a viernes de 08:00am a 05:00pm en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas.
- 15- DECIMA QUINTA: El cliente podrá realizar dos (02) revisiones al vehículo afiliado de forma gratuita durante la anualidad de su plan. La primera revisión se realizará el mes siguiente al de la afiliación y la segunda revisión se realizará seis (06) meses después del mes de la afiliación. Las revisiones contarán con los siguientes servicios: botes de aceites, correas, frenos, tren delantero, todos los fluidos, batería, alternador, sistemas de dirección, refrigeración y lubricación, y escaneo de computadora (ciertas condiciones aplican). Lugar de revisión: a designar por TU/GRUERO. Previa cita: llamar a Tugruero para saber cuándo le corresponde cita y para agendar la misma. Notificación de revisión: vía sms o email cuando le corresponda.
- 16- DECIMA SEXTA: 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.



ACUERDO LEGAL (II)

- 17- DECIMA SEPTIMA: En el caso de que el vehículo afiliado cuente con servicios ilimitados de 50 Km (TU/GRUERO PLUS o TU/GRUERO GOLD), a pesar que las averías/fallas que puede sufrir un vehículo son ilimitadas, el cliente cuenta con 3 servicios de grúa por avería/falla reportada durante la vigencia de su plan.
- 18- DECIMA OCTAVA: El servicio de máximo 100 Km que ofrece el plan TU/GRUERO GOLD podrá ser utilizado 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.
- 19- DECIMA NOVENA: Uso del servicio de recarga de batería: Las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará la recarga de la batería en el lugar de la avería y en horario administrativo (Lun. a Vie: 8am-5pm). Soluciones Tu Gruero, C.A. no provee servicio de traslado de batería de un lugar a otro y no se hace responsable por daños en la batería/computadora o cualquier otra pieza del vehículo. En caso de solicitud fuera del horario descrito, se le ofrecerá auxilio vial (grúa) como un servicio particular. Ciertas condiciones aplican (léase cláusula 34).
- 20- VIGESIMA: Uso del servicio de cambio/inflado de neumáticos: Las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará el cambio/inflado de neumáticos en el lugar de la avería y en horario administrativo (Lun. a Vie: 8am-5pm). Soluciones Tu Gruero, C.A. no provee servicio de traslado de neumáticos 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 perteneciente al plan de grúas adquirido. Ciertas condiciones aplican (léase cláusula 34).
- 21- VIGESIMA PRIMERA: De solicitar el servicio de Grúa que requiera una maniobra especial, entendiéndose ésta a todas aquellas que no se encuentren en plena vía: estacionamiento, sótano y las que el operador de call center y operador de grúa determinen, el cliente acepta que debe realizar un pago adicional por la maniobra especial para prestarle el servicio de traslado de acuerdo al plan adquirido. (léase cláusula 27).
- 22- VIGESIMA SEGUNDA: En caso de que el vehículo haya chocado contra otro vehículo o algún elemento de la Nación, Soluciones Tu Gruero, C.A. no puede prestar sus servicios de auxilio vial hasta que las autoridades de tránsito hayan liberado el vehículo. Una vez, el conductor y/o propietario del vehículo tenga la boleta de liberación, la compañía podrá prestar el servicio de grúa pertinente.

Caracas, Venezuela.

(0212) 2379227 / 0500 GRUERO - 0 (0500 478376 - 0) · comercializacion@tugruero.io · www.tugruero.io



TU/GRUERO

SOLUCIONES TU GRUERO C.A.
RIF: J-40680605-6

- 23- VIGESIMA TERCERA: 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. De esta forma, se agiliza el proceso.
- 24- VIGESIMA CUARTA: En caso de 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".
- 25- VIGESIMA QUINTA: De suscitarse algún daño al vehículo afiliado durante el traslado en la grúa asignada, el cliente entiende que debe informar de manera inmediata a la empresa 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.
- 26- VIGESIMA SEXTA: Soluciones Tu Gruero C.A no reconocerá ningún servicio de auxilio vial (Grúa, recarga de batería, cambio/inflado de neumático) tomado de forma particular cuando no sean autorizados por la compañía. Por tanto, no se realizará el reembolso de cantidades pagadas a proveedores externos a la compañía cuando no sean autorizados previamente por el respectivo personal de la empresa.
- 27- VIGESIMA SEPTIMA: Un pago adicional son los incurridos en casos anteriores o aquellos que el operador de Call Center y Operador de Grúa consideren. Los mismos deben ser efectuados a Soluciones Tu Gruero C.A., en el plazo de 24 horas de haberse prestado el servicio de Grúa. En caso contrario, la empresa se reserva el derecho de cancelar la suscripción inmediata del vehículo afiliado durante un (1) año o de manera permanente (a discreción de la compañía).
- 28- VIGESIMA OCTAVA: 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.
- 29- VIGESIMA NOVENA: 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) hábiles (Léase cláusula 27).
- 30- TRIGESIMA: 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 particular por el traslado al siguiente destino o por el tiempo de espera (Léase cláusula 27).
- 31- TRIGESIMA PRIMERA: Soluciones Tu Gruero C.A., acepta realizar servicios a vehículos de uso particular (Motos, Automóviles, Camionetas y/o Rústicos) con blindaje nivel I y II, únicamente si el cliente efectúa un pago particular por el peso adicional que posee el vehículo. (Léase cláusula 27).
- 32- TRIGESIMA SEGUNDA: 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.
- 33- TRIGESIMA TERCERA: Soluciones Tu Gruero, C.A. no garantiza brindar servicio de auxilio vial (grúa, recarga de batería, cambio/inflado de neumático) en lugares que sean considerados "Zonas Rojas" en el territorio nacional. Puede verificar la lista de zonas en nuestro portal web: www.tugruero.io
- 34- TRIGESIMA CUARTA: Soluciones Tu Gruero, C.A. NO prestará servicios de auxilio vial (grúa, recarga de batería, cambio/inflado de neumáticos) a vehículos con averías propiciadas por negligencia, como: 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.
- 35- TRIGESIMA QUINTA: Soluciones Tu Gruero, C.A. se reserva el derecho de enviar colaboradores (pertenecientes a la empresa) 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 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 realicen el procedimiento de verificación, el servicio queda anulado.
- 36- TRIGESIMA SEXTA: Soluciones Tu Gruero, C.A. no prestará servicios de auxilio vial (grúa) en forma de rescate. Se entiende por rescate a: vehículos volcados, "encunetados" a más de dos (02) metros y/o cualquier condición que determine el operador del Call Center y el operador de grúa ejecutar una maniobra de rescate.
- 37- TRIGESIMA SEPTIMA: 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.
- 38- TRIGESIMA OCTAVA: Soluciones Tu Gruero, C.A. no prestará servicios de auxilio 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.
- 39- TRIGESIMA NOVENA: Soluciones Tu Gruero, C.A. se reserva el derecho de cancelar y/o posponer cualquier servicio de auxilio 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.
- 40- CUATRIGESIMA: En caso de que el cliente cometa actos fraudulentos para solicitar el servicio de grúa 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 (01) año o de manera permanente (a discreción de la compañía).
- 41- CUATRIGESIMA PRIMERA: 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 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. La empresa se reserva el derecho de solicitar soporte fotográfico para validar la información suministrada, cuando las condiciones así lo permitan. Soluciones Tu Gruero, C.A. se reserva el derecho de cancelar la suscripción del cliente en cualquier momento de la vigencia del plan, si la compañía así lo considera pertinente. Asimismo, la compañía se reserva el derecho de negar la renovación del plan.
- 42- CUATRIGESIMA SEGUNDA: 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.



Caracas, Venezuela.

(0212) 2379227 / 0500 GRUERO - 0 (0500 478376 - 0) · comercializacion@tugruero.io · www.tugruero.io