



TU/GRUERO

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

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

ACUERDO LEGAL (I)

- 1- PRIMERA: El presente contrato de adhesión versa sobre un plan pre-pagado de servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina, cambio e inflado de caucho y acompañamiento vial), revisión del vehículo (chequeo mecánico en taller), búsqueda de repuestos y cerrajeros adquirido sólo y únicamente para el vehículo identificado arriba (no es por persona, sino por vehículo).
- 2- SEGUNDA: El presente plan de asistencia 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. entiendo 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 asistencia vial con Soluciones Tu Gruero C.A. su vehículo debe cumplir con los siguientes requisitos: antigüedad del vehículo desde el año 2000* en adelante, peso de máx. dos (02) toneladas, uso particular (carros, camionetas, motos), sin cabina de furgón y totalmente operativo (no debe estar previamente accidentado). * Para antigüedades menores al año 2000 (1990 - 1999), el vehículo sólo puede optar por un plan Classic bajo una tarifa especial de contratación por antigüedad.
- 6- SEXTA: Ud., podrá solicitar nuestros servicios mediante nuestro Call-Center por los números telefónicos (0212)-319-1250, Número de contingencia: (0424)-135-7579 / (0212)-419-0105. 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 plan de asistencia vial 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- DÉCIMA: 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- DÉCIMA 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- DÉCIMA 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- DÉCIMA TERCERA: El plan TU/GRUERO GOLD cuenta con servicios ilimitados de grúas de máximo 150 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 150 Km). (Ciertas condiciones aplican, léase cláusulas 17-18).
- 14- DÉCIMA CUARTA: Los servicios de asistencia vial (acompañamiento vial, auxilio de batería y gasolina; y cambio e inflado de caucho) 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 07:00pm, sábados y domingos de 08:00am a 05:00pm en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas.
- 15- DÉCIMA QUINTA: El cliente podrá realizar dos (02) chequeos mecánicos al vehículo afiliado de forma gratuita durante la anualidad de su plan. El primer chequeo se realizará el mes siguiente al de la afiliación y el segundo chequeo se realizará seis (06) meses después del mes de la afiliación. Los chequeos 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 chequeo: a designar por TU/GRUERO. Solicitud de 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- DÉCIMA 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.
- 17- DÉCIMA SEPTIMA: En el caso de que el vehículo afiliado cuente con servicios ilimitados de 50 o 150 Km (TU/GRUERO PLUS o TU/GRUERO GOLD, respectivamente), 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- DÉCIMA OCTAVA: Los servicios de máximo 150 Km que ofrece el plan TU/GRUERO 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 (esta extensión de kilometraje es válida para los planes afiliados a partir del 01 de junio de 2021). 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. autorizará al responsable del contrato a trasladar el vehículo en una distancia máxima de 150 km, cobertura límite del servicio de grúa contemplado en este plan.
- 19- DÉCIMA NOVENA: Uso del servicio de auxilio de batería: Las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará el auxilio de la batería en el lugar de la avería y en el siguiente horario (lunes a viernes de 08:00am a 07:00pm, sábados y domingos de 08:00am a 05:00pm en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas). 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 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. Ciertas condiciones aplican (léase la cláusula 37)
- 20- VIGÉSIMA: Las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará el cambio e inflado de caucho en el lugar de la avería y en horario administrativo (lunes a viernes de 08:00am a 07:00pm, sábados y domingos de 08:00am a 05:00pm en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas). 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. Ciertas condiciones aplican (léase la cláusula 37)
- 21- VIGÉSIMA PRIMERA: Uso del servicio de búsqueda de repuestos (solo Plan Gold): las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato y estarán activas a partir de la afiliación (canjeo de tarjeta o compra por la página web). Se realizará la búsqueda de repuestos de Lunes a Viernes de 08:00am a 05:00pm 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 que se apruebe 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 datos siguientes: Nombre de la empresa proveedora, teléfono, dirección, marca del repuesto y costo del mismo. El número de contacto para solicitar algún repuesto es el siguiente: 0412-290-8404 (solo por WhatsApp).
- 22- VIGÉSIMA SEGUNDA: Uso del servicio de búsqueda de cerrajeros (solo Plan Gold): las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato y estarán activas a partir de la afiliación (canjeo de tarjeta o compra por la página web). Se realizará la búsqueda de cerrajero de lunes a viernes de 08:00am a 05:00pm en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas, con la excepción de las "Zonas Rojas" (léase cláusula 35). Soluciones Tu Gruero C.A. cuenta con un aliado cerrajero que puede prestar servicios bajo las siguientes condiciones: no se hace responsable por daños incurridos en el vehículo durante la prestación del servicio de cerrajería, el cliente entiende los riesgos asociados el mismo, los costos asociados al servicio de cerrajería no están cubiertos por Soluciones Tu Gruero C.A. Este servicio generará costos adicionales que serán comunicados y deben ser aprobados por el cliente antes de prestar el servicio. El número de contacto para solicitar algún cerrajero es el siguiente: 0212-319-1250, opción #1. Nuestro aliado comercial está en capacidad de abrir algunos vehículos donde el cliente haya dejado las llaves dentro del mismo, sin embargo, en aquellos casos donde no sea posible el cliente entiende que debe cancelar el servicio de grúa de manera particular (léase cláusula 30)
- 23- VIGÉSIMA TERCERA: 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 30).
- 24- VIGÉSIMA CUARTA: 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.
- 25- VIGÉSIMA QUINTA: 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.





- 26- VIGÉSIMA SEXTA: Uso del servicio de auxilio de gasolina (sólo Plan Plus y Gold): las solicitudes son ilimitadas durante la vigencia de este contrato y estarán activas a partir de setenta y dos (72) horas después del día de afiliación (canjeo de tarjeta o compra por la página web). El horario de atención es lunes a viernes de 08:00am a 07:00pm, sábados y domingos de 08:00am a 05:00pm en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas. 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. La empresa se reserva el derecho de enviar a un equipo verificador para constatar que la unidad se encuentra sin combustible.
- 27- VIGÉSIMA SEPTIMA: No se prestará el servicio de grúa si la falla presentada es por un (1) 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, etc) para cambiarlo y poder continuar su recorrido. En el caso de que el cliente no sepa/pueda cambiar el neumático por sus propios medios, se puede enviar al Acompañante Vial para realizar el cambio (en los horarios establecidos arriba). Si no se cumple ninguna de esas condiciones, se procederá a realizar el servicio como un cliente particular (pagado por el cliente).
- 28- VIGÉSIMA OCTAVA: 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".
- 29- VIGÉSIMA NOVENA: 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.
- 30- TRIGÉSIMA: Soluciones Tu Gruero C.A reconocerá y pagará el reembolso de un servicio de grúa bajo las siguientes condiciones: 1. Debe ser autorizado por la compañía, 2. 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. 3. 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), 4. La factura debe contener los datos fiscales de Soluciones Tu Gruero y datos de servicio como: placa, marca y modelo del vhc, dirección de origen y destino, 6. La factura debe ser enviada de forma digital a administracion@tugruero.io y en físico por medio del casillero ZOOM CCS-382193. 7. El reembolso se pagará a la cuenta bancaria titular del cliente solicitante transcurrido un max. 7 días continuos luego de recibir la factura en físico.
- 31- TRIGÉSIMA PRIMERA: Soluciones Tu Gruero C.A no reconocerá ningún servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería, cambio e inflado de caucho y acompañamiento vial) 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.
- 32- TRIGÉSIMA SEGUNDA: 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).
- 33- TRIGÉSIMA TERCERA: 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.
- 34- TRIGÉSIMA CUARTA: 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 la cláusula 30)
- 35- TRIGÉSIMA QUINTA: 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 la cláusula 30)
- 36- TRIGÉSIMA SEXTA: Soluciones Tu Gruero C.A., acepta realizar servicios a vehículos de uso particular (Motos, Automóviles, Camionetas y/o Rústicos sin cabina de Furgón) con blindaje nivel I y II, únicamente si el cliente efectúa un pago particular por el peso adicional que posee el vehículo. (léase la cláusula 30)
- 37- TRIGÉSIMA SEPTIMA: 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.
- 38- TRIGÉSIMA OCTAVA: Soluciones Tu Gruero, C.A. no garantiza brindar servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina, cambio e inflado de caucho y acompañamiento vial) en lugares que sean considerados "Zonas Rojas" en el territorio nacional. Puede verificar la lista de zonas en nuestro portal web: www.tugruero.io
- 39- TRIGÉSIMA NOVENA: Soluciones Tu Gruero, C.A., NO prestará servicios de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina, cambio e inflado de caucho y acompañamiento vial) 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
- 40- CUADRAGÉSIMA: 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.
- 41- CUADRAGÉSIMA PRIMERA: 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 condición que determine el operador del Call Center y el operador de grúa ejecutar una maniobra de rescate.
- 42- CUADRAGÉSIMA SEGUNDA: 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.
- 43- CUADRAGÉSIMA TERCERA: 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.
- 44- CUADRAGÉSIMA CUARTA: 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.
- 45- CUADRAGÉSIMA QUINTA: En caso de 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 (01) año o de manera permanente (a discreción de la compañía) sin reembolsar el pago recibido por la contratación del presente plan.
- 46- CUADRAGÉSIMA SEXTA: 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 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.
- 47- CUADRAGÉSIMA SEPTIMA: Soluciones Tu Gruero, C.A. se reserva el derecho de afiliación o renovación de clientes cuando la empresa lo considere necesario por representar un riesgo potencial en la aceptación del presente contrato o en el incumplimiento de las políticas internas establecidas en la organización.
- 48- CUADRAGÉSIMA OCTAVA: 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.