

TÉRMINOS Y CONDICIONES – PLAN MOTORIDER

1- PRIMERA: El presente contrato de adhesión versa sobre un plan pre-pagado de servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina, inflado de caucho, asistencia anti espiche y reemplazos de gusanillos y perritos) adquirido sólo y únicamente para las descripciones de la moto identificado arriba (no es por persona, sino por moto).

2- SEGUNDA: El presente plan de asistencia vial posee validez de un (01) año. Las fechas de vigencia del plan están descritas arriba.

3- TERCERA: 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 o efectuar un pago de manera particular de así necesitarlo.

4- CUARTA: 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: Para poder adquirir o renovar un plan de asistencia vial con SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. su moto debe cumplir con los siguientes requisitos: antigüedad del vehículo desde el año 2000* en adelante, peso de máximo dos (02) toneladas y totalmente operativa (no debe estar previamente accidentada). En caso de ser necesario, se realizarán inspecciones mecánicas obligatorias y/o solicitar evidencias audiovisuales para verificar las condiciones de la moto. *Para antigüedades menores al año 2000 (1990 - 1999), el vehículo tendrá una tarifa especial de contratación por antigüedad.

6- SEXTA: El cliente podrá solicitar nuestros servicios mediante nuestro Call Center a través de los siguientes 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- SÉPTIMA: El servicio de grúa adquirido mediante el plan, sólo se prestará si la moto 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 Cláusula Vigésima Octava).

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 gestión, reclamo, crítica y/o sugerencia del servicio debe ser comunicado a esta.

9- NOVENA: El servicio de grúas contratado 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.
4. Taller – Taller.

11- DÉCIMA PRIMERA: 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

12- DECIMA SEGUNDA: 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.

13- DÉCIMA TERCERA: 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 recargo de un 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 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 si desea afiliarse nuevamente.

14- DÉCIMA CUARTA: 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.

15- DÉCIMA QUINTA: El plan Motorider cuenta con tres (03) servicios de grúas de máximo 50 Km de recorrido (se entiende por servicio, cualquier traslado solicitado desde el lugar donde se encuentra la moto hasta el lugar de destino de la misma con una distancia menor o igual a 50 Km). El servicio de grúa adquirido mediante el plan, sólo se prestará si la moto sufrió una avería que le imposibilite andar.

16- DÉCIMA SEXTA: Los servicios de asistencia vial (auxilio de batería y gasolina, inflado de caucho, asistencia anti espiche y reemplazos de gusanillos y perritos) estarán activos de forma inmediata al momento de recibir este contrato de afiliación. Estos servicios sólo se prestarán si la moto sufrió una avería que le imposibilite andar y será auxiliada en el lugar de origen de la avería. Disponible únicamente en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m., sábados y domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

17- DÉCIMA SÉPTIMA: 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 en el siguiente horario: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m., sábados y domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. 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 la batería u otros componentes de la moto. 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 Cláusula Vigésima Octava)

18- DÉCIMA OCTAVA: Uso del servicio de auxilio de gasolina: las solicitudes 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: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m., sábados y domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. 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.

SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de enviar a un equipo verificador para constatar que la unidad se encuentra sin combustible.

19- DÉCIMA NOVENA: Solo se realizará el inflado de caucho en el lugar de la avería en el siguiente horario: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m., sábados y domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. 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). Ciertas condiciones aplican.

20- VIGÉSIMA: 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.

21- VIGÉSIMA PRIMERA: 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 Cláusula Vigésima Octava).

22- VIGÉSIMA SEGUNDA: En caso que la moto haya chocado contra otra moto, peatón o algún otro elemento, incluyendo de la Nación, SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no puede prestar sus servicios de auxilio vial hasta que las autoridades de tránsito hayan liberado la moto. Una vez, el conductor y/o propietario de la moto tenga la boleta de liberación, la compañía podrá prestar el servicio de grúa pertinente.

23- VIGÉSIMA TERCERA: En caso que la moto se encuentre en un estacionamiento adscrito a un ente gubernamental y ya el cliente posea la boleta de liberación, este debe garantizar que la moto se encuentre apta para ser retirada del lugar.

24- VIGÉSIMA CUARTA: 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.

25- VIGÉSIMA QUINTA: 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, C.A. y datos de servicio como: placa, marca y modelo del vehículo, dirección de origen y destino.
5. La factura debe ser enviada de forma digital al siguiente correo electrónico administracion@tugruero.io y en físico por medio del casillero ZOOM CCS-382193.
6. El reembolso se pagará a la cuenta bancaria titular del cliente de acuerdo al plazo acordado, luego de recibir la factura en físico.

26- VIGÉSIMA SEXTA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no reconocerá ningún servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina, inflado de caucho, asistencia anti espiche y reemplazos de gusanillos y perritos) tomado de forma particular cuando no sean autorizados por SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. 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.
27- VIGÉSIMA SÉPTIMA: 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 Cláusula Vigésima Octava)

28- VIGÉSIMA OCTAVA: 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 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.)

29- VIGÉSIMA NOVENA: 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 Cláusula Vigésima Octava).

30- TRIGÉSIMA: 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 Cláusula Vigésima Octava).

31- TRIGÉSIMA PRIMERA: 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.

32- TRIGÉSIMA SEGUNDA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no garantiza brindar servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina, inflado de caucho, asistencia anti espiche y reemplazos de gusanillos y perritos) en lugares que sean considerados "Zonas Peligrosas" en el territorio nacional. Puede verificar la lista de Zonas Peligrosas en nuestro portal web: www.tugruero.io

33- TRIGÉSIMA TERCERA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A., NO prestará servicios de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina) a motos con averías propiciadas por negligencia, personas bajo efectos de sustancias psicoactivas (alcohol étílico) y/o psicotrópicas (drogas) y cualquier otra avería que el Operador considere negligente.

34- TRIGÉSIMA CUARTA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no prestará servicios de asistencia vial (grúa) en forma de rescate. Se entiende por rescate a: motos "encunetadas" 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.

35- TRIGÉSIMA QUINTA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no prestará servicios de asistencia vial si el conductor y/o propietario de la moto no posee el carnet de circulación y documento de identificación personal consigo en el momento y lugar de la avería, así como también su debido casco de protección exigido por ley.

36- TRIGÉSIMA SEXTA: 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.

37- TRIGÉSIMA SÉPTIMA: 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 para la moto afiliada. 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.

38- TRIGÉSIMA OCTAVA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de cancelar y/o posponer cualquier servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería y gasolina, inflado de caucho, asistencia anti espiche, reemplazos de gusanillos y perritos) 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.

39- TRIGÉSIMA NOVENA: 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 (01) año o de manera permanente (a discreción de SOLUCIONES TU GRUERO, C.A.) sin reembolsar el pago recibido por la contratación del presente plan.

40- CUADRAGÉSIMA: Se entiende por actos fraudulentos: indicar al Operador del Call Center un origen y/o destino diferente al real, indicar una moto con diferente placa, marca, modelo, color, indicar una avería diferente a la real, haber afiliado la moto ya accidentada 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.

41- CUADRAGÉSIMA PRIMERA: 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 la aceptación del presente contrato o en el incumplimiento de las políticas internas establecidas en la organización.

42- CUADRAGÉSIMA 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.