

TÉRMINOS Y CONDICIONES – PLAN PLUS

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), 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 (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 vehículo debe cumplir con los siguientes requisitos: antigüedad del vehículo desde el año 2000* en adelante, peso de máximo dos (02) toneladas, uso particular (carros, camionetas, motos), sin cabina de furgón y 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. *Para antigüedades menores al año 2000 (1990 - 1999), el vehículo sólo puede optar por un plan Classic o plan Plus bajo 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 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 cláusula Vigésima Primera).

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 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, leer la cláusula Décima Sexta).

16- DÉCIMA SEXTA: En el caso de que el vehículo afiliado cuente con servicios ilimitados de 50 Km (Plan Plus), a pesar que las averías/fallas que puede sufrir un vehículo son ilimitadas, el cliente cuenta con tres (3) servicios de grúa por avería/falla reportada durante la vigencia de su plan.

17- DÉCIMA SÉPTIMA: Los servicios de asistencia vial (acompañamiento vial, auxilio de batería y gasolina; y cambio e inflado de caucho), búsqueda de repuesto y cerrajero, 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 viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m., sábados y domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

18- DÉCIMA OCTAVA: 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/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 y deberá realizar un pago adicional. Ciertas condiciones aplican. (Leer la cláusula Trigésima Primera).

19- DÉCIMA NOVENA: 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.

20- VIGÉSIMA: Uso del servicio de cambio e inflado de caucho: Las solicitudes del servicio son ilimitadas durante la vigencia de este contrato. Solo se realizará el cambio/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) como un servicio particular y deberá realizar un pago adicional. Ciertas condiciones aplican. (Leer la cláusula Trigésima Primera).

21- VIGÉSIMA PRIMERA: El cliente podrá realizar dos (02) chequeos mecánicos al vehículo afiliado de forma gratuita durante la anualidad de su plan. Se recomienda solicitar el primer chequeo al mes siguiente de la afiliación y el segundo chequeo solicitarlo en un período no mayor a seis (06) meses después 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 SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. para la solicitud de cita debe llamar a SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. para saber cuándo le corresponde la cita y para agendar la misma. Notificación de revisión: vía SMS o Email cuando le corresponda.

NOTA: El chequeo mecánico únicamente está disponible en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas.

22- VIGÉSIMA SEGUNDA: 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.

23- VIGÉSIMA TERCERA: 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 Trigésima Primera).

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 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.

26- VIGÉSIMA SEXTA: 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 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 estas condiciones, se procederá a realizar el servicio de grúa cancelando un pago adicional. (Leer cláusula Trigésima Primera).

27- VIGÉSIMA SÉPTIMA: 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".

28- VIGÉSIMA OCTAVA: 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.

29- VIGÉSIMA NOVENA: 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.

30- TRIGÉSIMA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no reconocerá ningún servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería, gasolina, cambio e inflado de caucho o acompañamiento vial) 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.

31- TRIGÉSIMA PRIMERA: 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.)

32- TRIGÉSIMA SEGUNDA: 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.

33- TRIGÉSIMA TERCERA: 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 Primera).

34- TRIGÉSIMA CUARTA: 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 Primera).

35- TRIGÉSIMA QUINTA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A., acepta realizar servicios a vehículos de uso particular (Motos, Automóviles, Camionetas y/o Rústicos sin cabina de Furgón) que posean carga de

transporte o tengan un blindaje nivel I y II, únicamente si el cliente efectúa un pago adicional por el peso extra que posee el vehículo. (Leer la cláusula Trigésima Primera).

36- TRIGÉSIMA SEXTA: 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.

37- TRIGÉSIMA SÉPTIMA: 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 Peligrosas” en el territorio nacional. Puede verificar la lista de Zonas Peligrosas en nuestro portal web: www.tugruero.io

38- TRIGÉSIMA OCTAVA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A., NO prestará servicios de asistencia vial (grúa, auxilio de batería, 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 etílico) y/o psicotrópicas (drogas) y cualquier otra avería que el Operador considere negligente.

39- TRIGÉSIMA NOVENA: 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.

40- CUADRAGÉSIMA: 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.

41- CUADRAGÉSIMA PRIMERA: 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.

42- CUADRAGÉSIMA SEGUNDA: 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.

43- CUADRAGÉSIMA TERCERA: SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. se reserva el derecho de cancelar y/o posponer cualquier servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería, gasolina, cambio e inflado de neumático y acompañamiento vial) 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.

44- CUADRAGÉSIMA CUARTA: 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.

45- CUADRAGÉSIMA QUINTA: 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. 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.

46- CUADRAGÉSIMA SEXTA: CANJEO 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 el canjeo 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.

47- CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA: En caso que el cliente decida ascender a un nuevo plan (upselling), 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. Los siguientes vehículos aplican para el upselling: en pleno funcionamiento, que haya transcurrido tres (03) meses desde su afiliación y que no haya solicitado servicio de grúa antes de esta solicitud.

48- CUADRAGÉSIMA OCTAVA: 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.

49- CUADRAGÉSIMA NOVENA: 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.