

TÉRMINOS Y CONDICIONES – PLAN FREE

- 1- **PRIMERA - Objeto:** El presente contrato de adhesión versa sobre un plan gratuito de servicio de asistencia vial (grúa, auxilio de batería, cambio e inflado de caucho y acompañamiento vial), búsqueda de repuestos, revisión de vehículo con nuestro taller mecánico, adquirido sólo y únicamente para el vehículo identificado arriba (no es por persona, sino por vehículo) y sólo disponible en Área Metropolitana de la ciudad de Caracas.
- 2- **SEGUNDA - Duración:** El presente plan de asistencia vial posee validez de veinte (20) días continuos. Las fechas de vigencia del plan están descritas arriba.
- 3- **TERCERA - Vencimiento del plan:** 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 efectuar un pago para adquirir un nuevo plan.
- 4- **CUARTA - Requisitos:** 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 1990* en adelante, peso de máximo dos (02) toneladas, uso particular (carros, camionetas y 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. *Las tarifas de contratación podrán variar de acuerdo a la antigüedad del vehículo. Además, vehículos menores al año 2000 (1990 - 1999) sólo podrán optar por un plan Classic o plan Plus, este último será posible luego de superar una evaluación obligatoria de evidencia audiovisual para corroborar el estado mecánico en que se encuentra. 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.

- 5- **QUINTA - Atención al cliente:** El cliente podrá solicitar nuestros servicios mediante nuestro Call Center a través de los siguientes números telefónicos (0212)-319-1250, números de contingencia: (0412) -4397052 / (0412) – 4927246 (solo llamadas). También, podrá solicitar los servicios a través de WhatsApp por el número 0414-GRUERO-0 (0414-4783760).
- 6- **SEXTA - Condiciones de prestación del servicio de grúa:** El servicio de grúa que incluye este plan (FREE), tendrá un descuento de 50% en su precio si el recorrido desde el lugar de la avería hasta el lugar de destino no supera los 20km de recorrido dentro del Área Metropolitana de la ciudad de Caracas.
- 7- **SÉPTIMA - 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.
- 8- **OCTAVA - Servicios de asistencia vial in situ:** Los servicios de asistencia vial (acompañamiento vial, auxilio de batería, 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. Ciertas condiciones aplican (Leer la cláusula Novena y Décima).
- 9- **NOVENA – Servicio de auxilio 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. Disponible únicamente en el Área Metropolitana de la ciudad de Caracas de lunes a domingo las 24 horas del día. Ciertas condiciones aplican.
- 10- **DÉCIMA - 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. 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. Ciertas condiciones aplican.
- 11- **DÉCIMA PRIMERA - 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. Se

realizará la búsqueda de repuestos 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.

- 12- **DÉCIMA SEGUNDA - Cheques gratuitos:** El cliente podrá realizar dos (02) cheques mecánicos al vehículo afiliado de forma gratuita durante la anualidad de su plan. Los cheques 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.
- 13- **DÉCIMA TERCERA - Publicidad:** Al adquirir 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.
- 14- **DÉCIMA CUARTA - Maniobras especiales:** De solicitar el servicio de grúa que requiera una maniobra especial, el cliente acepta que debe realizar un pago especial para prestarle el servicio de traslado. 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.
- 15- **DÉCIMA QUINTA - 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.
- 16- **DÉCIMA SEXTA - 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 autorización de liberación, este debe garantizar que el vehículo se encuentre apto para ser retirado del lugar.
- 17- **DÉCIMA SÉPTIMA - 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".
- 18- **DÉCIMA OCTAVA - 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.

- 19- **DÉCIMA NOVENA - 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 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.
- 20- **VIGÉSIMA - Límite de Distancia:** Si el recorrido establecido por el cliente desde lugar de la avería al lugar de destino, excede el kilometraje indicado en la descripción del producto, no podrá disfrutar del 50% de descuento que brinda este plan como beneficios.
- 21- **VIGÉSIMA PRIMERA - 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 Vigésima Quinta).
- 22- **VIGÉSIMA SEGUNDA - Zonas peligrosas:** SOLUCIONES TU GRUERO, C.A. no garantiza brindar servicio de asistencia vial (grúa) 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
- 23- **VIGÉSIMA TERCERA - 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: vehículo accidentado en zona sin acceso vial, 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.
- 24- **VIGÉSIMA CUARTA - 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.
- 25- **VIGÉSIMA QUINTA - 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.

- 26- **VIGÉSIMA SEXTA - 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.
- 27- **VIGÉSIMA SÉPTIMA - 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.
- 28- **VIGÉSIMA OCTAVA - 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.
- 29- **VIGÉSIMA NOVENA - 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.
- 30- **TRIGÉSIMA - 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, afiliarse un vehículo ya accidentado, afiliarse nuevamente un vehículo inscrito a este 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 compra de cualquier plan de esta compañía.
- 31- **TRIGÉSIMA PRIMERA - 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.
- 32- **TRIGÉSIMA SEGUNDA - 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 invalido 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.