

## **Términos y Condiciones**

Le recomendamos que se tome el tiempo de leer el presente acuerdo de términos y condiciones, así como nuestra política de privacidad **CUIDADOSAMENTE**. Usted debe saber que al solicitar nuestros servicios, al afiliarse o de cualquier forma dar uso a los mismos, está aceptando este Acuerdo de forma expresa y explícitamente, y por tanto “Soluciones Tu Gruero C.A.” entiende y así interpreta que Ud. ha leído el presente contrato y nos da consentimiento y está de acuerdo con los términos contenidos en el mismo.

### **ACUERDO**

Este documento de Términos y Condiciones de Uso (el “Acuerdo”) constituyen un contrato legalmente vinculante para Usted (“PRESTADOR DIRECTO DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL” y “USUARIO FINAL”) y para “Soluciones Tu Gruero, C.A”, Sociedad Mercantil debidamente registrada en Venezuela, algunas veces haciendo negocios como “Tugruero.io” (conjuntamente, “Soluciones Tu Gruero, C.A”). Para poder utilizar los Servicios y el software asociado (app) deberá aceptar previamente los Términos y Condiciones establecidos a continuación. “Soluciones Tu Gruero, C.A”. Ofrece sus Servicios en o a través de su portal web [www.tugruero.io](http://www.tugruero.io) (“Sitio web”), de la aplicación software para el teléfono móvil (app) o celular, y servicios relacionados (conjuntamente, a estos servicios, incluyendo cualquier nueva función y actualización de las aplicaciones, y el Sitio web, los “Servicios”), sujetos a los siguientes términos y condiciones del prestador directo del servicio de auxilio vial. "Servicio", expresamente, no incluye los servicios de traslado que son prestados por usted, como prestador directo del servicio de auxilio vial. Al utilizar o recibir cualquiera de los servicios ofrecidos por “Soluciones Tu Gruero, C.A”, y descargar, instalar o utilizar cualquiera de los software asociados suministrados por “Soluciones Tu Gruero, C.A”, utilizar los Servicios en general (en adelante, el "Software"), usted de manera expresa reconoce y acepta que quedará vinculado por los términos y condiciones de este Acuerdo, así como a cualquier modificación y adición posterior a este Acuerdo que se publica en o a través de los Servicios.

## DERECHO A MODIFICAR.

“Soluciones Tu Gruero, C.A” se reserva el derecho a realizar modificaciones en cualquier momento a los Términos y Condiciones de este Acuerdo o a sus políticas relacionadas a los Servicios o al Software dentro de los límites fijados por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela. Éstas surtirán efectos a partir del momento de la publicación actualizada de dicho Acuerdo en el Sitio web o en el Software. Usted es el único responsable en revisar con regularidad este Acuerdo. Su uso continuado del Servicio después de que los Términos y Condiciones Modificados hayan sido publicados constituirá su aceptación a las modificaciones realizadas en este Acuerdo. Al estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, Usted de manera expresa da consentimiento para recibir llamadas, mensajes o correos electrónicos que contengan noticias, encuestas, promociones y ofertas especiales. Si no desea recibir este tipo de llamadas o mensajes electrónicos podrá optar por no recibirlos o cambiar sus preferencias.

Los términos y condiciones que se establecen en lo adelante serán de aplicación común tanto para los usuarios finales como para los prestadores directos de los servicios de auxilio vial, salvo que se indique lo contrario o por su naturaleza solo sea aplicable a una sola categoría. **SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, POR FAVOR NO USAR, ACCEDER O REGISTRARSE EN LOS SERVICIOS, ASÍ COMO TAMPOCO DESCARGUE, INSTALE NI UTILICE EL SOFTWARE ASOCIADO.**

## DEFINICIONES

Para la más fácil y correcta interpretación de los términos y condiciones previstos en este documento, se definen a continuación:

**Nosotros o el Prestador del Servicio de Intermediación:** se refieren indistintamente a “Soluciones Tu Gruero, C.A”, sociedad mercantil inscrita ante el Registro Mercantil Séptimo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y

Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 23 de octubre de 2015, bajo el Nro 37, tomo 195-A, inscrita antes el Registro Fiscal de Información J-40680605-6.

**Usuario Final:** será cualquier persona natural o jurídica que haya adquirido (pagado íntegramente) cualquiera de los planes pre-pagados o paquetes de grúas, ofrecidos y que pertenezcan directamente a “Soluciones Tu Gruero C.A.” o que fueren ofertados indirectamente por medio de cualquier servicio que la compañía contrate para ofertar dichos planes, y accedan a través del portal o sitio web de TU/GRUERO®, su aplicación móvil o cualquier herramienta que posea la misma, ingrese para registrarse o proceda a utilizarla para la intermediación de servicios de asistencia vial (grúas/taxi), siempre que se dichos planes se encuentren vigentes y pertenezcan a la compañía.

**Prestador Directo del Servicio:** serán todas aquellas personas naturales o jurídicas, dueños o conductores de las grúas o taxis mediante los cuales se prestarán los servicios de transporte o auxilio vial a “Soluciones Tu Gruero C.A.”. Debiendo encontrarse registrados en el portal o sitio web de la compañía como requisito sine qua non para ser considerado como: “prestador directo del servicio” de la compañía.

**Grúa:** vehículo automotriz usado por el o los prestadores de servicios directos con el fin de ofrecer servicio de traslado al vehículo accidentado del usuario final.

**Taxi:** vehículo automotriz tipo sedán con una capacidad máxima de cinco pasajeros (incluido chofer) con el fin de trasladar a los ocupantes que se encuentren en el vehículo hasta el lugar de destino indicado al momento de solicitar el servicio de grúa.

**El Portal o El Sitio Web:** se refieren indistintamente a la página web de “www.tugruero.io” o “www.tugruero.io.ve”, a su aplicación móvil, a cualquier herramienta que compre, desarrolle o alquile “Soluciones Tu Gruero C.A.”, así como a los servicios de intermediación mediante los cuales se prestarán y ofertarán los servicios de auxilio vial.

**App:** Se entenderá como la aplicación de software desarrollada por “Soluciones Tu Gruero” denominada “**TUGRUERO app clientes**” y “**TUGRUERO app Grueros**” para ser instalada en dispositivos móviles o tablets de los “Usuarios Finales” y los “Prestador Directo del Servicio” respectivamente, cuya finalidad será la autogestión de los servicios de asistencia vial solicitados a través de la ubicación física mediante la herramienta de “Global Position System” (GPS) entre los “Usuarios Finales “ y los “Prestador Directo del Servicio”.

**Servicio de Transporte o de Auxilio Vial:** serán los servicios de transporte (grúa/taxi) prestados a cambio de remuneración monetaria –siempre en moneda de curso legal en el país- por parte del prestador directo del servicio al usuario final, debiendo ser prestado a través de cualquiera de las herramientas que la compañía posea a su nombre incluido el Call-Center para hacerlo acreedor del pago.

**Costo del traslado/transporte:** será el o los montos que deberá pagar en moneda de curso en el país, “Soluciones Tu Gruero, C.A.” al o a los prestadores directos de los servicios de auxilio vial por las diligencias realizadas.

**Servicio Fallido:** serán aquellos servicios que siendo válidamente solicitados a través del portal o sitio web, la “app” o cualquier otra herramienta a nombre de “Soluciones Tu Gruero, C.A.”, por el usuario final y, cuya ejecución hubiere sido aceptada por el prestador directo del servicio de auxilio vial (grúa) no se hubieren prestado por causas atribuibles al usuario final y por consiguiente no serán imputables a “Soluciones Tu Gruero, C.A.” o sus proveedores.

**Call Center:** será el centro de atención telefónica signado como 0-500-GRUERO-0 (05004783760) operado por “Soluciones Tu Gruero, C.A.”, mediante el cual tanto los “usuarios finales” como los “prestadores directos de servicios” podrán llamar los trescientos sesenta y cinco (365) días del años durante las veinticuatro (24) horas del día, para resolver las distintas situaciones que por motivos externos a la empresa no puedan resolverse o gestionarse a través de los canales electrónicos destinados para tal fin.

**Territorio:** Se refiere al espacio geográfico donde se prestará el servicio. Este espacio Geográfico es el del Territorio de la República Bolivariana de Venezuela conforme se define en su Constitución Nacional y demás leyes vigentes con exclusión de las dependencias federales y con las demás excepciones y restricciones que se definen en este Contrato.

## **SERVICIO.**

Para solicitar servicios de asistencia vial por cualquiera de las herramientas de la empresa o por cualquier medio que implique la mediación de la empresa **deberá haber adquirido (pagado) previo al disfrute del mismo, algún Plan de Grúa Pre-Pagado ofrecido por “Soluciones Tu Gruero C.A.”.**

El servicio de asistencia vial ofrecido por “nosotros” y contratado/aceptado tanto por el “usuario final” como por el “prestador directo del servicio” se realizarán dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela. Queda a discreción de la empresa así como de sus proveedores la prestación o no del servicio en los cuales se vea comprometida la seguridad integral tanto de la compañía como de los operadores de las unidades de remolque o taxi.

Nosotros ofrecemos una plataforma digital que funciona como intermediaria para enviar una solicitud mediante el receptor Global Position System (Sistema de Posicionamiento Global) o G.P.S por sus siglas en inglés, entre los servicios de asistencia en carretera (servicios de grúa) que requiera el “usuario final” y el prestador directo de servicio de auxilio vial (Gruero).

Por tanto, será requisito indispensable para poder utilizar nuestros servicios que tanto el “usuario final” como el “prestador directo del servicio” posean teléfonos inteligentes que tengan integrados receptor Global Position System (Sistema de Posicionamiento Global) o G.P.S por sus siglas en inglés, o en su defecto, que solicitando el servicio mediante la página o portal web, se posea activa la dirección de protocolo de Internet en su computador, debiendo

autorizarse según corresponda el caso detectar su ubicación mediante la herramienta G.P.S y enviarla o compartirla con el usuario final/prestador directo de servicio de auxilio vial correspondiente. A todo evento, se entiende que una vez solicitado y posteriormente aceptado el servicio, la aplicación móvil TUGRUERO.io o cualquiera de las herramientas de las compañías, notifica y proporciona a ambas partes involucradas en el servicio en curso la información pertinente sobre el usuario final/proveedor, incluyendo datos del vehículo, capacidad de ponerse en contacto con el usuario por teléfono.

En caso de no poder encontrar o ubicar algún prestador directo para el servicio de auxilio vial por medio de la “app”, el usuario final se compromete a solicitarlo a través del Call-Center, quien realizará todas las diligencias necesarias para contactar al prestador directo de servicios de auxilio vial disponible.

Sólo se va a utilizar un punto de acceso o la cuenta de datos 3G (AP), que está autorizado a utilizar; Usted es consciente de que al solicitar servicios por SMS si está disponible en su jurisdicción), se aplicarán cargos de mensajería estándar; Usted no utilizará el Servicio TUGRUERO.io con un dispositivo incompatible o no autorizado.

El acceso y uso del portal o sitio web, de la “app”, del Call-Center o cualquier otra herramienta a nombre de “Soluciones Tu Gruero C.A.” salvo disposición en contrario será gratuita para los “usuarios finales”.

#### Del servicio para los “Usuarios Finales”.

Ud., entiende y por consiguiente acepta que los servicios de asistencia vial adquiridos mediante el contrato de planes pre-pagados se regirán de la siguiente forma:

La asistencia vial se prestara hacia el destino indicado por su persona al momento de solicitar el servicio de grúa, siempre y cuando el tramo a recorrer no exceda en ningún momento a cincuenta (50) kilómetros a la redonda desde el sitio de origen de avería hacia la dirección indicada por Ud. En caso de exceder el kilometraje máximo urbano (50 Km), usted podrá utilizar la opción de un (01)

servicio extraurbano (a partir de cincuenta y un (51) kilómetros) de máximo trescientos (100) kilómetros a la redonda desde el sitio de avería inicial (plena vía/resguardo) hacia el sitio de domicilio indicado en el plan de grúas adquirido por usted.

En cuanto al excedente en el kilometraje establecido en su plan de grúas, debe realizar un pago adicional para poder gozar del servicio. En relación al pago adicional, este mismo debe realizarse a través de Transferencia Bancaria a las cuentas bancarias asociadas a la empresa o Tarjeta de Crédito por la herramienta Mercadopago. El monto a cancelar será indicado por el operador del Call Center y podrá ser procesado en el lugar de origen o destino del vehículo accidentado. El cliente afiliado tendrá máximo dos (02) días hábiles siguientes después de la solicitud para realizar dicho pago. De no cumplir con lo mencionado anteriormente, tendrá un recargo del 5% del monto establecido por cada día de incumplimiento que transcurra. Durante este proceso de no pago, el plan de grúas adquirido quedará momentáneamente suspendido hasta realizar la cancelación.

En cuanto a los traslados de grúas, solo están autorizados por “Soluciones Tu Gruero C.A.” los que tengan las siguientes características:

1. Plena vía/Resguardo – Domicilio.
2. Plena vía/ Resguardo – Taller.
3. Domicilio – Taller.
4. Taller - Taller.

Asimismo, el servicio de asistencia vial para vehículos del año 2000 en adelante, cuenta con servicios urbanos ilimitados a nivel nacional. A pesar que las averías/fallas que puede sufrir un vehículo son ilimitadas, usted cuenta solo con 3 servicios de grúa por avería/falla reportada durante la vigencia de su plan de grúas. Aunado a esto, para vehículos anteriores al año 2000 solo cuenta con tres (03) servicios de grúas urbanos a nivel nacional durante la vigencia de su plan de grúas.

Asimismo, el servicio de asistencia vial será prestado sólo a vehículos catalogados por la empresa como peso uno (1) y peso dos (2), para mayor información sobre la referida clasificación, lo invitamos a consultar a través de nuestro portal web [www.tugruero.io](http://www.tugruero.io) o [www.tugruero.io.ve](http://www.tugruero.io.ve) la respectiva



clasificación de los mismos. Podrá solicitar por cada avería que presente el vehículo respaldado por el plan pre-pagado hasta un máximo de tres servicios de asistencial vial, luego de agotados los respectivos servicios, no podrá solicitar otros.

Ud., entiende y por ende acepta que “Soluciones Tu Gruero C.A.” así como tampoco sus prestadores directos del servicio realizaran servicios de rescate para los vehículos accidentados. Entiéndase por rescate, todos los siniestros ocurridos al vehículo en los cuales el mismo se encuentre volcado, encunetado a más de dos (2) metros del límite de la vía debidamente limitada, señalada y asfaltada por la autoridad nacional, situaciones de colisión con otros vehículos o contra la nación. En tal caso, antes de solicitar de los servicios de la compañía se compromete a notificar y pedir la intervención de la autoridad respectiva en dicho siniestro, reservándose el derecho la compañía a no brindar la asistencia vial hasta tanto se realice la respectiva liberación del vehículo, debiendo informar el número de boleta de liberación. No obstante, ante esta y cualquier situación reportada mediante cualquiera de las herramientas que posea “Soluciones Tu Gruero C.A.” para solicitar los servicios de asistencia vial, Ud., expresamente acepta al momento de requerir la respectiva asistencia vial, que uno, cualquiera que sea los proveedores del servicio verifique el vehículo accidentado para chequear la avería indicada por su persona. En tal sentido, si del resultado de la revisión del vehículo se verifica que el mismo no posee avería alguna y puede continuar el recorrido sin necesidad de asistencia vial cualquiera, configuraría principalmente dicha actuación como un acto fraudulento ante la empresa, cuyo resultado acarrea la suspensión del portal web (para mayor información por favor consulte la sección de actos fraudulentos), asimismo, la compañía se reserva el derecho a no prestar el servicio de auxilio vial.

Ud., entiende y acepta que en caso de incurrir en retraso en el pago de una o varias cuotas pendientes en la fecha, lugar, monto y forma convenida, se suspenderá inmediatamente el derecho a utilizar los servicios ofrecidos por “Soluciones Tu Gruero C.A.” conforme al 1.168 del código civil, sin menoscabo de actuar de conformidad con lo previsto en el artículo 1.167 *eiusdem*. De igual forma, entiende y así acepta que el incumplimiento en el pago de la obligación adquirida por Ud., automáticamente acarrea un incremento en el valor a pagar indicado inicialmente por el producto adquirido, en tal sentido, se le realizará recargo del veinte por ciento (20%) por cada mes de atraso en el que incurra sobre el monto total a pagar de la factura inicial, al momento del pago de esa cuota. Además, no podrá disfrutar el servicio por una cantidad de dos (02) días hábiles acumulativos por cada día de retraso en el o los pagos correspondientes, contados a partir de la fecha de pago de la(s) cuotas(s) pendientes(s). Es decir, si



el cliente por ejemplo lleva cuatro (04) días de atraso en alguna de las cuotas, y paga la cuota pendiente en dicho día, éste podrá disfrutar del servicio de TU/GRUERO GOLD en ocho (08) días hábiles después de realizado ese pago. Vencido como fuera el lapso de tiempo por el cual fue contratado el servicio, Ud. entiende que no posee “mes de gracia”, y en caso de necesitar utilizar los servicios de la empresa, deberá adquirir nuevo plan pre-pagado.

Ud., entiende y acepta que los servicios desde el estado Nueva Esparta hacia cualquier estado o puerto perteneciente al territorio continental de la República Bolivariana de Venezuela, o viceversa, no están cubiertos por el plan pre-pagado adquirido por su persona. En tal sentido “Soluciones Tu Gruero C.A.” se reserva el derecho a no prestar los servicios de auxilio vial a aquellos usuarios que deseen movilizar su vehículo hacia o desde el estado Nueva Esparta o cualquiera de las dependencias que posea el Estado Venezolano.

El “usuario final” se compromete a suministrar tanta información como fuere requerida por “nosotros” por cualquier medio con la finalidad de prestar un buen servicio de asistencia vial. Por tanto, entiende que deberá suministrar verazmente lo siguiente:

1. Datos inherentes para identificar el vehículo al que se le prestará el servicio.
2. Datos inherentes para identificar a la persona que solicita el servicio y los acompañantes que se encuentren con él.
3. Números de contacto para su ubicación.
4. Dirección donde se encuentra el vehículo y hacia donde será llevado.
5. Avería que presente el vehículo.
6. Cualquier otro que fuere solicitado al momento de solicitar el servicio.

Entiende el “usuario final” que ante la no veracidad de cualquiera de los datos suministrados la compañía podrá accionar la sanción que corresponda pertinente según cada caso en particular.

Ud., entiende que nosotros tenemos un Call Center (24/7), donde podrán llamar en cualquier momento para resolver distintas situaciones especiales que

por motivos externos a la empresa hagan que no puedan resolverlos con su teléfono inteligente.

### **Particularidades del Servicio de Taxi.**

“El prestador del servicio” proveerá a través de tercero el servicio de taxi a todos “los usuarios finales” para cualquier servicio de grúas solicitado por éstos, bajo las siguientes condiciones:

- Será cubierto el servicio de taxi sólo para la solicitud primigenia del servicio de remolque, siempre que el vehículo se encuentre accidentado en plena vía. Por tanto, queda entendido y aceptado “el usuario final”, que el servicio de taxi no está cubierto desde domicilio indicado al momento de adquirir el plan pre-pagado hacia talleres.
- Queda entendido y expresamente aceptado por el usuario del servicio, que mínimo una (1) y máximo dos (2) personas deberán viajar siempre con la unidad de remolque, y el restante de los ocupantes del vehículo deberán viajar dentro de la unidad de taxi.
- El servicio de taxi sólo será prestado en caso de encontrarse con vehículo accidentado tres (3) o más personas con el mismo, garantizando el prestador del servicio el traslado de hasta máximo cuatro (4) personas en la unidad de taxi. Queda entendido y así aceptado tanto por el usuario final, que en caso de encontrarse viajando con el vehículo más de cinco (5) personas, aquellas que no lograsen entrar dentro de la unidad de taxi, deberán ser trasladados por cuenta propia del usuario final, no siendo imputables dichos costos al prestador del servicio. De igual forma, se prestará el servicio de taxi en el supuesto que sin encontrarse con el vehículo tres (3) o más personas, uno de los dos ocupantes sea menor de diez (10) años, o en el caso de mujeres en estado de gravidez avanzado y por la seguridad de la misma y del embarazo, no pueda montarse dentro de la unidad de remolque.

- El servicio de taxi se prestará mediante un vehículo tipo sedán cuatro (4) puertas con capacidad máxima para cuatro (4) pasajeros (uno trasladado en el asiento de copiloto y tres trasladados en los asientos traseros del vehículo)
- No se garantiza el transporte de valijas, maletas, cajas u otros artículos más allá de la capacidad normal del maletero del taxi.
- No se transportaran sustancias toxicas, inflamables, corrosivas, explosivas, radioactivas o de modo alguno peligrosas.
- Quedará a discreción de Soluciones Tu Gruero, C.A. la prestación del servicio según la disponibilidad de unidades de sus proveedores.
- Quedará a discreción del taxista el transporte de mascotas.
- Quedará a discreción del taxista el transporte de personas que requieran servicios de ambulancia por su condición de salud.
- Quedará a discreción del taxista el transporte de personas que se encuentren en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias estupefacientes, o de presentar actitud pendenciera que implique riesgo hacia la persona del prestador de asistencia vial o hacia la unidad de taxi.

#### Del servicio para los “Prestadores Directos del Servicio”.

El prestador directo de servicio de auxilio vial tiene la discreción única y completa para:

1. Aceptar o rechazar cada solicitud de servicio.
2. Utilizar las herramientas (cualquiera que sea) de “Soluciones Tu Gruero C.A.” para recibir los servicios potenciales generados a través de esta.

#### **USUARIO FINAL**

El usuario final será quien de forma directa e intransferible solicitará a “Soluciones Tu Gruero, C.A” la prestación del servicio de auxilio vial ante la

ocurrencia de un siniestro que le impida al vehículo transitar de forma segura. La solicitud deberá inicialmente realizarla a través de un equipo electrónico o dispositivo móvil con la capacidad y características técnicas adecuadas para el correcto funcionamiento de la app. Al momento de realizar la solicitud del servicio el “usuario final” deberá responder un cuestionario de preguntas, a los fines de determinar su identidad, así como las características del vehículo accidentado. En caso de negativa del usuario final a suministrar la información solicitada o la misma sea suministrada de forma insuficiente, errónea o fraudulenta “Soluciones Tu Gruero, C.A” negará la solicitud de prestación del servicio. En tal sentido, el “usuario final”:

- a) Al hacer uso del call center deberá suministrar la información necesaria para su plena identificación.
- b) Deberá al hacer uso del call center aceptar que la conversación telefónica realizada al centro de atención telefónica pueda ser grabada.
- c) Deberá dirigirse al operador del centro de atención telefónica en un tono de voz adecuado y respetuoso. En caso que el “usuario final” insulte, amenace o de alguna manera agrede verbalmente al operador del centro de atención telefónica este podrá discrecionalmente negar la prestación del servicio.
- d) Deberá identificarse apropiadamente con el prestador del servicio de auxilio vial (remolque vehicular/grúa o taxi) mediante los documentos adecuados (cédula de identidad, pasaporte, autorización o poder para conducir el vehículo en caso de pertenecer a persona jurídica). Así mismo, el usuario final o el conductor del vehículo siniestrado deberán firmar el formato del comprobante de haber recibido la prestación del servicio que les presente el prestador del servicio de auxilio vial (remolque vehicular o grúa).

## **PRESTADORES DIRECTOS DEL SERVICIO.**

Acuerdo de los “Prestadores Directos del Servicio” con “Soluciones Tu Gruero C.A”.

Queda entendido y aceptado que para poder ingresar y usar algunas funciones de los servicios, usted tendrá que registrarse primeramente en nuestro portal o sitio web, para luego ser confirmado por nosotros como administradores de nuestro portal web. Para tal fin, deberá introducir personalmente en el portal/sitio web o indicar al personal de “Soluciones Tu Gruero C.A.”:

1. Cédula de identidad.
2. Marca, modelo, color, año, placas y cualquier otro dato que permita identificar la grúa con la cual prestará los respectivos servicios de asistencia vial.
3. Clave para poder ingresar junto con el usuario que se le informe a las herramientas que les habilite la compañía para tal fin.

Aunado a ello, deberá aprobar evaluación (tanto su persona como su unidad de remolque) realizada por “Soluciones Tu Gruero, C.A”, con o sin previo aviso, quien, dependiendo de los resultados que arroje podrá rehusarse a afiliarlo como proveedor directo de sus servicios o cancelar la cuenta ya existente.

Ud., acepta y entiende que si decide afiliarse con nosotros para obtener oferta de servicios de asistencia vial, se compromete en proporcionar la información que le fuere requerida por nosotros bajo cualquier medio de forma verdadera, precisa, actualizada y completa tanto de su persona al igual que sobre la grúa que Ud. utilice, comprometiéndose además a mantener actualizada dicha información. Entiende y acepta que toda información sobre Usted que manejemos se registrará por nuestra política de privacidad.

Usted es el único autorizado para acceder y modificar en tanto como le fuere posible o permitido su cuenta creada en nuestro portal o sitio web. Por tanto, no podrá autorizar a otros a hacer uso de su cuenta, así como tampoco podrá cederla o transferirla a cualquier otra persona o entidad. Usted es responsable de mantener la confidencialidad de cualquier contraseña proporcionada por usted o por “Soluciones Tu Gruero, C.A” para acceder a nuestras herramientas.

Entiende y acepta que “Soluciones Tu Gruero, C.A” podrá obtener su información personal, lo que incluye sin limitación alguna los registros de tránsito del prestador directo de servicios.

Acepta y autoriza a “Soluciones Tu Gruero, C.A” a realizar la revisión de sus antecedentes, así como también se compromete en proporcionar cualquier autorización que sea necesaria para facilitar el acceso de la compañía a su registro oficial de tránsito durante la vigencia del presente acuerdo.

Usted se compromete a notificar inmediatamente a “Soluciones Tu Gruero, C.A” de cualquier uso no autorizado de su contraseña o cualquier violación de la seguridad. También acepta que no nos hacemos responsables por cualquier pérdida o daño causado por su falta de mantener su contraseña segura.

#### Conducta del prestador directo de servicio.

Usted será el único responsable de la información, datos, textos, mensajes u otros materiales ("Contenido") que cargue, publique, o muestre (en adelante, "Suba") por sí mismo o por medio de un tercero en su nombre, mediante nuestras herramientas, ya sea que se encuentre ejecutando o no algún servicio, aun cuando el contenido sea hecho saber por correo electrónico propio, ajeno o por cualquier medio de información. Entiende y acepta que “Soluciones Tu Gruero, C.A.” se reserva el derecho de investigar y tomar las medidas legales contra cualquiera que, a la sola discreción de la compañía, viole esta disposición, incluyendo sin limitación, la eliminación de los contenidos ofensivos del portal/sitio web, de la “app” o cualquier herramienta que pertenezca o utilice la empresa, podrá de igual forma suspender o terminar la cuenta que realice la infracción y presentar los respectivos informes ante las autoridades policiales.

Usted entiende y acepta que no hará uso del portal/sitio web, de la “app” o de cualquier otra herramienta que pertenezca o use la compañía para:

- Hacerse pasar por otra persona o entidad, o declarar falsamente o tergiversar su afiliación con una persona o entidad;

- “Acechar” o acosar a cualquier persona;
- Solicitar información personal de cualquier persona menor de 18 años;
- Recoger o recolectar direcciones de correo electrónico u otra información de contacto de los usuarios finales o de los prestadores directos de servicios, por medios electrónicos o de otro tipo, con el fin de enviar correos electrónicos y otras comunicaciones no solicitadas;
- Anunciar u ofrecer a la venta o a la compra cualquier producto o servicio para cualquier fin comercial que no esté autorizado;
- Impulsar o promover cualquier actividad o empresa delictiva o proporcionar instrucciones sobre actividades ilegales;
- Obtener o intentar acceder o de otro modo obtener cualquier material o información mediante cualquier medio que no sea intencionalmente puesto disponible o previsto a través del portal tugruero.io; o
- Enviar un correo electrónico o de otra manera cargar/subir (“Upload”) cualquier contenido que (i) infrinja cualquier propiedad intelectual u otros derechos de propiedad de cualquier parte; (ii) usted no tenga derecho a cargar/subir (“Upload”) bajo ninguna ley o bajo ninguna relación contractual o fiduciaria; (iii) contenga virus de software o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software o hardware o equipo de telecomunicaciones; (iv) plantee o cree un riesgo para la privacidad o la seguridad de cualquier persona; (v) constituya publicidad no solicitada o no autorizada, materiales promocionales, actividades y/o ventas, "correo basura", "spam", "cartas en cadena", "esquemas piramidales", "concursos", "sorteos", o cualquier otra forma de solicitud; (vi) sea ilegal, dañino, amenazador, abusivo, acosador, agravante, excesivamente violento, difamatorio, vulgar, obsceno, pornográfico, calumnioso, invasivo de la privacidad de otro, de odio racial, étnico u objetable de cualquier otra forma; o (vii) en el juicio o criterio de “Soluciones Tu Gruero, C.A”, sea inaceptable ya que podría restringir o inhibir a cualquier otra persona de usar o disfrutar del portal tugruero.io,



o que pueda exponer a “Soluciones Tu Gruero, C.A”, sus usuarios finales o prestadores directos de servicios a cualquier daño o responsabilidad de cualquier tipo; interferir o interrumpir el Servicio, servidores, o redes conectadas al Servicio, o incumplir los requisitos, procedimientos, políticas o regulaciones de las redes conectadas al Servicio; o violar cualquier ley aplicable ya sea local, estatal, provincial, nacional o internacional , o cualquier regulación con fuerza de ley.

A menos que sea autorizado expresamente en este documento o en el portal tugruero.io, usted está de acuerdo en abstenerse a mostrar, distribuir, otorgar licencia, realizar, publicar, reproducir, duplicar, copiar, crear trabajos derivados de, modificar, vender, revender, explotar, transferir o cargar/subir con fines comerciales, cualquier parte de los Servicios, el uso de los Servicios, o el acceso a los Servicios.

#### Estatus del prestador directo de servicios, representación y garantías.

Al aceptar este acuerdo, usted entiende que está en el deber de garantizar que es Dueño y/o Conductor de las grúas que haya registrado en el portal/sitio web, o por cualquier otra herramienta que pertenezca o use la empresa. Por tanto, usted garantiza ser un prestador directo de servicios de asistencia vial sujeto a los términos y condiciones de este acuerdo, dando fe que está al día con toda la reglamentación que imponga en el ente competente nacional en materia de tránsito, así como cualquier otro que la empresa le pueda solicitar.

Por consecuente, al utilizar nuestros servicios para tomar y ejecutar ofertas de auxilio vial al “usuario final”, Ud., declara, garantiza y acepta:

- Ud., o sus choferes tienen o son mayores de 21 años de edad.
- Ud., o sus choferes poseen licencia válida en Venezuela y está autorizado para operar un vehículo de motor además de tener todas las licencias, aprobaciones y autorizaciones correspondientes para proporcionar el servicio de transporte y servicio de asistencia vial a terceros en todas las

jurisdicciones en las que dicho prestador directo de servicios hará uso del portal tugruero.io.

- Ud., o sus choferes poseen o tiene el derecho legal, para operar el vehículo utilizado por ejecutar la asistencia vial al “usuario final” (grúa), dicho vehículo se encuentra en buen estado de funcionamiento y, cumple con los estándares de seguridad de la industria y todos los requisitos de vehículos de motor que imponga en el ente competente nacional en materia de tránsito, así como cualquier otro que la empresa le pueda solicitar.
- Que posee póliza de seguro de responsabilidad civil valida en la República Bolivariana de Venezuela (con una cobertura consistente con todos los requisitos legales aplicables) para cubrir cualquier pérdida relacionada con la prestación del servicio de traslado a los Usuarios finales.
- Ud., o sus choferes serán los únicos responsables de cualquier daño y de toda responsabilidad que resulte de o se alegue como resultado de la operación del vehículo que dicho prestador directo de servicios utiliza para la prestación del servicio de auxilio vial, incluyendo, pero no limitado a daños personales, muerte y daños a la propiedad.
- En el evento de un accidente de tránsito Ud., o sus choferes serán los únicos responsables por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de contactar de cualquier manera a la compañía de seguros de dicho usuario final.
- Que cumplirá con todas las leyes aplicables relacionadas con los asuntos establecidos en este documento, y será el único responsable de cualquier violación de tales leyes aplicables.
- Que no tiene ninguna representación con respecto a “Soluciones Tu Gruero, C.A.”, por lo tanto ni Ud., ni sus choferes deberán establecer, alegar, argumentar o fines que son agentes o representantes de “Soluciones Tu Gruero, C.A.”.

- Tanto Ud., como sus choferes se adherirán a la política de cero tolerancia de “Soluciones Tu Gruero, C.A.” respecto a sustancias toxicas expuestas más adelante.
- Tanto Ud., como sus choferes autorizan a “Soluciones Tu Gruero, C.A.” a su discreción obtener los registros de tránsito del prestador directo de servicios antes de comenzar a utilizar el portal tugruero.io, y trimestralmente a partir de entonces.
- Tanto Ud., como sus choferes autorizan a “Soluciones Tu Gruero, C.A.”, a su discreción para ejecutar una verificación de antecedentes penales antes, durante o después de comenzar el uso de los servicios de asistencia vial.
- Tanto Ud., como sus choferes entienden que “Soluciones Tu Gruero, C.A.” puede utilizar una o varias empresas externas para indagar sus antecedentes penales y los controles de antecedentes de tránsito, y específicamente autoriza dichas empresas para llevar a cabo este tipo de verificación de antecedentes en nombre “Soluciones Tu Gruero, C.A.”.
- Tanto Ud., como sus choferes no discriminarán, ni acosarán a cualquier persona sobre la base de raza, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, discapacidad física o mental, condición médica, estado civil, edad u orientación sexual.
- Tanto Ud., como sus choferes deben garantizar completar el servicio que aceptó, ya sea que el mismo lo termine, o pida colaboración de otro prestador directo de servicios para hacer trasbordo y este último lo finalice.
- Tanto Ud., como sus choferes se compromete en caso de quedarse accidentado a culminar el servicio, entendiendo que recae en su persona la responsabilidad de esto. Debiendo reportar primero a nuestro call center la forma en que lo culminará (llamando a otro prestador directo de servicio, reparando su vehículo, etc).
- Tanto Ud., como sus choferes entienden que “nosotros” no participamos en ninguna transacción económica entre su persona con otros proveedores de servicio de auxilio vial en el caso en que se realicen trasbordos. En tal

sentido, la compañía le cancelará la totalidad del servicio a Ud., quien fue la persona que aceptó el servicio.

- Tanto Ud., como sus choferes entienden que deberán responder a la solicitud del servicio generada por el “usuario final” ya sea de forma positiva o negativa, en un lapso de tiempo no mayor de quince (15) minutos.
- Tanto Ud., como sus choferes entienden que en el caso de irregularidades al momento de ejecutar cualquier servicio (trancas por protestas, accidentes de tránsito, imposibilidad de transitar la vía por agravio de las mismas, ejemplo: se cae un puente, accidentes naturales, etc), deberá llamar al call center y negociar el monto ofertado a cobrar por el servicio que se encuentre realizando.
- Tanto Ud., como sus choferes se comprometen a garantizar y verificar que el vehículo que va a remolcar es el indicado en la notificación de solicitud de servicio. En caso de determinar que el vehículo que está remolcando **NO** es el correcto, la empresa se reserva el derecho de cancelarle el pago y de sancionarlo de acuerdo a las políticas internas de la compañía. En tal sentido:

- \* **Un acto fraudulento** acarreará para el prestador directo del servicio una sanción de bloqueo en el portal tugruero.io de 180 días continuos.

- \* **Dos actos fraudulentos** acarrearán para el prestador directo del servicio una sanción de bloqueo en el portal tugruero.io de 360 días continuos.

- \* **Tres actos fraudulentos** acarrearán para el prestador directo del servicio una sanción de bloqueo permanente en el portal tugruero.io.

- Tanto Ud., como sus choferes entienden que “Soluciones Tu Gruero C.A.” no harán pagos extras por remolques de vehículos que lleven carga. En tal sentido, nosotros le pagaremos los servicios como si estos fuesen sin carga. Queda a su entera discreción transportar esos vehículos con carga y no podrá reclamar primas o recargos en caso de aceptar su traslado,

teniendo derecho tan solo a recibir de nosotros sólo los pagos ya indicados de acuerdo a baremo de un servicio sin carga.

- Tanto Ud., como sus choferes entienden que un vehículo blindado es clasificado por la compañía dentro de la categoría “Peso 3 y 4”.
- Tanto Ud., como sus choferes entienden que no estarán obligados a permanecer con el “usuario final” una vez que llegue al destino indicado al inicio de la solicitud del servicio. “Soluciones Tu Gruero C.A.” no garantiza que el prestador directo de servicio se quede esperando en el destino. En caso que el “usuario final” y su persona acuerden tiempo de espera, nosotros no nos hacemos responsables, ni participamos de dicha negociación o acuerdo.
- Tanto Ud., como sus choferes entienden que nosotros tenemos un Call Center (24/7), donde podrán llamar en cualquier momento para resolver distintas situaciones especiales que por motivos externos a la empresa hagan que no puedan resolverlos con su teléfono inteligente.

## RENUNCIAS

Los Servicios están diseñados con el propósito de ofrecer una plataforma de comunicación que conecte al “usuario final” con un “prestador directo de servicio” como prestador de auxilio vial **INDEPENDIENTE** de “Soluciones Tu Gruero, C.A.”. Nosotros, ofrecemos mediante nuestras herramientas los servicios “tal cual” y sin ningún tipo de garantía o condición, expresa, implícita o legal. No garantizamos ni prometemos resultados concretos por la utilización de las herramientas que utilice la empresa y/o por los servicios tomados mediante estas. En especial, negamos cualquier garantía implícita de título, comerciabilidad, adecuación para un propósito en particular y la no infracción. Algunas jurisdicciones/legislaciones no permiten la limitación de garantías implícitas, por lo que la renuncia anterior puede no aplicarle. “Soluciones Tu Gruero C.A.” no garantiza que el uso que usted haga de nuestros servicios de intermediación será exacto, ininterrumpido, siempre disponible, o libre de errores, o que estos van a satisfacer sus necesidades, o que cualquier defecto en los

servicios será corregido o que los servicios estén libres de virus u otros componentes dañinos. Declinamos responsabilidad por, y no garantizamos nada con respecto a la conectividad y la disponibilidad. No podremos ser válidos ningún servicio requerido por un usuario final sino posee la edad mínima requerida, ni aceptamos responsabilidad alguna por cualquier contenido, comunicación u otro uso o acceso al portal tugruero.io o a los servicios por personas menores de la edad mínima requerida en violación de este Acuerdo. No somos responsables de ninguna manera por cualquier contenido publicado en el portal tugruero.io o en conexión con los servicios, ya sea que fue publicado o causado por algún usuario final del portal tugruero.io, por “Soluciones Tu Gruero, C.A”, o un tercero asociado al portal tugruero.io o a sus Servicios.

Aunque establecemos reglas para la conducta y publicaciones de los usuarios finales y los prestadores directos de servicios, nosotros no controlamos ni somos responsables de lo que se publica, transmite o comparte en el portal tugruero.io, ni somos responsables de ningún tipo de contenido ofensivo, inapropiado, obsceno, ilegal u objetable que usted pueda encontrar en el portal tugruero.io o en relación con cualquier contenido. Nosotros no somos responsables de ninguna manera por cualquier daño causado, por los actos u omisiones de cualquier “usuario final” o “prestador directo de servicios”, incluyendo aquellos que pudiesen ser ocasionados antes, durante o después del traslado u otro servicio de transporte. “Soluciones Tu Gruero, C.A” no se responsabiliza por la conducta, ya sea “online” u “offline”, de cualquier “usuario final” o “prestador directo de servicios” del portal tugruero.io o demás servicios. Asimismo, es posible que otros puedan obtener información personal sobre usted debido al uso que usted haga del portal tugruero.io y demás servicios, y que el destinatario pueda utilizar dicha información para acosarlo u ocasionarle algún daño.

No nos hacemos responsables por el uso de cualquier información personal que usted divulgue en el portal tugruero.io, a través de la “app” o cualquiera herramienta que posea la empresa a su nombre o utilice la misma para la mediación de los servicios de auxilio vial. Usted es el único responsable de sus interacciones con otros “usuarios finales” y “prestadores directos de servicios”. Nos reservamos el derecho, pero sin poseer obligación alguna, de monitorear disputas entre usted y otros “usuarios finales” o “prestadores directos de servicios”. Por favor seleccione cuidadosamente el tipo de información que publique en el portal tugruero.io o a través de los servicios o suministre a los demás. Renunciamos a cualquier responsabilidad, independientemente de la forma de acción, por los actos u omisiones de otros participantes, Usuarios finales o prestadores directos de servicios (incluyendo usuarios no autorizados o "hackers").

“Soluciones Tu Gruero, C.A.” sólo ofrece un portal que permite a los “prestadores directos de servicio” y a los “usuarios finales” conectarse. En tal sentido:

1. Consistimos en un servicio especializado con el propósito de optimizar el requerimiento del servicio de GRUAS O ASISTENCIA VIAL, sin crear alguna relación laboral con el prestador directo de servicios ni con el usuario final.
2. No ofrecemos servicios de transporte y por tanto no somos una empresa de traslado o de asistencia vial.
3. No estamos involucrados en el traslado real proporcionado por el prestador directo de servicios.
4. No tenemos control sobre la calidad o la seguridad del traslado que se produce como consecuencia del servicio de asistencia vial
5. No tenemos control alguno sobre la veracidad o exactitud de la información de los participantes que figuran en el portal de tugruero.io.
6. No podemos asegurar que un prestador directo de servicios o un usuario final sea la persona que dice ser, o que un prestador directo de servicios en realidad completará el servicio contratado.

Nos reservamos el derecho de cambiar cualquier contenido, software y otros artículos usados o contenidos en el portal tugruero.io y en los servicios



en cualquier momento sin previo aviso. La referencia a cualquier producto, servicio, proceso u otra información, por nombre comercial, marca comercial, fabricante, proveedor u otro no constituyen o implica el respaldo, patrocinio o recomendación de los mismos, o cualquier afiliación con los mismos, por “Soluciones Tu Gruero, C.A.” o el portal tugruero.io. El portal tugruero.io, los servicios, así como cualquier otra herramienta que utilice la empresa podrán estar temporalmente fuera de servicio de vez en cuando por mantenimiento u otras razones. Nosotros no asumimos responsabilidad alguna por cualquier error, omisión, interrupción, eliminación, defecto, demora en la operación o transmisión, fallas en las líneas de comunicación, robo o destrucción o acceso no autorizado, o alteración, a las comunicaciones del usuario final o prestador directo de servicios. La empresa no es responsable de cualquier mal funcionamiento técnico u otros problemas de alguna de las redes telefónicas o de servicios, sistemas informáticos, servidores o proveedores, equipo o equipos de telefonía móvil, software, falla de emails o participantes a cargo de problemas técnicos o congestión de tráfico en Internet, en el portal tugruero.io, o en cualquier sitio web o cualquier combinación de los mismos, incluyendo lesiones o daños a la computadora del usuario final, del prestador directo de servicios o de cualquier otra persona, al teléfono móvil u otro hardware o software, relacionado con, o como resultado de, el uso o descarga de materiales relacionados con la Web y/o en conexión los Servicios.

**El “prestador directo de servicios” entiende y reconoce que:**

1. “Soluciones Tu Gruero, C.A” no brinda los servicios de transporte (servicios de grúa y/o taxi) a los “usuarios finales”.
2. “Soluciones Tu Gruero, C.A” no es una empresa de transporte.
3. Es su elección y decisión prestar o no el servicio de transporte a un “usuario final” contactado a través del portal tugruero.io

**El “usuario Final” entiende y reconoce que:**

1. Es su elección aceptar o no el servicio de asistencia vial de cualquier prestador directo de servicio en contacto a través del portal tugruero.io.
2. Cualquier decisión tomada por Ud., de solicitar un traslado a través del portal tugruero.io o cualquiera de las herramientas que posea “Soluciones Tu Gruero C.A.” es tomada en exclusiva discreción de su persona. Entiende en tal sentido que la decisión del prestador de servicio de aceptar la solicitud del servicio de asistencia vial por el usuario final es una decisión propia.

Ud., entiende y acepta que “Soluciones Tu Gruero, C.A.” ofrece la información y el portal para conectar a los “prestadores directos de servicios” con los “usuarios finales” y viceversa, pero no proporciona, ni pretende brindar servicios de asistencia vial (grúa y/o taxi), traslado, o actuar de ninguna manera como transportista, así como tampoco tiene responsabilidad por cualquier servicio de transporte o asistencia vial adquirido por un “usuario final” o proporcionado por un “prestador directo de servicios” bajo el uso del portal tugruero.io o cualquiera de las herramientas que posea la empresa al momento de solicitar el servicio.

El prestador directo del servicio aun cuando haya aceptado prestar sus servicios al usuario final no estará obligado a transportar cargas ni mascotas.

## **LICENCIA**

Sujeto a los términos y condiciones de este acuerdo, por la presente se le concede una licencia no exclusiva, limitada, intransferible, totalmente revocable para utilizar el portal tugruero.io y/o la app, únicamente para su uso personal, no comercial, y según lo permitido por las funciones del servicio y el derecho aplicable. “Soluciones Tu Gruero, C.A” se reserva todos los derechos sobre el servicio y el contenido de “Soluciones Tu Gruero, C.A” (según se define a continuación) no expresamente concedidos en el presente Acuerdo. “Soluciones Tu Gruero, C.A” podrá revocar esta licencia en cualquier momento por cualquier

motivo. Ni los “prestadores directos del servicio”, ni los “usuarios finales” tendrán derecho a acceder, copiar o alterar el código fuente de la app, ni alterar o interferir con el funcionamiento del sitio web en ninguna manera.

### **Supuestos de SERVICIO FALLIDO.**

Se considerará causa justificada para un SERVICIO FALLIDO las que se enuncian a continuación:

- a)** El vehículo accidentado se encuentre efectivamente fuera del Territorio de la República Bolivariana de Venezuela.
- b)** EL USUARIO FINAL desiste de su solicitud de servicio luego de transcurridos más de quince (15) minutos de haberse procesado su solicitud.
- c)** El prestador directo del servicio de auxilio vial (remolque o grúa) y/o taxista reporta al centro de atención telefónica del PRESTADOR DEL SERVICIO que la solicitud del USUARIO FINAL constituye un acto fraudulento.
- d)** Al momento de arribar el prestador directo del servicio de auxilio vial (remolque o grúa) y/o taxista al lugar señalado en la solicitud del USUARIO FINAL este lo abandonó o el vehículo accidentado no se encuentra en ese lugar.
- e)** Al momento de arribar el prestador directo del servicio de auxilio vial (remolque o grúa) y/o taxista al lugar señalado en la solicitud del USUARIO FINAL el vehículo accidentado y/o EL USUARIO FINAL han sido retenidos por las autoridades de tránsito terrestre o policiales por tener relación con la comisión de un presunto acto delictivo.
- f)** Si el vehículo accidentado no entra dentro de la clasificación de peso 1 y peso 2 asignado por la empresa.
- g)** En todo caso en que la ejecución del SERVICIO implique un riesgo razonable e inminente a la seguridad de las personas o sus bienes.

En estos casos el prestador directo del servicio tendrá derecho a la remuneración conforme se prevé en el baremo.

### **Restricciones y limitaciones a la prestación de EL SERVICIO.**

Ud entiende y acepta expresamente que uno de los factores que influirá en la prestación del servicio dependerá de la zona donde se encuentre accidentado su

vehículo. En tal sentido, quedará a discreción de “Soluciones Tu Gruero, C.A” y/o del prestador directo del servicio de auxilio vial (remolque o grúa) prestar o no sus servicios en cualquier día y horario en las zonas o sectores considerados por la empresa, por los prestadores directos del servicio o por cualquier ente público, como áreas de mediana o alta peligrosidad para el acceso o salida de la misma, que a todo evento se entenderán como “zona naranja” o “zona roja”. Por tal razón, antes de utilizar cualquier servicio que ofrezca “Soluciones Tu Gruero, C.A” se compromete a consultar a través de nuestro portal web [www.tugruero.io](http://www.tugruero.io) o [www.tugruero.io.ve](http://www.tugruero.io.ve) la respectiva clasificación de dichas zonas.

De igual forma, a continuación Ud. Podrá observar una lista de “zona naranja” o “zona roja” específica según cada estado del territorio nacional:

- **Anzoátegui:** barrio El Viñado de Barcelona, el sector Villa Anzoátegui de Anaco, El Granadillo de Cantaura y Pueblo Ajuro de El Tigre, La Ponderosa y La Orquídea, El Esfuerzo, Puente Ayala, Super S y la urbanización Boyacá, El Silencio, Los Sabanales, Las Casitas.
- **Aragua:** Las Delicias, San Joaquín, Cagua, La Villa, San Francisco, Tocarón, Palo Negro, La Croquera, La Carrisalera, El Limon.
- **Barinas:** Orocito, Guanapa, Paraíso, Juan Pablo, Mi Jardín.
- **Bolívar:** En la Angostura, Av Los Trabajadores.
- **Carabobo:** Plaza de toros, Parcelas del socorro, Lomas de Funval, Fundación, Alicia Pietri, La Democracia, Bella vista, González Plaza, La Cida, El patio, Ricardo Urriera.
- **Delta Amacuro:** Hacienda del medio, La Florida.

- **Distrito Capital o Gran Caracas:** Propatria, Los Frailes de Catia, Manicomio (suroeste), La Vega, Carapita, Kennedy (Las Adjuntas), La Quebradita de San Martin, La Palomera, Ojo de Agua, Monte Rey, Pinto Salina, 23 de Enero, Guarataro, Calle 18 del Valle, Observatorio, Casalta, Gramoven, Antimano, Magallanes de Catia, Santa Rosalia.
- **Falcón:** Pueblo de Cumarebo, Ciudad Federación, Coro-Punto Fijo, La Cañada, Zumarucuaré,
- **Guárico:** Concha de Mango de El Sombrero, Barbacoas, parte de la vía Valle la Pacua.
- **Lara:** La Carucieña, Ujano, Ruega (Norte Sur), La Paz 2 y 4 5-6-7-8, Bolívar, El Tostado, Los Libertadores, el Paraíso, La Batalla, Cruz Roja, Carorita, Pamaca, La Sábila.
- **Mérida:** Simón Bolívar, Pueblo Nuevo, Hueco Piche.
- **Miranda:** Valles del Tuy, Petare, Mariche km 10 en para bajo, Cota 905, La Urbina.
- **Monagas:** Esequiel Zamora, Caripe, Guarapiche, Santa Ines, Sabana Grande, La Puente, El Nazareno y Fundemos, San Luis, Valenzuela y la Chicharronera.
- **Nueva Esparta:** El Piache. Achipano 1, Achipano 2, Villa Rosa, San Antonio, Macho Muerto, La Isleta 1, La Isleta 2, Manzanillo, Aricagua, El Tirano.
- **Portuguesa:** 3 de Junio, Municipio Espeyol.

- **Sucre:** Cumaná, Casanay, Cariaco, Carúpano, Mochima, Pertigalete, Playa Copey, Guaca, La Esmeralda, La Llanada, Santa Fe, El Limonal, Altos de Sucre y San Pedrito.
- **Táchira:** Zorca, San Josesito, Hiranzo, El Vagon, La Playa, Barrio el Rio, 8 de Diciembre, 23 de enero, Romulo Gallegos, La Tinta, La Popa.
- **Trujillo:** Santa Isabel, Sabana de Mendoza, Carache, La Cejita (Valera), Guayabones a Agua Viva, Puerto la Ceiba, Santa Ana, Monte Carmelo.
- **Vargas:** Catia La Mar, Urimare, Soublette, Santa Eduvigis, Petit Medina, Los Olivos, La Lucha, Negro Primero, Mirabal, Marapa, Pirache.
- **Yaracuy:** La Raya (de San Felipe a Moron), Via de Chibacoa a Nirgua, Urachiche, Guama, Marin.
- **Zulia:** El Mojan, Santa Cruz de Mara, Los Bucares, Coquivacoa, Las Trinitarias, 19 de Abril, La Lechuga, Ezequel Zamora, La Concepción, Paraguaipoa, Sinamaica, Curvas de Molina, San Isidro, La Chivucara.

Asimismo, Ud. entiende y acepta que no procederá ningún reembolso por los servicios de grúa particular que tome cuando el vehículo se encuentre dentro de las zonas naranja o roja, toda vez que el servicio queda excluido por la ubicación del mismo.

PARAGRAFO UNICO: Quedará igualmente a discreción del prestador directo del servicio de auxilio vial (remolque o grúa) prestar sus servicios o no:

- a) Si al arribar al sitio donde se encuentra el vehículo accidentado el mismo aún se encuentra con carga.

- b) Si el lugar donde se encuentra el vehículo accidentado es un camino secundario no asfaltado, trocha o camino rural de difícil acceso.
- c) Si el vehículo se encuentra en zonas militares de acceso restringido que requieran una autorización especial.
- d) Si el vehículo accidentado se encuentra en una zona de difícil acceso en razón de cortes de vías por protestas, catástrofes naturales, caídas de puentes, derrumbes, o cualquier otra causa similar.
- e) Al momento de arribar el prestador directo del servicio de auxilio vial (remolque o grúa) al lugar señalado en la solicitud del USUARIO FINAL, el mismo se encuentre en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias estupefacientes, o de presentar actitud pendenciera que implique riesgo hacia la persona del prestador de asistencia vial o hacia la unidad de remolque.

En los casos previstos en este párrafo el prestador directo del servicio de auxilio vial podrá contactar al centro de atención telefónica y solicitar se le reconozca un recargo para prestar el servicio en dichas condiciones el cual no podrá exceder del cien por ciento (100%) del precio aplicable según el baremo para el momento de la prestación del servicio.

## **PAGO**

“Soluciones Tu Gruero, C.A.” emitirá los pagos a sus “prestadores directos de servicios” afiliados dentro de los quince (15) días hábiles desde el momento en que se reciba la factura emitida de conformidad con los requisitos formales previsto en la legislación tributaria en físico en las oficinas de “Soluciones Tu Gruero, C.A”, de parte de sus prestadores directos de servicios. Nuestros prestadores directos de servicios podrán enviar facturas por cada uno de los servicios realizados o acumular los servicios en una sola factura y enviarla cada tanto tiempo éstos quiera. La empresa se reserva el derecho de cancelar cualquier pago, incluso si se ha confirmado previamente por escrito por nosotros, como resultado de la fijación de precios incorrectos o erróneos, producto, servicio, descripción u otro error. Si hacemos cancelar un pago, recibirá un reembolso total



o un crédito en su caso y usted reconoce y acepta que un reembolso o un crédito es su único remedio.

Ud como “proveedor director del servicio” entiende y acepta que la cancelación del servicio por parte del “usuario final” cuando la causa sea imputable a su persona por no cumplir con creces el tiempo de espera ofrecido para aproximarse con el cliente, no le será pagado el servicio, por ende, entiende que no nace el derecho a reclamar el servicio como fallido.

## **ELEGIBILIDAD**

Usted puede utilizar el portal tugruero.io sólo si puede adherirse a un contrato vinculante con “Soluciones Tu Gruero, C.A”, y sólo por el cumplimiento de este acuerdo y todas las leyes, normas y regulaciones municipales, nacionales e internacionales aplicables. Se prohíbe cualquier uso o acceso a al portal tugruero.io por cualquier persona menor de dieciocho (18) años y en violación de este acuerdo. El portal tugruero.io no está disponible o autorizado para ser usado por cualquier “usuario final” o “prestador directo de servicio” que fuere retirado de la misma por “Soluciones Tu Gruero, C.A”. Cualquier uso no autorizado está estrictamente prohibido.

## **INDEMNIZACIÓN**

Usted acepta defender, indemnizar y mantener libre de toda responsabilidad a “Soluciones Tu Gruero, C.A”, sus subsidiarias, agentes, representantes, afiliados, empleados, usuarios, contratistas, funcionarios y directores, de y contra cualquier y todo reclamo, daños, obligaciones, pérdidas, responsabilidades, costes o la deuda, y gastos (incluyendo honorarios razonables de abogados) que surjan de: (i) su uso y acceso al portal tugruero.io, el sitio o los servicios, incluyendo cualquier dato o contenido transmitido o recibido por usted; (ii) su violación de cualquier término de este acuerdo, incluyendo, sin limitaciones, su incumplimiento de cualquiera de las declaraciones y garantías anteriores; (iii) su violación de cualquier derecho de

terceros, incluyendo sin limitación cualquier derecho de privacidad o derechos de propiedad intelectual; (iv) la violación de cualquier ley, regla o regulación aplicable; (v) cualquier reclamación o daños que surjan como resultado de cualquiera de su contenido de usuario o cualquier que se envía a través de su cuenta; (vi) el acceso y utilización del servicio con su nombre de usuario, contraseña u otro código de seguridad adecuado por terceras partes; o (vii) cualquier y todos los reclamos o daños (supuestos o reales) que surjan como consecuencia de un traslado que Usted proporcione como prestador directo de servicio.

## **LIBERACIÓN**

En el caso de que usted tenga una disputa con uno o más “usuarios finales” o con un “prestador directo de servicio”, usted se obliga a librar de toda responsabilidad a “Soluciones Tu Gruero, C.A” (así como a sus funcionarios, directores, agentes, subsidiarias, afiliados, empleados y contratistas) de cualquier y todas las reclamaciones, demandas y daños (emergentes y lucro cesante) de cualquier tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos, sospechados e insospechados, previsibles y no previsibles, que surja de o relacionados de alguna manera con dichos conflictos con otros usuarios o con el uso del portal tugruero.io o los Servicios.

## **LIMITACIONES DE LA RESPONSABILIDAD**

En ningún caso nosotros y nuestros afiliados, accionistas, filiales, funcionarios, directores, empleados, contratistas o nuestros proveedores, será responsable frente a los usuarios finales y/o los prestadores directos de los servicios de auxilio vial ante usted por cualquier daño incidental, consecuente, o indirecto (incluyendo, pero no limitado a, daños por eliminación, corrupción, pérdida de datos, pérdida de programas, imposibilidad de conservación de cualquier información o cualquier otro contenido mantenido o transmitido por nuestros servicios, interrupciones de servicios, o por el costo de la obtención de servicios sustitutos) derivados de o en relación con el portal tugruero.io,

nuestros servicios o este acuerdo (que pudiera surgir, incluyendo negligencia) incluso si nosotros o nuestros agentes o representantes sabemos o hemos sido advertidos de la posibilidad de tales daños, no cubrimos ni protegemos a los usuarios finales o prestadores directos de servicios que hacen uso de los servicios en ninguna manera. Por tal motivo, rechazamos expresamente toda responsabilidad por daños, directos, indirectos, incidentales y/o consecuentes, derivados del uso de los servicios, incluyendo, sin limitaciones, daños derivados de la comunicación y/o encuentro con otros usuarios finales o prestadores directos de servicios del portal tugruero.io o los servicios, o presentado a usted a través del portal tugruero.io o los servicios. Tales daños incluyen, sin limitarse a, daños físicos, lesiones, muerte y/o la angustia emocional, stress, o algún malestar. Sin perjuicio de lo contrario con respecto a lo contenido en este documento, nuestra responsabilidad, y la responsabilidad de nuestros afiliados, accionistas, filiales, funcionarios, directores, empleados, contratistas y proveedores, ante usted o cualquier tercero en cualquier circunstancia se limita a una cantidad equivalente a trescientas unidades tributarias (300 U.T.) Si se determina que alguna disposición de esta sección pasa a ser inválida o inaplicable, dicha disposición específica no tendrá ninguna fuerza y efecto y será separada, pero el resto de esta sección continuará en pleno vigor y efecto. Ninguna renuncia a cualquier disposición de esta sección será eficaz o ejecutable a menos que sea establecido en un escrito firmado por la parte que renuncia a un derecho o requisito. Su renuncia no dejará de aplicar ni afectar a cualquier otra parte de estas condiciones de usuario. Esta sección sobrevivirá a la terminación de estas condiciones de prestadores directos de servicios o su relación con “Soluciones Tu Gruero, C.A.”

“Soluciones Tu Gruero, C.A.” no tiene responsabilidad alguna por las acciones o conducta de los prestadores directos de servicios o usuarios finales. “Soluciones Tu Gruero, C.A.” no tiene obligación de intervenir o participar de alguna manera en las controversias que puedan surgir entre los prestadores directos de servicios, usuarios finales, Pasajeros, o terceros. La responsabilidad por las decisiones que tome en relación con la prestación o aceptación de

transporte exclusivamente recae sobre Usted. Es de cada prestador directo de servicio y de cada usuario final, la responsabilidad de tomar precauciones razonables en todas las acciones e interacciones con cualquiera de las partes que pueda interactuar con o a través del uso de los servicios. “Soluciones Tu Gruero, C.A.” puede, pero no tiene la responsabilidad de examinar o evaluar prestadores directos de servicios o usuarios finales potenciales. Los usuarios entienden y aceptan que “Soluciones Tu Gruero, C.A.” no tiene control sobre la identidad o la actuación de los prestadores directos de servicios ni de los usuarios finales, por lo que “Soluciones Tu Gruero, C.A.” le ruega ejercer cautela y buen juicio al usar los servicios. Prestadores directos de servicios y usuarios finales utilizan los servicios bajo su propio riesgo.

Por favor, tenga en cuenta que Internet es como una gran ciudad con todo tipo de gente en ella. No viaje con alguien que no confía. Al usar este servicio usted acepta que “Soluciones Tu Gruero, C.A.”, las organizaciones asociadas y los individuos incluyendo proveedores o patrocinadores del servicio de transporte, y personas relacionadas no son responsables de su seguridad, comodidad, o los arreglos de traslado exitosos, o por sus pertenencias, o por cualquier otra responsabilidad en relación a su uso de este sitio web. “Soluciones Tu Gruero, C.A.”, bajo su propia discreción, podrá tomar las medidas razonables para comprobar los antecedentes de los prestadores directos de servicios mediante el servicio de verificación de antecedentes de un tercero, examinando el registro de los vehículos a motor de los conductores, la validez de la póliza de seguro del automóvil, y la validez de la licencia de conducir. Esto, sin embargo, no debe ser considerado como una garantía, ya sea expresa o implícita, de la seguridad de un traslado, la fiabilidad de un prestador directo de servicio, del traslado o del vehículo del prestador directo de servicio, o cualquier otra cosa, y “Soluciones Tu Gruero, C.A.” no otorga expresamente garantía alguna en cuanto a los prestadores directos de servicios y usuarios finales. Un usuario final debe tomar todas las medidas razonables para determinar si acepta el traslado ofrecido por un prestador directo de servicio y este prestar el servicio de asistencia vial a un usuario final. “Soluciones Tu Gruero, C.A.” no se hace

responsable por cualquier daño (incluyendo daños personales, muerte, daños materiales, pérdida de tiempo o de los salarios, y similares) como resultado de o en relación con un traslado facilitado por los Servicios, o de resolver cualquier disputa entre usted y otro prestador directo de servicio o usuario final. Usted acepta que su uso de los Servicios es bajo su propio riesgo.

## **EXENTO DE TODA RESPONSABILIDAD POR CONTENIDOS EN LÍNEA (ONLINE)**

Las opiniones, consejos, declaraciones, ofertas u otra información o contenido disponible a través de los Servicios, pero no directamente por “Soluciones Tu Gruero, C.A.”, pertenecen a sus respectivos autores y no necesariamente significa que son seguros. Dichos autores son los únicos responsables por tal contenido. “Soluciones Tu Gruero, C.A.” no garantiza la exactitud, integridad o utilidad de cualquier información sobre los Servicios. “Soluciones Tu Gruero, C.A.” no adopta, aprueba, ni acepta ninguna responsabilidad por la exactitud o confiabilidad de cualquier opinión, consejo o declaración hecha por partes distintas de las realizadas por “Soluciones Tu Gruero, C.A.”. En ningún caso será “Soluciones Tu Gruero, C.A.” responsable de cualquier pérdida o daño que pueda resultar de la confianza de cualquiera en la información u otro contenido publicado en los Servicios, o transmitido a los participantes. “Soluciones Tu Gruero, C.A.” se reserva el derecho, pero “Soluciones Tu Gruero, C.A.” no tiene la obligación, de monitorear los materiales publicados en las áreas públicas de los Servicios. A pesar de esto, Usted sigue siendo el único responsable por el contenido de las fotos, perfiles (incluyendo su nombre, la imagen y semejanza), mensajes, notas, texto, información, música, vídeos, anuncios y otros contenidos (el "Contenido ") que publique en las áreas públicas de los Servicios y en sus mensajes privados de correo electrónico. “Soluciones Tu Gruero, C.A.” tendrá el derecho a eliminar cualquier material que, en opinión exclusiva de “Soluciones Tu Gruero, C.A.” viole, o se alegue que viole la ley o este Acuerdo o que puedan ser ofensivos, ilegales, o que puedan violar los derechos, dañar, o amenazar la seguridad de los usuarios finales prestadores

directos de servicios u otros. Correos electrónicos enviados entre usted y otros prestadores directos de servicios o usuarios finales que no son fácilmente accesibles para el público en general, serán tratados por “Soluciones Tu Gruero, C.A.” como privados en la medida requerida por la ley aplicable.

## **DECLARACIONES DE PRIVACIDAD**

Nos preocupamos por la privacidad de nuestros usuarios. Usted entiende que al utilizar los Servicios usted acepta la recopilación, uso y divulgación de su información de identificación personal, su ubicación GPS relativa al lugar de recogida y destino final y datos agregados como se establece en nuestros términos de servicio, y que su información de identificación personal sea recopilada, utilizada, transferida y procesada. Los usuarios finales específicamente acuerdan liberar los datos sobre su historial de traslados de la plataforma tugruero.io a las autoridades gubernamentales que puedan solicitar este tipo de datos a “Soluciones Tu Gruero C.A.”. Los usuarios pueden ver tanto la ubicación de recogida como el destino final del otro, la hora estimada de llegada, las calificaciones del conductor, el perfil del conductor, y la información del vehículo, ya sea en persona o en el software. Los usuarios que soliciten los traslados consienten expresamente a que esta información sea revelada a la otra parte. Nosotros, no podemos garantizar que terceros no autorizados no podrán derrotar nuestras medidas de seguridad o utilizar su información personal para fines indebidos. Usted reconoce que usted proporciona su información personal bajo su propio riesgo.

## **SU INFORMACIÓN**

Su información es cualquier información, incluyendo las fotos que usted provea, publique o exhibida (“Post”) en la plataforma TUGRUERO.io o envíe a otros usuarios en el registro o en cualquier mensaje en área pública (Incluyendo, pero no limitado a la sección comentarios) o a través de cualquier e- mail (su información o notificación). Su información será almacenada en nuestros servidores. Usted nos autoriza a nosotros para usar su información para crear

una cuenta de usuario que le permita a usted participar en el servicio. Usted es el único responsable por su información y su interacción con otras personas en el público, y nosotros actuamos como un conducto pasivo para la publicación en línea de su información. Cuando usted usa la plataforma TUGRUERO.io, usted acepta proveer información actualizada y verás para mantener actualizada y completa su información. Usted acepta que nosotros y otras personas del público pueden confiar en su información como verás actualizada y completa. Usted reconoce que si su información no es verdadera, carece de veracidad y no es actualizada o es incompleta en cualquier aspecto nosotros tenemos el derecho de terminar este contrato y el uso de nuestros servicios. Usted también acepta ratificar y mantener nuestra política de privacidad en los términos y condiciones antes descritos.

## **POLITICA DE CERO TOLERANCIA**

Nosotros, tenemos una política de cero tolerancia para el consumo de alcohol, de sustancias ilegales, o el mal uso de medicamentos con receta al proveer o utilizar los servicios de intermediación que prestamos. Nosotros nos reservamos el derecho suspender permanentemente y terminar este Acuerdo respecto de cualquier prestador directo de los servicios después de una queja presentada por un Usuario final por abuso en el consumo de alcohol, sustancias estupefacientes o cualquier droga controlada.

## **SUSPENSIÓN**

Nosotros nos reservamos el derecho de suspender la prestación de sus servicios a través de nuestro portal y/o app en cualquier momento y por cualquier periodo de tiempo y se reserva el derecho de terminar este acuerdo en los siguientes eventos: (1) el prestador directo de los servicios es imputado de un delito que implique pena privativa de la libertad, incluyendo pero no limitado a, chocar e huir, el uso de un vehículo a motor para cometer un delito, conducir bajo la influencia de drogas y/o alcohol, o cualquier otro delito, incluyendo pero no limitado a, fraude, delitos sexuales, delitos relacionados con las drogas, los



delitos relacionados con daño a la propiedad y/o robo, actos de violencia o actos de terrorismo; (2) el prestador directo de los servicios que sea imputado o sancionad administrativamente por conducción temeraria o conducir con una licencia suspendida o revocada; (3) se presente una queja por discriminación contra el prestador directo de los servicios.

## **TERMINACIÓN**

Este acuerdo surte efectos sobre su uso del sitio web, app o servicios de “Soluciones Tu Gruero, C.A” para los nuevos usuarios y sobre las fechas de cualquier cambio o alteración subsecuente a este acuerdo para todos los usuarios actuales. Usted puede terminar su participación en los servicios de “Soluciones Tu Gruero, C.A” en cualquier momento, por cualquier razón, efectiva tras la recepción por escrito o correo electrónico de la notificación de terminación. Usted puede cancelar su participación en el Software o Servicios de “Soluciones Tu Gruero, C.A” eliminando su información en cualquier momento y por cualquier motivo o sin motivo, sin explicación, efectiva al enviar correo electrónico o por escrito a la otra parte.

Si el prestador directo del servicio no cumple con alguno de los términos de este Acuerdo, nosotros nos reservamos el derecho de conservar la información relativa a la infracción, de publicar o divulgar esta información en el perfil en línea, y de suspender o retirar el acceso a nuestro portal y/o app.

## **LEY APLICABLE**

Este Acuerdo se regirá por la legislación venezolana y la normativa aplicable. Usted acepta someterse a la jurisdicción de los tribunales competentes del País por cualquier acción por la cual “Soluciones Tu Gruero, C.A” se reserva el derecho a ejercer un mandato judicial o cualquier otro remedio en los tribunales competentes para evitar la violación o el intento de violación, apropiación indebida o violación de unos de nuestros derechos de autor, marcas, secretos comerciales, patentes, u otros derechos de propiedad intelectual o de propiedad, como se establece en la disposición de Arbitraje continuación.

## CONDUCTA DEL USUARIO

Usted como usuario final es el único responsable de la información, datos, textos, mensajes u otros materiales ("Contenido ") que usted cargue, publique, o muestre (en adelante, "Suba") o por correo electrónico o cualquier otro uso a través del Servicio. "Soluciones Tu Gruero, C.A" se reserva el derecho de investigar y tomar las medidas legales contra cualquiera que, a la sola discreción de "Soluciones Tu Gruero, C.A" viole esta disposición, incluyendo sin limitación, la eliminación de los contenidos ofensivos del servicio, suspender o terminar la cuenta de dichos usuarios y presentar informes sobre usted a las autoridades policiales.

Usted acepta en no hacer uso del servicio para:

- Hacerse pasar por otra persona o entidad, o declarar falsamente o tergiversar su afiliación con una persona o entidad;
- "Acechar" o acosar a cualquier persona;
- Solicitar información personal de cualquier persona menor de 18 años;
- Recoger o recolectar direcciones de correo electrónico u otra información de contacto de los usuarios del servicio, por medios electrónicos o de otro tipo, con el fin de enviar correos electrónicos y otras comunicaciones no solicitadas;
- Anunciar u ofrecer a la venta o a la compra cualquier producto o servicio para cualquier fin comercial que no esté autorizado;
- ☐ Impulsar o promover cualquier actividad o empresa delictiva o proporcionar instrucciones sobre actividades ilegales;
- Obtener o intentar acceder o de otro modo obtener cualquier material o información mediante cualquier medio que no sea intencionalmente puesto disponible o previsto a través del Servicio;
- Enviar un correo electrónico o de otra manera cargar/subir ("Upload") cualquier contenido que (i) infrinja cualquier propiedad intelectual u otros derechos de propiedad de cualquier parte; (ii) usted no tenga derecho a cargar/subir ("Upload") bajo ninguna ley o bajo ninguna relación

contractual o fiduciaria; (iii) contenga virus de software o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software o hardware o equipo de telecomunicaciones; (iv) plantee o cree un riesgo para la privacidad o la seguridad de cualquier persona; (v) constituya publicidad no solicitada o no autorizada, materiales promocionales, actividades y/o ventas, "correo basura", "spam", "cartas en cadena", "esquemas piramidales", "concursos", "sorteos", o cualquier otra forma de solicitud; (vi) sea ilegal, dañino, amenazador, abusivo, acosador, agravante, excesivamente violento, difamatorio, vulgar, obsceno, pornográfico, calumnioso, invasivo de la privacidad de otro, de odio racial, étnico u objetable de cualquier otra forma; o (vii) que a nuestro juicio razonablemente, sea inaceptable ya que podría restringir o inhibir a cualquier otra persona de usar o disfrutar del servicio, o que pueda exponer a "Soluciones Tu Gruero, C.A". o sus usuarios a cualquier daño o responsabilidad de cualquier tipo; interferir o interrumpir el Servicio, servidores, o redes conectadas al Servicio, o incumplir los requisitos, procedimientos, políticas o regulaciones de las redes conectadas al Servicio; o violar cualquier ley aplicable ya sea local, estatal, provincial, nacional o internacional , o cualquier regulación con fuerza de ley.

- Simular la ocurrencia de un siniestro, ocultar, tergiversar o simular sus circunstancias de tiempo y lugar, la identificación del/los vehículo (s) y/o persona (s) involucrados en los mismos.

Usted (usuario final) está de acuerdo en abstenerse a mostrar, distribuir, otorgar licencia, realizar, publicar, reproducir, duplicar, copiar, crear trabajos derivados de, modificar, vender, revender, explotar, transferir o cargar/subir con fines comerciales, cualquier parte de los Servicios, el uso de los Servicios, o el acceso a los Servicios. Usted acepta que utilizará los Servicios de forma compatible con cualquiera y todas las leyes y reglamentos aplicables. Nos reservamos el derecho, pero no estamos obligados a, investigar y poner fin a su participación en la Plataforma tugruero.io si usted ha hecho uso malicioso o

fraudulento de la Plataforma tugruero.io (portal/app) o de los Servicios, o se ha comportado de una manera que podría considerarse como no apropiado o cuya conducta es ilícita o ilegal.

## **POLITICA DE CERO TOLERANCIA**

El usuario final se compromete a reportar a “Soluciones Tu Gruero, C.A” a la brevedad posible de cualquier prestador directo de los servicios sospechoso de violar nuestra política de cero tolerancia en el uso de drogas y alcohol llamando a nuestro call center.

### **Terminación y suspensión del servicio.**

“Soluciones Tu Gruero C.A.” podrá suspender el servicio a los “usuarios finales” y discrecionalmente bloquearlos de su plataforma cuando incurran en un **Acto fraudulento**. Tal suspensión o bloqueo se realizará por el tiempo y bajo los supuestos que se describen a continuación.

- **La comisión de un acto fraudulento en un mismo año suscrito (duración del plan pre-pagado) acarreará la exclusión definitiva del USUARIO FINAL.**

Se entiende que incurrirán en **Actos fraudulentos** los USUARIOS FINALES, cuando:

- El usuario final solicita un servicio para un vehículo distinto al amparado en el plan pre-pagado contratado.
- El prestador directo del servicio de auxilio vial o el taxista llega al sitio del accidentado y el vehículo de este último tiene aún una carga, cuando el usuario final haya indicado que se descargó o si hubiere omitido informar que este se encontraba cargado.
- Cuando el usuario final, hubiere informado falsamente sobre la ocurrencia de un siniestro y este no se hubiese verificado.
- Cuando el usuario final hubiese falsamente declarado la naturaleza de su carga y esta resultase ser de sustancias peligrosas tales como explosivos, corrosivos, sustancias inflamables u otras similares.
- Cuando el usuario final haya simulado el lugar o momento de ocurrencia del siniestro al vehículo para lograr fraudulentamente la cobertura del plan prepagado.

“El Prestador del Servicio” excluirá de al “Usuario Final” de la prestación de sus servicios, así como de su plataforma web, app, o cualquier herramienta que posea a su nombre, por la sola comisión de uno cualquiera de los siguientes hechos:

- Cuando el usuario final hubiere enajenado el vehículo amparado por el plan pre-pagado y hubiere omitido notificarlo previamente a “Soluciones Tu Gruero C.A.”.
- Cuando el usuario final hubiere utilizado el vehículo amparado por el plan pre-pagado para la comisión de un delito.
- Durante la prestación del servicio de auxilio vial el usuario final y/o sus acompañantes agreden al prestador directo del servicio de auxilio vial o taxi o dolosa o culposamente ponen en riesgo la integridad física o los bienes de terceros.

El presente contrato podrá tener una terminación anticipada por acuerdo entre las partes que conste por escrito o por la sola voluntad de una cualquiera de ellas, pero en este último caso deberá la parte que pretenda la terminación anticipada del contrato realizar una notificación por escrito a la otra con una antelación de noventa (90) días calendario como mínimo a la fecha en la que pretenda que anticipadamente concluya el contrato. La decisión de la terminación anticipada del contrato será discrecional para cada una de las partes, por lo tanto, no requerirá fundamentación. Ante dicho evento, en caso que el “usuario final” hubiera utilizado algún servicio de auxilio vial, deberá cancelar en su totalidad en plan pre-pagado. En caso que sea “Soluciones Tu Gruero C.A.” quien desee cancelar el servicio, se realizará estudio previo del monto a devolver al cliente, a todo evento entiende el “usuario final” y así acepta que no se devolverá la totalidad del dinero pagado por la adquisición del respectivo plan pre-pagado adquirido.

### **INFORMACIÓN DE COOKIES:**

Cuando Usted visita Nuestro Servicio o sitio web, Nosotros podemos enviar una o varias cookies – Las cookies son pequeños archivos de texto que almacenan en su navegador o sitio web los sitios web, las aplicaciones, los medios en línea y los anuncios – a Su computadora que de forma exclusiva identifica su navegador y permite que tugruero.io lo ayude a Usted iniciar

sesión rápidamente y mejorar Su navegación a través de nuestro sitio web. De la misma manera, una cookie nos puede proporcionar información sobre cómo Usted utiliza los servicios (por ejemplo, los sitios web que visita, los enlaces que utiliza y otras acciones que Usted realice en el Servicio), y nos permite, así como a nuestros socios comerciales, el seguimiento de su uso de los Servicios con el tiempo. Una cookie persistente sobrevive en su navegador incluso después que usted lo cierra. Las cookies persistentes pueden ser utilizadas por su navegador en visitas posteriores al sitio. Las cookies persistentes pueden ser eliminadas siguiendo las instrucciones de su navegador de Internet. Una cookie de sesión es aquella que es temporal y se elimina automáticamente una vez que cierra su navegador. Usted puede configurar su navegador para rechazar todas las cookies o indicar cuando una cookie está siendo enviada. Sin embargo, algunas funciones del Servicio puede que no operen correctamente si se encuentra deshabilitada la aceptación de las cookies.

#### **IDENTIFICADORES DE DISPOSITIVO:**

Cuando Usted accede a nuestro Servicio por o a través de un dispositivo móvil (lo que incluye y no se limita teléfonos inteligentes o tabletas), Nosotros podemos acceder, recopilar, monitorear y/o almacenar de forma remota uno o más "identificadores de dispositivos", como un identificador único universal ("UUID"). Identificadores de dispositivos son pequeños archivos de datos o estructuras de datos similares almacenados en o asociados con Su dispositivo móvil, que identifica de forma única Su dispositivo móvil. Un identificador de dispositivo puede ser los datos almacenados en relación con el hardware del dispositivo, datos almacenados en relación con el sistema del dispositivo operativo u otro software, o datos enviados al dispositivo por tugruero.io. Un identificador de dispositivo puede proporcionarnos información sobre cómo Usted navega y utiliza los Servicios. Un identificador de dispositivo puede permanecer en su dispositivo, para ayudarlo a conectarse más rápido y mejorar Su navegación a través de los Servicios. Puede que alguna de las funciones de los

Servicios no operen correctamente si el uso o la disponibilidad de identificadores de dispositivos se encuentren deteriorados o deshabilitados.

### **INFORMACIÓN DE UBICACIÓN:**

Cuando usted accede a los servicios por o a través de un dispositivo móvil, Nosotros podemos acceder, recopilar, monitorear y/o remotamente almacenar "datos de localización", que puede incluir coordenadas GPS (por ejemplo, latitud y/o longitud) o información similar acerca de la ubicación de su dispositivo móvil. Los datos de localización pueden proporcionarnos información sobre cómo Usted navega y utiliza los Servicios. Algunas funciones de los servicios, en particular los servicios de localización, pueden no funcionar de manera correcta si el uso o la disponibilidad de los datos de localización se encuentran deteriorados o deshabilitados. Si usted está viajando en un vehículo, recopilaremos la información de la geo-localización del usuario final a través del dispositivo móvil del conductor. Debido a que usted está viajando en el vehículo, esto también significa que Nosotros vamos a recoger de manera indirecta la información de su ubicación. A su vez, Ud entiende y acepta que la empresa no es responsable por los errores de ubicación o no la ubicación de su persona mediante las coordenadas de GPS, como resultado de la mala o ninguna cobertura que pudiera presentar Ud estando en vía, por tal motivo, se compromete a comunicarse con el Call-Center ante cualquier inconveniente con la señal y cobertura de datos que le oferte su compañía telefónica.

### **COMUNICACIONES COMERCIALES Y DE MERCADEO/MARKETING:**

Utilizamos la información que recopilamos o recibimos para comunicarnos directamente con Usted. Podremos enviarle mensajes electrónicos que contengan información de su interés como boletines de noticias, encuestas, promociones y ofertas especiales como consecuencia de la autorización expresa que usted ha proporcionado en la aceptación de los Términos y Condiciones. Si Usted no desea recibir este tipo de mensajes de correo electrónico, Usted tiene la opción de optar por no recibir o cambiar Sus preferencias. Asimismo, utilizamos Su información para enviarle mensajes de correo electrónico

relacionados con el Servicio (por ejemplo, verificación de la cuenta, confirmación de compra y facturación, y recordatorios, cambios/actualizaciones a las funciones del servicio, avisos técnicos y de seguridad). Usted no tiene la opción de optar por no recibir correos electrónicos relacionados con el Servicio.

### **USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL:**

Al usar la aplicación móvil de tugruero.io, podemos recopilar y procesar datos técnicos incluyendo el ID de Su dispositivo o la dirección de computador o laptop, la dirección IP, y cierta información sobre el fabricante, el modelo y el sistema operativo de Su dispositivo móvil. Esta información es utilizada para garantizar la funcionalidad de la aplicación móvil.

### **CREACIÓN DE CUENTA:**

Al registrarse como nuevo usuario, podemos recopilar información tal como su nombre, correo electrónico, país, idioma, contraseña, número de teléfono móvil, dirección IP, podemos usar su información de contacto para enviarle un correo electrónico de bienvenida, para verificar su nombre de usuario y contraseña, para comunicarnos con usted en respuesta a sus inquietudes y consultas, y enviarle anuncios relacionados con el servicio, como por ejemplo, si nuestro servicio ha sido suspendido temporalmente por mantenimiento. A los efectos de verificar su estado de usuario final o prestador directo de servicios de auxilio vial y realizar una verificación de antecedentes, podemos recopilar información con respecto a la licencia de conducir del usuario o prestador directo del servicio; marca del vehículo, modelo y año; información de registro del automóvil; póliza de seguro del automóvil, o cualquier otra información relacionada que nos pueda ser necesaria para completar con éxito el proceso de verificación del usuario final o el prestador directo del servicio y el proceso de verificación de antecedentes cuando aplique.

### **CUMPLIMIENTO:**



Usted se compromete a cumplir con todas las leyes locales sobre conducta y contenido aceptable. Además, debe cumplir con nuestras políticas como se indica en la conducta del prestador directo de servicios, así como todas las demás reglas de operación, políticas y procedimientos que puedan ser publicadas de vez en cuando a través del portal [tugruero.io](https://tugruero.io), cada una de las cuales se incorpora aquí por referencia y cada uno de que pueden ser actualizados por [tugruero.io](https://tugruero.io) de vez en cuando sin previo aviso.

## **RESOLUCION DE CONFLICTOS CON LOS USUAURIOS FINALES.**

Sin menoscabo de las previsiones sobre limitaciones o exclusiones de responsabilidad previstas en este documento para la resolución de toda controversia entre nosotros y uno o más usuarios finales que emerja con ocasión y/o sea relativa al presente contrato (de ahora en lo adelante referida como el “Conflicto”) se dejara a la elección de las partes de someter sus diferencias al procedimiento de conciliación ante el Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje Comercial (también conocido como CEDCA por su siglas en español) que se regirá por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela y por los estatutos de CEDCA, procediéndose previo común acuerdo.

En caso que las partes no resuelvan acudir a la instancia de conciliación o en el caso que ellas hubieren sometido el conflicto a la conciliación pero esta no hubiere sido exitosa, las partes acuerdan someter la solución de sus conflictos a los siguientes mecanismos:

- i) En caso que el conflicto no sea de una cuantía que exceda las DIEZ MIL UNIDADES TRIBUTARIAS (10.000 U.T.) conforme a su valor vigente el día previo a la presentación de cualquier demanda, las partes acuerda que podrán acudir a los Tribunales de la Jurisdicción Ordinaria y escogen como domicilio especial, exclusivo y excluyente a la ciudad de Caracas, Distrito Capital, República Bolivariana de Venezuela.
- ii) En caso que el conflicto sea por un monto que exceda DIEZ MIL UNIDADES TRIBUTARIAS (10.000 U.T.) conforme a su valor vigente el

día previo a la presentación de cualquier demanda, las partes acuerdan someter la resolución final del conflicto a un arbitraje. Las partes acuerdan que el arbitraje se desarrollara en la ciudad de Caracas, República Bolivariana de Venezuela en la sede principal del CEDCA, y sometido a las leyes de la República Bolivariana de Venezuela y a las previsiones del reglamento del CEDCA. El arbitraje se realizara en Español (Castellano) sin menoscabo que las partes puedan presentar pruebas (evidencias) en otro idioma siempre y cuando la hagan traducir por interprete público. Queda expresamente entendido que los árbitros podrán dictar medidas cautelares. La sentencia arbitral será motivada y será el objeto de la presentación previa prevista en los Estatutos.

- iii) Cuando la cuantía del conflicto sometido al arbitraje tenga un monto que no exceda de CINCUENTA MIL UNIDADES TRIBUTARIAS (50.000 U.T.), conforme a su valor vigente el día previo a la presentación de la demanda se seguirá el procedimiento sumario o expedito previstos en los reglamentos o estatutos del CEDCA y el tribunal arbitral será constituido por un único árbitro. Cuando se refiera a un conflicto que exceda de la cantidad antes mencionada el arbitraje se realizara conforme al procedimiento ordinario previsto en los reglamentos o estatutos del CEDCA y el tribunal arbitral estará constituido por tres (3) árbitros. La elección de los árbitros se realizara de conformidad con los reglamentos o estatutos del CEDCA.

2017 tugruero.io. Todos los Derechos Reservados.