



Motorist Bill of Rights

The Houston Police Department and the licensed towing and vehicle storage companies of Houston want you to be an informed and protected consumer. The following are some of your basic rights regarding towing services in the city of Houston.

Tow Fee

The City of Houston's non-consent regulated tow rate is **\$225.50**. If your vehicle is abandoned, blocking a moving lane or in an accident or law enforcement incident, the fee will be \$225.50 for the first 20 miles and \$4.51 per additional mile.

Payment Options

Cash or Credit Card will be accepted. The tow operator must accept two of the four major credit cards (MasterCard, Visa, American Express or Discover).

Tow Location (excluding prisoner vehicles)

You have the option to be towed to a location of your choice at the tow fee rate listed above. Advise the on-scene police officer of the location you choose and ask for a copy of the police tow slip indicating the location.

Police Private Storage Lot

You have the option to have your vehicle towed to a Police Private Storage Lot where the storage fees are regulated and posted. Choosing a location other than a Police Private Storage Lot may lead to paying fees that are not regulated.

Soliciting

Tow operators may not solicit business. If a tow operator attempts to solicit business, notify the officer on the scene.

Find My Car

To find the storage lot location of your vehicle and pending storage fees, please visit www.findmytowedcar.com. The license plate or vehicle identification number must be entered in order to retrieve the information.

Tow Hearing

If you feel your vehicle was wrongly towed, you may request a hearing to determine if probable cause existed for the removal of the vehicle. Visit www.jp.hctx.net/tow for information on tow hearings.

Complaints

If you have a complaint regarding a towing company or a vehicle storage facility, please direct complaints to the Houston Police Department Auto Dealers Detail at hpdc.AutoDealers@HoustonPolice.org or call 832-394-4800.



MOTORIST GUIDELINES

- If your vehicle breaks down from mechanical failure (e.g., out of gas, overheating, flat tire) while traveling in a main lane of the freeway, on the shoulder, ramp or in the High Occupancy Vehicle (HOV) High Occupancy Toll (HOT) lanes of freeways in the Tow and Go service area, you will be towed, **at no cost**, to a safe location within one mile of your breakdown.
- If you have a flat tire and you have the necessary equipment along with a working spare, the Tow and Go operator will change the tire, at no cost, once the vehicle has been moved to a safe location off the freeway.
- If you want your vehicle towed beyond the no-cost drop location, you may arrange for the Tow and Go operator, or another towing service, to move your vehicle, but you are responsible for related charges.
- Vehicles that are abandoned, involved in a crash, or in a law-enforcement incident are not eligible for no-cost service, and the owner must pay established local jurisdiction towing rates.
- If you call for your own tow truck, it must arrive before law enforcement monitoring the freeway have authorized Tow and Go or meet you at the safe location where you have been cleared.
- If you have been in a crash with no apparent injuries and your vehicle can be safely driven, Texas law requires that you move it off the freeway, including ramps and shoulders, to a safe location to exchange information. If injured, contact 9-1-1 for medical assistance. If the vehicle will not operate and you are not injured, remain in your vehicle with seatbelt buckled.
- You may talk to a law enforcement officer responsible for authorizing Tow and Go quick clearance of vehicles at any time by calling **713-881-3333**.

TowAndGo.com



Declaración de derechos de los automovilistas

El Departamento de Policía de Houston y las compañías autorizadas de remolque y almacenamiento de vehículos de Houston quieren que usted sea un consumidor informado y protegido. Los siguientes son algunos de sus derechos básicos con respecto a los servicios de remolque en la ciudad de Houston.

Tarifa

De remolque La tarifa de remolque regulada sin consentimiento de la ciudad de Houston es de \$225.50. Si su vehículo es abandonado, bloqueando un carril en movimiento o en un accidente o incidente policial, la tarifa será de \$225.50 por las primeras 20 millas y \$4.51 por milla adicional.

Opciones de pago

Se aceptará efectivo o tarjeta de crédito. El operador de remolque debe aceptar dos de las cuatro principales tarjetas de crédito (MasterCard, Visa, American Express o Discover).

Lugar de remolque (excluidos los vehículos de prisioneros)

Tiene la opción de ser remolcado a un lugar de su elección a la tarifa de remolque mencionada anteriormente. Informe al oficial de policía en la escena de la ubicación que elija y solicite una copia del comprobante de remolque de la policía que indique la ubicación.

Lote de almacenamiento privado

De la policía Tiene la opción de que su vehículo sea remolcado a un lote de almacenamiento privado de la policía donde se regulan y publican las tarifas de almacenamiento. Elegir una ubicación que no sea un lote de almacenamiento privado de la policía puede generar el pago de tarifas que no están reguladas.

Solicitud

Los operadores de remolque no pueden solicitar negocios. Si un operador de remolque intenta solicitar negocios, notifique al oficial en la escena.

Find My Car

Para encontrar la ubicación del lote de almacenamiento de su vehículo y las tarifas de almacenamiento pendientes, visite www.findmytowedcar.com. Se debe ingresar la placa o el número de identificación del vehículo para recuperar la información.

Audiencia

De remolque Si cree que su vehículo fue remolcado incorrectamente, puede solicitar una audiencia para determinar si existió una causa probable para retirar el vehículo. Visite www.jp.hctx.net/tow para la información sobre audiencias de remolque.

Quejas

Si tiene una queja con respecto a una empresa de remolque o una instalación de almacenamiento de vehículos, dirija las quejas al Departamento de Policía de Houston Detalle de concesionarios de automóviles en hpd.AutoDealers@HoustonPolice.org o llame al 832-394-4800.



DIRECTIVAS PARA AUTOMOVILISTAS

- Si se produce en su vehículo una avería mecánica (por ejemplo: se queda sin gasolina, recalienta, neumático desinflado) mientras se traslada por un carril principal de una autopista, sobre la banquina, rampa o en los carriles de autopistas para múltiples pasajeros High Occupancy Vehicle (HOV) con peaje High Occupancy Toll (HOT) en el área de servicios de Tow and Go, usted será remolcado, **sin costo**, a un lugar seguro en un radio de una milla de distancia de su avería.
- Si se desinfla un neumático y tiene el equipo necesario junto con un auxilio en buenas condiciones, el operador de Tow and Go cambiará el neumático, sin costo, después de que el vehículo haya sido movido a un lugar seguro fuera de la autopista.
- Si quiere que se remolque su vehículo más allá del lugar de asistencia técnica sin costo, puede coordinar que el operador de Tow and Go u otro servicio de remolque mueva su vehículo pero usted es responsable de pagar los gastos relacionados.
- Los vehículos que son abandonados, que estuvieron en un choque, o en un incidente con presencia policial no son elegibles para obtener el servicio sin costo, y el propietario debe pagar las tarifas de remolque establecidas de la jurisdicción local.
- Si llama a una grúa por cuenta propia, el remolque debe llegar antes de que las autoridades policiales que vigilan la autopista autoricen a Tow and Go o debe encontrarse con usted en el lugar seguro a donde lo hayan llevado.
- Si participó en un choque sin lesiones aparentes y su vehículo funciona bien, la ley de Texas exige que lo quite de la autopista, incluidas las rampas y banquetas, hasta un lugar seguro para el intercambio de información. En caso de lesiones, comuníquese con el 9-1-1 para obtener asistencia médica. Si el vehículo no funciona y usted no está lesionado, quédese en su vehículo con el cinturón de seguridad abrochado.
- Puede hablar con un oficial de policía responsable de autorizar el despeje rápido de Tow and Go de vehículos en cualquier momento llamando al **713-881-3333**.

TowAndGo.com