免费道路救援服务

1.1 免费道路救援服务明细

服务内容		服务内容简要说明	地域范围
1	现场修理	全年不限次数30分钟以内的现场小修服务	中国大陆地区（中国香港，中国澳门，中国台湾除外）
2	紧急拖车	全年不限次数100公里以内的免费拖车服务	
3	清障/困境救援	全年不限次数清障服务	
4	派送备用钥匙	无限额	
5	派送燃料	全年不限次数免费派送燃油服务，每次最多派送10升，燃油费用由客户自理	
6	电瓶搭电	全年不限次数免费电瓶搭电服务	
7	派送锁匠	全年不限次数免费的派送锁匠服务，承担锁匠的交通及服务人工费用	
8	更换轮胎	全年不限次数免费更换轮胎服务，备胎需要由客户自备	
9	运返修好的车辆	全年不限服务次数，若修理时间超过72 小时，且用户已不在维修地点则提供运返修好的车辆的服务。每次承担上限500元的运输费用，且使用该项服务的前提需第2项服务即紧急拖车服务为我司指定服务商提供。	
10	在修理厂放置并看管	全年不限服务次数，若修理时间超过72小时，且用户已不在维修地点，则承担在修理厂放置与看管的费用。每次承担上限500元的运输费用，且使用该项服务的前提需第2项服务即紧急拖车服务为我司指定服务商提供。	

1.2 服务内容说明

(1) 现场修理

客户车辆发生事故、或机械或电器故障无法启动，或者安全系统（如安全带，指示灯，等）出现问题的情况下，且30分钟以内的快速维修被认为是可能的情况下，我司道路救援将对其实施现场机械修理。服务含一名修理工前往出事地点的旅费，修理仅限于小修。**配件或其它材料的供应或更换均不涵盖其中，零部件更换的费用由客户自理。**

抛锚地点涵盖城市道路，停车场，街道，国道，省道，当地公路，乡间公路和山间公路。

(2) 紧急拖车

客户车辆发生事故、或因自身机械或电器故障无法启动，或者自身安全系统（如安全带，指示灯，等）出现问题且相关故障和问题无法在 30 分钟内当场解决；或客户车辆不符合现场修理条件、在客户要求拖车的情况下，救援将负责安排将客户的故障车辆拖至就近的修理厂或客户指定修理厂（拖车距离为 100 公里以内）。**车辆拖车钩由客户提供。**

(3) 清障/困境救援

客户车辆发生事故、或在行驶过程中因机械故障或者电气故障而导致特殊情况的发生、或无法

继续行驶、或车辆脱离正常行驶环境而需要安排救援的服务。特殊情况包括但不限于：陷入泥泞道路、轮胎卡井、滑入桥下、滑下山坡、掉入水中、车辆侧翻、地库拖车等。如需拖离，客户需提供车辆拖车钩。服务实施过程中产生二次损伤，由客户自行承担。**我司道路救援服务商每次承担上限为500元的费用，超出500元部分由客户自行支付。**

(4) 派送备用钥匙

当客户的车门钥匙或汽车钥匙丢失或落在别处时，提供免费递送备用钥匙的服务。我司道路救援服务商在提供服务时需要客户出示其身份证，驾驶证，行驶证。若客户无法提供上述证件，我司道路救援服务商有权拒绝提供此项服务。仅限同城使用。在服务期限内，客户可以无限次的使用此服务

(5) 派送燃油

当客户车辆发生行驶途中燃油耗尽的情况，救援将尽最大努力协助安排紧急送油，并承担相关服务费用。客户每次可以享受免费递送最多 10 升的燃油服务（法律法规禁止递送的燃油的区域除外）。**燃油费用需要客户按照当日购买燃油的加油站的油价另行支付。此项服务无公里数限制。**

(6) 电瓶搭电

当客户车辆因电池馈电无法启动时，救援将安排电瓶搭电的服务，并承担前往救援地点的人工费及出车费用；救援对纯电动车/混合动力车不提供此项服务。此项服务无公里数限制。**配件或其他材料的供应或更换均不涵盖其中。厢式货车此项服务改为"拖车服务"。**

(7) 派送锁匠

若客户因车钥匙落在车内无法进入车辆，我司提供符合资质的并已在公安机关备案的开锁机构提供开锁服务。开锁前，客户须在书面同意书上签字授权。出于客户车辆安全的考虑，使用该服务时，客户需提供身份证、行驶证、驾驶证、车辆底盘号等信息方可享受。我司道路救援将承担开锁工人的交通费用及人工费用。**由开锁而引起的正常的后续修理费用需由客户自行承担。**此项服务无公里数限制。

(8) 更换轮胎

若客户的车辆爆胎，我司道路救援将为客户安排更换轮胎的服务。我司承担维修人员的工时费及出车费用，**备胎需由客户自行提供**，配件或其他材料的供应和更换均不涵盖其中。此项服务无公里数限制。**此项服务厢式货车除外。**

(9) 运返修好的车辆

若客户的车辆因事故或故障抛锚，经由救援安排拖车服务拖至修理厂维修，同时根据修理厂商的报告客户车辆的修理时间将超过 72 小时（不含等待车辆零配件的时间）且维修工时大于六个工时，当车辆修复时，客户已不在修理地点，我司道路救援将联系网络内合格资质的服务商将客户车辆运返其居所或客户指定地点。**我司承担规定限额 500 元内的费用，超出 500 元部分由客户自行支付。**

(10) 在修理厂放置并看管

若客户的车辆抛锚，经由救援提供拖车服务拖至修理厂维修，同时根据修理厂商的书面报告客户车辆的修理时间需 72 小时以上且维修工时大于六个工时，客户无法在修理现场进行实时监督时，救援可以安排客户车辆在修理厂进行放置及看管。**我司承担规定限额 500 元内的费用，超出 500 元部分由客户自行支付。**

※以上服务的服务范围均不包括高速公路、隧道、大桥、高架道路以及交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段。在高速公路、隧道、大桥、高架道路等收费路段产生的路桥费及其他费用不由我司救援承担。

1.3 免费道路救援服务对象

投保我司机动车辆综合商业保险，且属于以下范围的车辆。

1. **11座以下（含11座）仅限家庭、私人、社会用途或休闲目的的重量不超过3.5吨的四轮机动车辆。**
2. **厢式货车（有负载重物或货物的需先卸货，11吨以上车辆仅提供拖车服务。此服务内容受地域及车辆重量限制,具体请来电咨询）。**
3. **卡车（有负载重物或货物的必需先卸货，目前仅提供拖车服务）。**

1.4 事故责任的区分

(1) 若客户车辆因发生事故而需要救援服务时，须先向我公司进行报告，当交警部门授权放车之后，致电提出服务申请，可提供相应服务。如客户未向我公司报告或得到授权，则我公司对后续产生的纠纷不承担责任。

(2) 若我公司授权的拖车公司在拖带因故障导致抛锚的客户车辆过程中发生交通事故，导致客户车辆受损，我公司将负责出面协调，帮助拖车公司与客户达成一致，妥善的解决损失赔偿问题。

(3) 若我公司授权的拖车公司在拖带因事故而抛锚的客户车辆时，我公司授权的拖车公司只有在做到下全部事项后方可拖车：

A. 交警部门必须对此次事故进行了初步处理，并予以授权可以进行拖车。

B. 客户致电我公司提出拖车的服务申请。

C. 我公司授权的拖车公司须填写“车辆状况检查表”，并且请客户核查该表，确认无误并签字。

(4) 若我公司授权的拖车公司在拖带甲方因事故而发生抛锚的客户车辆时发生交通事故，则凭上述(2)中的交警部门的事故处理报告，我公司定损师的现场查勘定损的报告，以及客户确认无误的“车辆状况检查表”为依据界定第一次事故的损失。

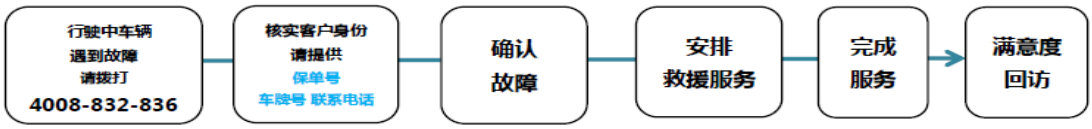
第二次事故造成的扩大损失则由第二次事故中的交警部门的事故处理报告，拖车的载物险的承保公司对于该次事故的查勘定损报告，我公司的对于客户车第二次事故的查勘定损报告，以及第二次事故中客户确认无误并签字的“车辆状况检查表”为依据，我公司进行协调，促成各方就损失赔偿问题达成一致。

※ 免责特例：

12 座以上（含 12 座）车辆不在服务范围内。

皮卡车、厢式以外货车、大客车、摩托车、公共交通工具（出租车、公交车）均不在服务对象之列

由于道路救援公司的业务限制，我司目前无法为服务对象外的车辆提供免费道路救援服务，敬请谅解！

1.5免费道路救援服务流程

客户在行驶途中遇到车辆故障等紧急情况，请致电4008-832-836申请救援。