

全国道路救援服务条款及细则

一、定义

1. 公司：

指南恒汽车服务咨询（上海）有限公司

2. 援助提供方：

指安盛旅行援助服务（北京）有限公司，由公司指定为受益人提供附于本文中的援助服务。

3. 援助事件：

指任何与本协议有资格接受救援服务的受益人有关的活动或事件，此类活动或事件应发生在地域范围内并符合后文免责条款。

4. 人民币：

指中华人民共和国法定货币

5. 受益人或会员：

指拥有公司签发的合法救援证明的个人。

6. 被保车辆：

指任何公司签发的救援证明上指定的，并不以商业运输为目的私人车辆。

7. 机械故障：

指任何突发的，由机械、电力、电子、水力故障引起车辆不能正常行驶、不适宜上路或不能完成预期或现有行程的事件。

8. 事故：

指被保车辆的突发事件，并以此事件为直接原因导致任何车辆或任何第三者财产受到损失或身体受到伤害。

9. 居住地：

指受益人最近一次向公司指定的、车辆长期停放的居住地址。

10. 援助中心或呼叫中心：

援助中心每年三百六十五天/三百六十六天每天二十四小时运作，由公司指定，受益人可以向援助中心请求提供援助服务。

11. 援助服务：

指在此协议中描述的各项服务。

12. 合适的服务站或修理厂：

指根据援助提供方的标准，有能力进行必要车辆维修的维修店或修理厂。

13. 服务提供方：

指任何援助提供方指定向受益人提供援助服务的维修店、修理厂、机械师等个人或企业个体。

二、有效期间、保障地区及责任

14. 有效期间

此协议中涉及的援助服务自援助证明签发日开始提供，并在其有效期内持续生效，除非公司通知受益人援助证明提前终止。

15. 服务地域

本协议中涉及的援助服务项目适用于中国境内所有地区（不包括台湾、香港和澳门）。

16. 援助提供方责任免除

因罢工、战争、敌国入侵、武装冲突（不论是否正式宣战）、内战、内乱、叛乱、恐怖行动、政变、暴动、群众骚动、政治或行政干预、辐射能或其他飓风、水灾、地震、海啸等不可抗力事由，或因受益人或其代理人疏于通知援助提供方等不可归于援助提供方之事由，致援助提供方援助行动延迟或无法进行者，援助提供方不负任何紧急援助责任。

援助提供方将会为受益人指派非前者员工、代理商、或雇用人的专业人员，后者对本人行为负责。援助提供方不对专业人员的任何行为或失败负责，例如但不限于拖车公司和律师。

任何援助服务请求或投诉将会在相关援助事件发生后三个月内失效。援助提供方不会再提供援助时任何留在车辆内外的物品和附属设备的损坏或丢失负责。

17. 赔偿

援助提供方在任何情况下都不会对未经其允许直接与受益人签约的援助服务负责或赔偿。

三、服务项目

18. 针对所有客户的服务项目（标准服务）

1) 搭电服务

若客户车辆因电池亏电、发电机不发电无法启动，乙方将提供电瓶充电的服务，外力协助车辆启动。乙方支付前往救援地点的人工费及出车费用。

2) 紧急送油

当客户车辆发生行驶途中燃油耗尽的情况，乙方将尽最大努力协助安排紧急送油，并承担相关服务费用。客户每次可以享受最多递送 10 升的燃油服务，但油费需要客人按照当日购买燃油的加油站的油价自行承担，并支付给乙方服务商。此项服务一年内免费提供三次，超过三次服务，需要客户直接支付救援费用给乙方服务商。此项服务无公里数限制。

在因特殊情况无法提供桶装送油的城市中，乙方将采用拖车将客户车辆拖至距离最近的加油站进行燃油加注。乙方按照拖车服务为甲方客户提供，详见拖车牵引服务内容。

3) 紧急送水

如客户车辆在道路行驶过程中水箱缺水的，乙方负责免费加水。救援有效期内最多免费提供三次，一天内最多免费提供一次服务，援助提供方将承担服务人员前往救援地点的交通费用与工时费用。任何配件或其它材料的供应或更换均不包含其中。超过三次服务，需要客户直接支付救援费用给乙方服务商。此项服务无公里数限制。

4) 更换轮胎

若客户车辆因轮胎损坏无法行驶的，乙方将提供免费更换备胎的服务。客户须自备足气正常备胎。需用轮胎螺丝钥匙或特殊轮胎更换工具的，用户需自备。配件或其它材料的供应或更换费用由客户自行承担。

如因客观条件不具备导致更换轮胎无法安全进行时，则将用户车辆拖至最近维修网点，乙方按照拖车服务为甲方客户提供，详见拖车牵引服务内容。

5) 现场修理

针对油、机、电路故障在行车前不能启动或途中因机械故障无法继续安全行驶的、车辆异响、水温高等原因，可在 30 分钟以内对故障车故障部位不解体、不换件前提下实施的路面紧急救援，乙方支付派遣一名修理工前往救援地点的人工费和交通费，若更换零配件费用由客户自行承担。此项服务无公里数限制。在因特殊情况现场不具备修理条件，乙方将采用拖车将客户车辆拖至距离最近的维修站进行修理。乙方按照拖车服务为甲方客户提供，详见拖车牵引服务内容。

6) 拖车牵引

若客户车辆因机械故障无法恢复安全行驶或无法在 30 分钟内现场修理，乙方将负责安排将客户的故障车辆拖至最近的、具备合适能力的服务站或修理厂（应优先拖到距离救援地点最近的与乙方有合作关系的修理厂），并支付 50km（增值客户支付 100km）的客户车辆的拖车费用。拖车距离是指拖车拖载用户车辆行驶的里程。超出免费拖车距离，按照 12 元/公里收费，并现场支付给乙方服务商。

该服务不包括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以及在高速公路、隧道、大桥、高架道路等收费路段产生的路桥费及空驶费等其他费用。

7) 派送备用钥匙

如受益人的车辆被锁或丢失或损坏钥匙，援助提供方将派遣一位技术人员将备用钥匙派送到受益人指定地点，或派送到车辆停放地点。此服务只有在钥匙存放地与车辆停放地为同一城市时有效。如果客户不能提供钥匙但能证明其对车辆的依法所有权，援助提供方可派遣锁匠协助受益人打开被锁车辆。

19. 方案 2 (进阶服务)

8) 备用车服务

如果抛锚地与顾客居住地在同一城市，且被拖车当天无法修复，提供维修期间最多 3 天最高 300 元/天的备用车服务。安盛救援支付备用车使用费用，其他额外费用以及押金等须由顾客自行承担。本服务只限同城，与住宿服务不能同时使用。

9) 住宿服务

如果抛锚地与顾客居住地不在同一城市，且被拖车当天无法修复，提供维修期间最多 3 天，最高 600 元/晚，最多 1 间的住宿服务。安盛救援支付酒店房费、税费和早餐（如果包含在房费中），其他额外费用须由顾客离开前自行承担。本服务只针对增值客户免费提供此服务项目。本服务只限同城，与备用车服务不能同时使用。

四、常规责任和流程

20. 援助请求

当需要援助提供方提供援助服务时，受益人或其代理人需电话联系安盛援助 24 小时紧急救援中心：

010- 84685682

21. 被受益人或其代理人在要求服务时需提供以下信息：

- 1) 姓名
- 2) 援助证明号码
- 3) 车牌号或车辆识别号
- 4) 援助提供方能够联系到受益人或其代理人的地址和电话号码
- 5) 被保车辆确切地址（如需要）
- 6) 简短描述情况和要求援助的类型

22. 服务限制

以上所列救援服务项目除 24 小时在线解决问题服务项目外,在救援有效期内,最多提供 4 次救援服务。乙方可以为甲方客户提供超出规定次数外的服务,但甲方客户将承担所有有关服务商(现场修理服务商、拖车服务商等)的外部费用。乙方将提前通知甲方客户相关费用。

23. 未通知援助提供方

在援助服务提供中如因受益人未成功通知援助提供方或未正确提供以上信息导致服务提供延迟,援助提供方将不承担相应责任。

24. 会员卡遗失及补办

如受益人的会员卡遗失,受益人需立即联系公司要求补办。补办费用为人民币 50 元。

五、受益人责任

25. 风险回避

受益人有义务付出合理努力以减小紧急情况的影响。

26. 会员身份信息更改

任何关于会员身份信息更改的申请需在生效前提前 14 天通过书面形式提交。如未将更改信息通知公司,会员资格可能会被中止或取消。可更改信息仅限于地址、电话及其他基本信息,会员姓名以及被保车辆不可更改。

27. 援助限制

任何有关援助事件的申请或法律诉讼或申请应在本事件发生后三个月内提出,否则将会被取消。

28. 债权转移

加入援助提供方付出与提供给受益人援助服务的有关费用,前者将有权取代受益人从以下两方获得付款:

- 1) 任何依法对援助服务负责的第三方,金额为援助提供方已付金额;
- 2) 任何提供为援助事件提供赔偿的保险或援助公司;

29. 会员资格转移

如被保车辆为会员所购买并且不再为该会员所有,被保车辆的会员资格可被转移至其他车辆,每年最多可转移两次。新车辆需为会员所有,会员需登录 www.southerncross.com.cn 并填写所有权转让表格。被保车辆的会员资格在所有权转让表格收到 7 天后转移到另一指定车辆。公司有权单独决定拒绝会员资格的转移。

六、免责条款

30. 客户需严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》及其他适用的中国大陆地区的法律法规。如客户存在以下任一情况或因违法而造成的需要救援服务，客户的服务需求将不被乙方受理：
- 1) 当客户车辆的驾驶人员处于下列任一情况者：
 - i. 处于醉酒状态中。如果客户车辆的驾驶人员的血液中的酒精含量超过交通法、机动车行驶法、道路安全法或者《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》的相关规定的，则视为醉酒。
 - ii. 当客户车辆驾驶人员处于毒品、毒物、非处方的麻醉剂的影响下。
 - iii. 不具客户车辆类别应有的驾驶证或相应证件，或驾驶证等证件因违规而被吊销或吊扣的。
 - iv. 当客户非法使用车辆的，如：违犯交通规则、超过 12 个月未对车辆进行规定的保养、未按照汽车厂商用户手册中的规定正确使用车辆（例如未更换故障电池或未进行必要维修等）。
 - 2) 因客户或客户委托的驾驶人员违规，而导致超员、运载物品或动物的重量、乘载或安排方式上违规，并成为事故或损失的主要原因的。
 - 3) 当客户车辆不具备应有的文件或证明（包括技术检验及强制性保险）或不符法定、受益人车辆运行公共道路交通的要求的
 - 4) 当客户车辆运载碳氢燃料、易燃易爆或有毒矿物质或其它物料造成损失的。
 - 5) 有空调系统引起的或与空调系统有关的车身损坏，且并未致使车辆不能行使的。
 - 6) 当客户车辆作为救护车运载伤员或作为灵车运载死者的。
 - 7) 当客户车辆所承载的行李未做良好包装或承载了易碎易腐物品的。
 - 8) 当客户车辆参加赛车比赛、体育运动、试车、训练或任何具有明显危险性的体育或娱乐等活动。
 - 9) 当客户车辆发生交通事故时，乙方对交通法规规定的客户车辆保险赔付范围内的项目不承担责任。
 - 10) 服务仅限于重量在 3500 千克以内的车辆。
 - 11) 公共交通工具（出租车、公交车）、以经营为目的使用的摩托车、乘用车、公交车、出租车、货车、卡车、重型车、及所有公共、出租及营运为目的的车辆均不在服务对象之列。
 - 12) 由非专业维修机构的错误维修所造成的车辆故障。
 - 13) 非原装或未被车辆制造商允许的配件造成的车辆故障。
 - 14) 任何拖车车辆均不在服务对象之列。
 - 15) 因罢工，战争，敌国入侵，武装冲突（不论是否正式宣战），内战，内乱，叛乱，恐怖行动，政变，暴动，群众骚动，政治或行政干预直接或间接造成的损失或破坏。
 - 16) 所有援助提供方认为有危险的服务请求。
 - 17) 受益人自身造成的或为获得服务的故意行为，及其他一切恶意使用道路救援服务。