

# 起亚道路救援详细服务内容

## 1. 起亚紧急道路救援简介

对客户车辆的服务内容		服务的限额	地域范围
1	现场维修服务	电瓶充电	此类服务没有地域距离限制
		更换轮胎	
		其他现场小修服务	
2	拖车服务	每次服务承担上限为 500 公里的拖车费用	
3	车辆的拖吊服务	每次服务承担 1000 人民币拖吊费用	
4	运送修好的车辆服务	每次服务承担运送的费用	
5	在修理厂放置并看管服务	每次服务承担放置和看管的费用，上限为 1500 人民币	
6	派送燃料服务	每次服务负责递送最多 25 升的燃油，燃油费用由客户承担	
7	派锁匠服务	承担开锁人员的交通费用和工时费	
8	寻找递送零部件服务	承担寻找及递送零部件的邮寄费用，零部件费用需要由客户自行承担	
9	派送备用钥匙服务	承担派送备用钥匙的费用	
对车主（或驾驶员）及车上乘客的服务内容		服务的限额	地域范围
10	客户车辆因抛锚需要长时间维修而引起的安排住宿服务	承担车主（或驾驶员）及车上乘客五星级酒店的住宿费用，最多可以安排四晚的住宿	故障或抛锚地点距被保险人登记的居所地址或者公司地址 50 公里以上，方可享受此类服务。
11	客户车辆因抛锚需要长时间维修而引起的帮助继续行程服务（返回居所/前往目的地）	50 公里以内，可乘出租车前往； 50 公里至 500 公里，可乘火车软卧； 超过 500 公里，可乘飞机前往（经济舱）	
12	客户车辆因抛锚而引起的运送行李服务	负责每次服务每人不超过 20 公斤行李的运送	
13	车主因居所发生灾难而发生的紧急旅行服务	50 公里以内，可乘出租车前往； 50 公里至 500 公里，可乘火车软卧；超过 500 公里，可乘飞机前往（经济舱）	
14	传递紧急口信服务	承担传递信息的费用	

对家属或乘客的服务内容		服务的限额	地域范围
15	信息咨询及预定服务	无限额	此类服务没有地域距离限制
16	出行路线咨询及设计	无限额	
17	汽车定期保养维护提醒服务	路华负责定期提醒，保养等相关费用需由客户承担	
18	事故现场紧急医疗救援服务	路华负责医疗救援的联系，医疗等相关费用需由客户承担	

## 2. 24 小时 VIP 道路救援服务项目详述

### 对客户车辆的服务内容

#### 1. 现场修理服务

##### 1.1 电瓶充电

当客户车辆因电池馈电无法启动时，路华将提供电瓶充电的服务，并承担前往救援地点的人工费及出车费用。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。

##### 1.2 更换轮胎

若客户车辆因各种原因引起的轮胎破裂、需要更换备胎时，路华将前往现场进行轮胎更换。客户需要自行提供备胎。配件或其他材料的供应和更换均不涵盖其中

##### 1.3 其他现场小修服务

车辆因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）出现问题的情况下抛锚无法启动，如能在 30 分钟以内得以排除，路华将对其实施现场修理。现场修理服务涵盖任何无法行驶至就近起亚中国授权维修服务站的车。路华进行的现场修理只是对故障进行简单的维修，包括应急加水、加防冻液和其他小于 30 分钟的机械修理。如果涉及较大程度的维修，则须将车辆拖至"起亚中国授权维修服务站"。配件或其他材料的供应和更换均不涵盖其中

#### 2. 拖车服务

如客户车辆不符合现场修理条件且客户车辆因机械或电器故障无法运行，或者安全系统（如安全带，指示灯，等）出现问题的情况下，路华救援将安排将客户车辆拖至最近的"起亚汽车授权维修服务站"，每次服务路华将免费承担 500 公里以内拖车费用。如超过规定的限额，或客户要求拖至次近或更远的"起亚汽车授权维修服务站"，则超过部分的费用需由客户自行承担。拖车服务中，在高速公路、隧道、大桥、高架道路等收费路段产生的过路过桥费需由客户承担。

该服务无法在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（如高速、大桥、高架）进行实施，如客户在该路段需要救援，路华将协助客户或由客户联系该路段的管理部门，将故障车辆拖至最近的出口后，安排拖车拖至最近的"起亚汽车授权维修服务站"

### **3. 车辆的拖吊服务**

车辆在正常的路段上运行而翻车或跌落于沟中，且又无力自行离开困境，路华将提供清障服务：费用为每次 1000 元人民币以内。

### **4. 运送修好的车辆服务**

如果客户车辆修理时间需 72 小时以上，修复时客户已经不在事发现场，路华将承担以下费用：将车辆运抵客户居所的运输费用；或者客户或其授权人（仅限负责车辆移交之人）前往车辆所在地取车的费用。经路华救援安排拖车拖至修理厂的车辆方可申请此项服务，路华救援需在收到的客户车辆维修工时单后进行，并有权决定运返的方式。

### **5. 在修理厂放置并看管服务**

如果客户车辆修理时间需 72 小时以上，客户无法在修理现场进行实时监督，车辆修复时客户已经不在现场，路华将支付上限为 1500 元人民币的暂存或托管费用。

经路华救援安排拖车拖至修理厂的车辆方可申请此项服务，路华救援需在收到的客户车辆维修工时单后进行。

### **6. 派送燃料服务**

如果客户车辆发生行驶途中燃油耗尽的情况，客户可以要求路华提供额量 25 升以内的燃料（燃料费由客户按照当日购买燃油的加油站的油价另行支付，燃料型号应符合起亚中国在用户手册中对燃料的规定）。在因特殊情况无法提供桶装送油的城市中，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，并承担拖车的费用。

如果路华无法派送起亚中国在用户手册中规定使用的燃料，则路华应将车辆拖至可加注正确型号燃料的加油站。如果抛锚地点附近没有规定型号的燃料，而用户坚持使用其它型号的燃料，则用户应对由此产生的一切后果承担责任。

### **7. 派锁匠服务**

如客户因车辆自锁或车钥匙落在车内无法进入车辆时，路华将派一名锁匠开锁。有关的人工及赴往出事地点的支出，均由路华承担。但开锁之后的后续修理费用由用户承担。

### **8. 寻找递送零部件服务**

路华将负责找寻修理客户车辆必须的配件。如客户车辆所在起亚中国授权维修服务站无此配件，路华将负责承担从他处递送所需配件的费用。客户车辆必须的配件指从起亚中国授权维修服务站或者经销商处获得的原厂配件。此项服务仅限在中国大陆地区。

## 9. 派送备用钥匙服务

车门钥匙或汽车钥匙丢失或落在别处时，客户可寻求路华快递其住所备用钥匙的服务（住所地址应告知路华救援的客服中心）为保护客户的权益，在提供该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，则路华救援有权拒绝提供此项服务。

## 10. 客户车辆因抛锚需要长时间维修而引起的安排住宿服务

客户车辆因故障抛锚，根据下述修理及等待时间，客户可以选择相应的服务；如果车辆当天不能在抛锚地点进行修理，而修理时间依据该车辆厂商标准在 2 小时以上，路华将负责安排最多 3 晚住宿费用（5 星级饭店）。

**对车主（或驾驶员）及车上乘客的服务内容（客户居所城市 50 公里以外除香港、台湾、澳门的中国所有地区）**

## 10. 客户车辆因抛锚需要长时间维修而引起的安排住宿服务

如果客户车辆因故障抛锚，车辆无法在当天即 24 小时内完成修理，而且维修工时依据车辆厂商标准在 2 小时以上，路华将负责安排并承担最多 4 晚住宿费用（5 星级饭店）。

第 10 项服务于第 11 项服务为互斥服务，不可同时使用，如客户车辆的维修时间超过 24 小时，其可享受的权益为本协议第 11 条服务规定。

## 11. 客户车辆因抛锚需要长时间维修而引起的帮助继续行程服务（返回居所/前往目的地）

如果客户车辆因故障抛锚，车辆抛锚后 48 小时内不能得到修理，而且修理工时依据该车辆厂商标准在 6 小时以上，客户可在以下服务项目中选择其中一种服务：

- 提供客户最多 4 晚五星级酒店住宿
- 送客户返回居所，运送方式视距离而定：50 公里以内，可乘出租车前往；50 公里至 500 公里，可乘火车软卧；超过 500 公里，可乘飞机前往（经济舱）。
- 前往既定目的地的旅行费用（费用不得超过前述住宿费用）。运送方式视距离而定：50 公里以内，可乘出租车前往；50 公里至 500 公里，可乘火车软卧；超过 500 公里，可乘飞机前往（经济舱）。

## 12. 客户车辆因抛锚而引起的运送行李服务

如果客户车辆故障抛锚，当客户依前款被送至某处，路华救援将同样把客户或其他乘车人的行李送往此处（重量上限为 20 公斤每人）。此处所指行李是指所涉车辆中合法承载的行李。

## 13. 车主因居所发生灾难而发生的紧急旅行服务

当客户无法使用自有车辆，而客户住处，自有或租借的商务地点因失窃，失火，爆炸而遭受损害或处于可能进一步受损的危险状态，客户必须立即到场处理时，路华将支付客户的紧急返回费用。

客户必须提供造成出行中止需立即返回的事由证明文件（例如火警报告、警察局报告、保险公司报告）。

## 14. 传递紧急口信服务

路华救援负责传递与救援项目中所述有关的客户方的紧急信息。

## 对家属或乘客的服务

## 15. 信息咨询及预定服务

路华救援覆盖海内外网络中的众多酒店可供客户选择，并具有先进的房态管理系统和独特的保留房资源，在房源紧张时满足客户的需求。可提供国际范围内的统一预订服务，提供国内国际所有航线机票的查询和预订服务，复杂的行程由国际机票专家为客户设计，并提供机票的退改签服务。

## 16. 出行线路咨询服务

路华救援应用先进的 GPS 电子地图系统，为客户进行出行线路设置服务，客户只需在出行前致电救援专线，即可得到包含详尽的出行线路的咨询和设置服务。该出行线路包含客户将行驶的道路，沿路的酒店，餐厅，景点等信息。客户可以选择通过电子邮件或普通邮件的方式进行路线图的接收。

## 17. 汽车定期保养维护提醒服务

通过起亚汽车数据库信息定期提醒客户做好车辆保养准备。

## 18. 事故现场紧急医疗救援服务

当客户驾驶其座驾发生交通事故时，路华救援根据事故处理的有关规定可以协助客户进行交通事故的处理，并提供有关事故法律咨询，并为客户提供免费的事现场协助处理。路华救援不承担事故处理过程中产生的相关费用。

## 免责特例

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，其服务需求将不被受理：

### 1、当客户车辆的驾驶人员处于下列任一情况者：

- 1) 处于醉酒状态中。如果客户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。
- 2) 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。
- 3) 不具客户车辆类别应有的行驶证或相应证件（但车辆行驶证等证件未登记车主姓名的，不在此限），或行驶证等证件因违规而被吊销或吊扣的。
- 4) 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。

- 5) 因客户或其委托的驾驶人员违规，而导致超员、运载物品或动物的重量、乘载或安排方式上的违规，并成为事故或损失的主要原因的。
- 6) 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）或不符合法定的车辆运行公共道路交通的要求的。
- 7) 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。
- 8) 当客户车辆作为救护车运载伤员或作为灵车运载死者的。
- 9) 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的物品的。
- 10) 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。

## **2、当客户车辆发生交通事故时，路华对交通法规规定的用户车辆保险赔付范围内的项目不承担责任。**

## **3、服务对象仅限于非营运车辆。公共交通工具（出租车、公交车）、以经营为目的使用的车辆、租赁车和摩托车均不在服务对象之列。**

本条所述的免责特例内容应明确记载于《起亚道路救援服务用户指南》之中，在向客户交付指南时，应对免责特例予以特别提示。

## **24 小时 VIP 道路救援服务给您带来以下便利：**

1. 客户在汽车发生故障后等待救援的时间被有效缩短。
2. 客户在中国大陆的任何地方均能享受到一天 24 小时，一年 365 天的细致周到的服务。能够在全国任何一个角落享受同样高质的服务，甚至在西藏仍然能够提供优质的道路救援服务。
3. 客户在起亚汽车提供的服务限额内，无需在故障发生时支付任何款项，为客户带来更大的便利。
4. 客户的座驾不仅能得到稳妥地救援，客户自身以及随车乘客也能同样享受到各种应急救援服务。起亚汽车所提供的道路救援服务不仅仅对车的质量进行了保证，同时对车内的乘客也提供具有极大的极具人性化的保障措施（例如：安排五星级酒店住宿，和运送乘客回家等服务）。
5. 客户还将享受到一系列人性化的增值服务，为驾驶以外的生活带来更多的贴心服务。（如信息咨询，自驾游线路设定等服务）。
6. 起亚紧急道路救援服务使用专业道路救援公司提供的救援服务，让顾客享受到贵宾级服务体验。
7. 起亚汽车所建立的完善的客户数据库，确保客户的座驾能送回原经销商处进行修理。
8. 起亚汽车设立 24 小时呼叫中心，确保客户的投诉能被专业人员在 12 小时内及时有效的反馈及处理。
9. 起亚汽车通过先进的能够区分供应商等级的操作系统，确保客户能够得到该地区内最优秀的供应商的服务。
10. 起亚汽车所提供的道路救援服务不需要客户进行繁琐的登记手续，只需要拨打固定电话，报出底盘号，即可享受免费的道路救援服务，极为便利。
11. 起亚汽车用户可以享受到与法拉利、保时捷、宝马等高端车系同样的国际水准的道路救援服务