

【中国农业银行信用卡中心道路救援服务权益须知】

为确保您全面了解所享有的权益，请务必在请求救援服务之前认真阅读本须知，以避免您对救援服务产生任何误解。您有权就任何不理解之处要求我公司救援中心做出解释，救援中心将保留本须知的解释权。您在第一次请求救援服务之时，便视为已经知悉并且愿意接受本须知的全部内容。

1. 服务覆盖范围：

中国大陆境内（不包括香港、澳门、台湾）

2. 享权车辆（以下简称“车辆”）：

仅限持卡人驾驶或乘坐的车辆，且车辆重量不超过 3.5 吨，长度不超过 6 米，12 座（含）以下的小型客车，以营利为运营目的的商业用途车辆除外（如出租车）、卡车以及公共交通工具非本服务享权车辆。

3. 享权人员

中国农业银行信用卡中心指定可享有救援服务的持卡人本人。

我行及救援中心保留要求享权人员配合出示驾照、身份证等载有本人照片的有效证件作为进一步证明其本人在现场的权利。

4. 当您的车辆由于以下原因不能行驶时，救援公司可为您提供救援服务：

— 非事故（非事故包含以下情形）

- 机械或电子原因导致无法行驶的情况
- 电池问题：电池没电
- 燃油问题：燃油用尽，加错燃油或污染燃油
- 钥匙问题：钥匙被锁、钥匙丢失或钥匙损失（不包括提供新钥匙服务，根据实际情况提供合理解决方案）
- 轮胎问题；刺孔、螺栓或者阀门相关问题

— 交通事故

5. 享权期限：自持卡人完成首笔刷卡消费 T+2 日起至持卡人销卡时止。

6. 服务内容：

序号	服务内容	释义	限制条件
紧急道路救援服务			
1	紧急路边快速维修	换胎、搭电、加水以及其他不需车辆解体情况下的 25 分钟内的维修服务。	1. 如有超出服务内容的维修要求或更换零部件，由持卡人承担第三方费用及零部件备用。 2. 不包括高速、大桥、高架等限制第三方救援活动路段。
2	紧急燃油递送	持卡人所处车辆在行驶途中燃油耗尽，可协助提供紧急送油服务，每次服务中递送的燃油最多不超过 10 升。	1. 相关费用由持卡人自行承担，包括油费及其它费用。 2. 该服务需遵从当地的相关规定。
3	紧急拖车援助	持卡人的车辆因车辆事故或非交通事故导致的抛锚，提供拖车服务，可拖车至持卡人指定的最近的资质修理厂或距离抛锚地点最近的授权经销商或资质修理厂。每次免费拖车从抛锚地点至修理厂的单程距离不超过 100 公里（含）。拖车服务依照一次事件一次拖车原则确认，即在必须提供拖车服务的情况下，将抛锚车辆拖至最近经销商或具有资质修理厂视为一次拖车。	1. 不包括高速、大桥、高架和其他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，拖车服务中在上述收费路段所产生的过路过桥费由持卡人自行承担。 2. 拖车服务中超过 100 公里以外的拖车费用由持卡人自行承担。
4	困境救援服务	当您车辆因非交通事故导致的车辆处于困境的情况，无法正常牵引上拖车，包括：车辆卡台阶，车辆陷入泥中，地库救援，架小轮救援等，救援公司将根据需要派出除拖车和技师外的其他辅助工具前往现场，设法使车辆脱离困境。	1. 每次事件，救援公司提供人民币 500 元以内的困境救援费用，超过部分由持卡人自行承担。 2. 在实施救援过程中，产生任何的车辆损伤及第三方损失（除由于供应商的重大过失导致持卡人遭受直接损失），救援公司及其服务商均不承担责任。 3. 高速交警拖车、路修费用等政府依法强制进行的拖车费用，需由持卡人自行承担。
		持卡人的车辆因交通事故导致脱离正常的行驶道路陷入困境，无法正常牵引上拖车，包括：陷入路井、路沟；落入河流、水沟；侧翻、倒翻或其他不可预见的特殊情况，根据实际状况需要安排吊车或者相应的（除维修人员及拖车外的）专业救援设施前往现场，设法使车辆脱离困境。	
其他辅助性服务			
7	其他辅助性服务	驾车医疗救援：如持卡人在驾车途中因车辆事故遭受人身伤害，可提供紧急医疗援助服务，安排合适的运输工具将持卡人送至周边医院。	1. 产生的案件处理和第三方费用由持卡人自行承担。 2. 救援公司仅提供在线咨询及服务的协调安排，不承担任何可能的的外部费用。救援公司将在持卡人要求时，在能力范围内提供某些信息或推荐服务商，救援公司不保证提供信息的准确性和服务
		医疗转运：在国内发生疾病且经过初步	

		治疗病情稳定后，可安排合适的交通工具将持卡人转送回其国内居住地。	提供商的服务质量，持卡人应对基于信息自主决策的行为和后果负责并支付相应费用（如有）。
--	--	----------------------------------	--

7. 友情提示：本服务是持卡人的享权车辆在正常道路行驶过程中遭遇意外事故或发生意外故障时所享受的一种紧急救援服务，为了确保所有紧急情况下的享权车辆都能够及时得到救援，救援中心恕不提供以下情况下的救援服务，您对该拒绝服务的投诉将不构成有效投诉。若您采取欺诈手段骗取服务，恶意破坏救援秩序，救援中心将有权永久停止对您的服务，并保留追究法律责任的权利。

- 车辆实际上不存在影响其安全行驶的故障；
- 车辆未通过年检，或未上交强险；
- 车辆参与赛车、拉力赛、速度或耐久性测试以及在非官方道路上行驶；
- 车辆用于出租车或租赁等商业用途，或作为救护车运载伤员，或作为灵车运载死者，或运载碳氢燃料、易燃易爆或有毒矿物质或其它危险物料，或所运载的货物包装不当或属于易碎易腐物品，或作为违法犯罪的工具；
- 车辆的故障或事故是由以下原因导致的：
 - 人为故意制造故障或事故，或对可能发生的故障或事故予以放任
 - 直接或间接因警方或其他有关部门介入引起的
 - 车辆超员、超重，或存在其它驾驶人员的违规安排引发的
 - 车辆故障或事故发生在应由交通部门或其他部门直接完成施救服务的特殊路段；
 - 车辆故障或事故发生后引发的任何相关费用或损失；
 - 经救援中心现场认定车辆情况与报案描述严重不符，且此种误描述根据救援中心的判定，并非是对车辆认知欠缺而导致的；
 - 不配合检查或蓄意破坏仪表等设施导致救援中心无法检查车辆，不配合验证身份，或转让他人使用服务；
 - 要求服务时车辆已经在修理厂或经销商营业场所的；
 - 要求将车辆拖至最近经销商或资质修理厂以外的地点（如：二手交易市场），除非该指定地点得到救援中心的认可；
- 享权人的行为构成滥用服务：
 - 1) 利用救援服务为他人谋取利益或利用救援服务谋取不当利益
 - 2) 在短时间内频繁使用服务，明显超出车辆的正常救援频率

- 3) 其他不合理使用服务的情况
- 驾驶人员符合下列任一种情形：
 - 1) 处于醉酒状态中（醉酒的判定以相关法律法规为准）
 - 2) 处于毒品、毒物、非处方的麻醉剂的影响下
 - 3) 不具有合法有效的驾驶证或相应证件，或证件被交通管理部门吊销或暂扣的
- 享权人的行为使救援中心人员的人身、财产权益受损或面临受损之风险，或使救援中心人员的行为亦违反法律法规之规定。

8. 免责情形：

- 当车辆发生交通事故时，对交通法规规定的车辆保险赔付范围内的项目不承担责任；超出保险赔付范围的损失，由交警责任判定书中确立的责任方按照其过错程度予以赔偿；
- 受当地条件的限制，无法由救援中心提供救援服务，如车辆在应由交通管理部门或其他第三方直接完成救援服务的特殊路段发生故障或遭遇意外事故；
- 在实施救援过程中，由具体实施救援的服务商承担与其过错相应的赔偿责任，但因享权车辆自身问题（如：拖车钩、拖车钩座或车前盖断裂、脱落等）或享权人自身或第三方的过错导致的任何损失或损失扩大，不得要求服务商承担任何责任，相关投诉不构成有效投诉。
- 服务商优先选择将抛锚车辆拖至离抛锚地最近的经销商或资质修理厂。
- 出现战争、暴乱、叛乱、政治示威、抢劫、罢工、军事或反恐行动，地震、大雪、暴风雨等天气原因，核裂变现象以及人工操作原子粒子加速引起的辐射等影响救援服务实施的不可抗力因素。

9. 服务滥用的应对：

- 1) 判定标准：
 - 利用救援服务为他人谋取利益或利用救援服务谋取不当利益；
 - a. 享权人为多达（10）辆不同的车请求救援服务；
 - b. 不配合检查车辆、验证身份或转让他人使用服务，导致服务不能正常提供。
 - 在短时间内频繁使用服务，明显超出车辆的正常救援频率：

- a. 连续 3 个自然日（含）及以上使用送油服务或一年内使用送油服务超过 5 次（不含）；
- b. 要求送油服务，但不配合服务人员进行服务前的条件检查或蓄意破坏仪表设施导致服务人员无法进行条件检查；
- c. 一个月内要求为提供道路救援服务超过 5 次（不含）。
 - 其他不合理使用服务的情况或破坏服务秩序的情况。
 - 以上证明形式包含但不限于录音、录像、短信、微信、历史报告资料等。

2) 处理措施：

- 增加服务提供的限制条件；
- 改变服务提供的方式：例如可能存在无故障要求拖车的情形，此类情况下救援公司将授权由持卡人先行垫付服务费用将车辆拖至修理厂维修并由维修厂出具维修报告后，救援公司为享权人报销相关拖车费用，
- 拒绝提供被滥用的服务；
- 对于情节严重的服务滥用者永久拒绝向其提供所有服务；
- 追究滥用服务者相关法律责任。