**道路救援服务细则：**

天津农商银行白金信用卡（标准版）客户，自年费扣收之日起一年内，持卡人本人可无限次免费享受我行指定道路救援服务公司提供的由于非事故及车险事故引起的百公里内道路救援服务。此服务仅限主卡持卡人享受。

**1、服务有效期及时间：**

服务有效期截至2017年12月31日，是否延续或更换新权益以我行最新公告结果为准。以上服务期间若客户注销卡片，相关服务权益自注销日起终止。

7\*24小时服务电话热线：400-616-7210。

**2、享权车辆：**

持卡人在道路救援服务生效期间仅能指定一辆车辆作为享权车辆，救援公司将以持卡人首次要求救援时提供的车牌号为准进行车辆登记。此服务仅限持卡人本人使用，不得转赠他人。

持卡人如更换车辆，本人可在服务有效期内提前48小时致电400-616-7210进行车牌号信息变更，此类变更在服务有效期内限1次。享权车辆限12座（含）以下的小型客车（不超过3.5吨， 长度不超过6米）。以营利为运营目的商业用途车辆除外，包括但不仅限于出租车、卡车以及公共交通车辆等。

**3、服务覆盖范围：**

中国大陆境内所有城市，不包括香港，台湾，澳门。

**4、道路救援服务内容：**

**（1）现场修理服务：**

当持卡人的汽车发生故障或出现钥匙问题（如钥匙被锁，钥匙丢失或钥匙损坏）导致不能行驶，距离最近服务网点100公里以内，将安排汽车维修技师至现场进行故障解除。

路边维修服务包括：换胎、充电、送油、加水、递送备用钥匙及其他小于30分钟的机械修理。车辆配件及原材料的供应及更换不涵盖其中。

紧急送油服务：每次最多递送5升燃油，一年限3次。且该服务需遵从当地的相关规定。救援公司所指派的提供紧急送油服务的供应商有权在送油的过程中检查持卡人的油表，在核实油表显示油量为零或车辆确实因没油导致抛锚后方可提供服务，如受限当地政府或有关部门规定无法送油，救援公司将安排把持卡人车辆拖至最近的加油站，但不再承担5升油费。

钥匙问题：优先协助取备用钥匙；救援公司报销同城100公里内出租车费。

**（2）紧急拖车：**

当持卡人的汽车出现故障或事故导致不能行驶，救援公司将安排把车辆拖至持卡人指定的或距离最近的经销商或资质修理厂进行修理。

免费拖车的距离不超过单程100公里（含），超出100公里拖车部分的费用，由持卡人按照10元/公里向服务商现场支付。若持卡人表示不愿意接受此价格，救援公司的服务将在拖至100公里时即告终止。紧急拖车服务中不包括交通管理部门或其他有关部门规定限制的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其他费用。上述费用需由持卡人自行支付。

本服务细则下拖车服务依照一次事件一次拖车原则确定，即在必须提供拖车服务的情况下，将故障车拖至由持卡人指定的最近的经销商或具有资质修理厂视为一次拖车。针对特殊案件，双方按具体情况另行协商。救援公司的责任和义务在现场维修结束或在将故障车拖至由持卡人指定或距离最近的经销商或资质修理厂时终止。

**（3）困境救援：**

当车辆因故障或交通事故脱离正常的行驶道路陷入困境，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，救援公司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。

救援公司承担服务费用上限为500元人民币，超出的费用部分将由持卡人自行承担。

救援过程中产生的路桥费及由交通管理部门或当地政府机构强制进行的拖车费用将由持卡人自行承担。

**（4）紧急出租车报销：**

如持卡人的车辆出现故障或交通事故导致不能行驶且已由救援公司安排拖至经销商或资质修理厂处维修，救援公司可为持卡人报销从坏车地点到最终目的地的出租车费用。

仅限拖车服务当天提供使用。

报销最长距离不超过50公里，仅限从坏车地点/修理厂或经销商处到最终目的地的出租车费用。

**（5）代步出租车报销：**

当持卡人的车辆已由救援公司安排拖至经销商或资质修理厂且当日无法修复完毕时，如故障地点与持卡人的居住地是同一城市，持卡人可享有维修期间最长3天、最高100元/天的代步出租车报销服务。

**（6）酒店住宿：**

如果需要将持卡人车辆拖至经销商或资质修理厂处维修，而车辆当天也不能成功修复，且坏车地点和持卡人的居住地不在同一城市，将为持卡人提供车辆维修期间在当地的住宿服务，方便持卡人等候车辆维修完毕。救援公司将支付酒店房费、税费和早餐（如果其包含在房费中）。电话费、房间服务等额外费用将由持卡人承担并必须在结账离开前支付。

服务覆盖人数上限为车辆合法限座人数。最多为3天、最高为4星级标准酒店。

酒店住宿（6）和继续旅行（7）权益，持卡人只可选择其中一项。

**（7）继续旅行：**

如果需要将持卡人车辆拖至经销商或资质修理厂处维修，而车辆当天也不能成功修复，且坏车地点和持卡人的居住地不在同一城市，将为持卡人提供相应交通工具，方便持卡人回家或继续旅行。

继续旅行的距离不超过从故障地点返回居住地的距离。服务覆盖人数上限为车辆合法限座人数。

继续旅行距离小于1000公里，提供头等厢火车票；继续旅行距离大于1000公里，提供经济舱机票。如果出租车比火车更为便捷经济，则报销出租车费用。

如持卡人是从目的地返回出发地过程中发生的事件，同样提供相应的继续旅行服务。

**（8）取车服务：**

如经销商或修理厂已将持卡人车辆修理完毕、且继续旅行服务已提供，则当车辆修理完毕后，将根据继续旅行权益为持卡人报销前往取车需要的交通费用。该服务仅限持卡人本人使用。

**5、程序、特殊情况和免责：**

**（1）程序:**

救援公司应当在车辆不能移动并在持卡人通知救援公司的情况下尽快实施救援，在第三方介入之前，持卡人应当遵循救援公司的指示，并采取合理的措施从而避免该事件进一步扩大。

救援公司将依照本细则规定提供救援并提供有效的解决方案，该解决方案应当根据当地的实际情况而定。如果受当地条件的限制，无法依协议的约定组织救援，救援公司将及时向持卡人提供实施救援时当地最好的替代办法和替代设施。

持卡人使用该服务时需出示预约申请时的有效身份证明及我行银联白金信用卡，并配合工作人员进行姓名、身份证号、卡号、车辆信息等信息的核实，并签字确认服务。

**（2）特殊情况：**

费用报销：救援公司在处理案件过程中，救援服务必须完全由救援公司组织进行。救援公司无义务支付任何未经救援公司同意做出的索赔。但是，假如持卡人可以证明在救援时无法联系到或者无法获得救援公司提供的服务时，救援公司将依据其判断报销持卡人的合理费用。

滥用服务：当持卡人被认为有滥用服务的行为时，救援公司将采取一定的措施来监控滥用服务的行为，比如：限制服务提供，或者甚至拒绝。

**（3）拒绝服务与免责情形：**

**拒绝服务：**

道路救援服务是享权车辆在正常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保障性权益，为了保证所有享权车辆都能够在紧急情况下及时等到救援，如遇以下情况，道路救援公司可拒绝提供救援服务：

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驾驶；由于战争、暴乱、叛乱、政治示威、抢劫、罢工、军事或反恐行动，地震、气候反常和大气现象造成的灾害，核裂变现象以及人工操作原子粒子加速引起的辐射；因故意损坏，破坏或者参与违法犯罪行为引起的故障；车辆的抛锚是直接或间接的因警方或其他有关部门介入引起的；车辆故障后引发的任何相关费用或财产损失；车辆未保持在适合于在道路上行驶的状况；车辆用于出租车或租赁等商业用途；车辆用于试乘、试驾用途；任何不影响车辆安全行驶的问题。

当持卡人车辆的驾驶人员处于下列任一情况者：1）处于醉酒状态中。如果持卡人车辆的驾驶人员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，则视为醉酒；2）当持卡人车辆驾驶人员处于毒品、毒物、非处方的麻醉剂的影响下；3）不具持卡人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。

因持卡人或持卡人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；当持卡人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、受益人车辆运行公共道路交通要求的；当持卡人车辆运载碳氢燃料、易燃易爆或有毒矿物质或其它物料造成损失的；当持卡人车辆作为救护车运载伤员或作为灵车运载死者的；当持卡人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；经救援公司现场认定车辆情况与报案描述严重不符，且此种误描述根据公司的判定，并非是对车辆认知欠缺而导致的；请求救援人不配合检查或蓄意破坏仪表等设施导致公司无法检查车辆，不配合验证身份，或转让他人使用服务。

**免责情形：**

当持卡人车辆发生交通事故时，救援公司对交通法规规定的持卡人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，无法由救援公司提供救援服务，如车辆在应由交通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，因车辆自身问题（如：拖车钩、拖车钩座或车前盖断裂、脱落等）导致的任何损失或扩大的损失，或第三方服务商的服务瑕疵导致的任何人身伤亡或财产损失，救援公司不得被要求承担赔偿责任。

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。

本细则中所涉及的名词解释详见附件。

**注：服务细则的最终解释权归天津农商银行所有。**

**服务内容及服务质量由指定服务商提供并保证。**

**附件：道路救援相关名词解释**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 技术 | 车辆不能行驶 | 车辆不能正常操作或不能安全驾驶至最近授权经销商或持卡人指定维修厂处的情况。由于仪表盘亮警告黄灯或车窗不能关闭等并非不能够行驶的故障，将不提供救援服务。对于此类情况，救援公司将会灵活处理；对于必须开往最近授权经销商或持卡人指定维修厂的车辆还会将距离因素考虑在内。 |
| 事件 | 非事故 | 车辆由于以下情况而无法行驶，即：  - 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，错误燃油或污染的燃油  - 钥匙问题：钥匙被锁，钥匙丢失或钥匙损坏（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 |
| 车险事故 | 车险事故：指享权车辆的“机动车第三者强制保险”及“商业车险”所承保的责任范围之内的事件所导致的车辆无法正常行驶的状况，包括：碰撞、倾覆以及道路交通事故； |
| 范围 | 核实救援范围 | 确认呼叫者能否享有救援服务的流程。除服务细则有约定外，救援公司将提前从天津农商银行处得到持卡人信息并加载到系统中。车辆是否提供救援服务取决于下列因素：  - 车主姓名，卡号段及身份证号段（银行）  - 服务有效期(银行)  - 车辆物理属性是否属于可提供救援的范围 |
| 假定覆盖 | 确认不在救援公司数据库中的持卡人能否享有救援服务的流程。公司将据此来决定在什么情况下可以提供、限制或拒绝服务。在提供服务时，救援公司将根据通常情况灵活处理，但是持卡人需提供更多与此事件相关的信息和资料且先行支付救援产生的相关费用。经天津农商银行确认为其持卡人后，救援公司将报销持卡人支付的相关费用。对于此类案件，救援公司将比对天津农商银行数据库的信息并确保天津农商银行支付额外费用。 |
| 情况 | 救援请求 | 驾驶员，车主，修理厂或其代理人直接向救援公司提出的请求。对于任何向其他第三方请求时，救援公司将不会支付费用，但会灵活处理以确保提供服务。 |
| 服务滥用 | “服务滥用者”是指将车辆行驶于非正常道路上，或未遵从车主手册，或被证明为谋取个人利益而滥用道路救援服务的顾客，其行为在一段合理区间内具有反复性和故意性。 |
| （1）与“服务滥用者”相关条款的目的仅限于基于善意为安援避免不必要的损失，而不能作为一种惩罚的手段或原因。因此，对服务滥用者，仅得拒绝其可能存在滥用的服务，而不得拒绝其本协议中正当的利益或服务请求。2）对服务滥用者的情况，救援公司在取得天津农商银行的书面同意后，可以按照天津农商银行的指示通知服务滥用者，不再提供被滥用的服务。3）拒绝服务时，应当通知天津农商银行，并提供相应的证据。双方同意，该证明材料只需证明其行为的反复性和目的性，即为双方认同的证据充分且完整。4）天津农商银行需协助安援建立服务滥用者名单，并同意安援可以根据本协议拒绝向服务滥用者提供被滥用的服务。 |
| 地理/ 距离 | 单程里程 | 从施救地点到维修厂的全部距离，或者从维修厂到施救地点的距离。 |
| 居住地 | 居住地以持卡人机动车行驶证登记地所在地级市行政辖区为准。异地是中国大陆除居住地以外的地区。 |
| 全程里程 | 派车点—施救地点—维修经销商（持卡人指定修理厂）—派车点的实际距离。 |
| 实际距离 | 救援公司地图系统测量的最安全有效的路线里程。 |
| 飞行距离 | 救援公司地图系统测量的两点之间的直线距离。一般情况下适用于定义覆盖范围，除非另作说明。 |
| 覆盖区域 | 以涵盖事件发生的地点为圆心进行定义，但如果车辆已在经销商处或者维修处，则不属于覆盖范围。如果覆盖范围是以授权经销商为中心的半径来定义，经销商网络的任何更改将影响覆盖范围的变化。 |
|
|  | 救援公司服务供应商 | 指的是与救援公司为提供本协议项下的一次或多次服务而签订协议关系的第三方服务供应商。 |
|
|  | 服务期间 | 指双方同意的安援为享权车辆提供服务的期间，在此期间内，享权车辆有权要求提供道路救援服务 |
| 利益 | 线上解决问题 | 通过电话提供解决简单问题的技术建议，比如：组合仪表盘报警灯亮，方向盘锁死，档位锁死。如果救援公司认为提供线上指导的方式可以使车辆正常行驶救援公司将首选该方案。 |
| 咨询服务 | 为持卡人和车上乘客提供技术咨询和一般电话咨询。 |
| 路边维修 | 安排技师去故障地点进行路边维修。 |
| 拖车 | 将抛锚车辆拖至由持卡人或天津农商银行指定或救援公司推荐的经销商或资质修理厂。服务以每次事件提供一次救援为原则，除非另作说明。 |
| 出租车 | 假如车辆必须拖至维修厂维修，持卡人在故障日当天由故障地点到最终目的地的出租车费用由救援公司承担，50公里为上限。该服务一般情况下提供一次，最高上限在利益列表中提及。对于紧急情况，救援公司将提供多于一程的出租车服务，比如：一趟去经销商或维修厂，一趟回家。 |
| 住宿 | 如果救援公司需要将不能行驶的享权车辆拖至维修厂处维修，而车辆当天也不能成功修复，坏车地点和持卡人的居住地未在同一城市，救援公司将根据利益列表中的情况提供住宿，方便持卡人等候车辆维修完毕。救援公司将支付房费，税费。电话费，房间服务等额外费用将由持卡人承担并必须在结账离开前支付。 |
| 住宿和继续旅行利益，持卡人只可选择其中一项。只有在特殊情况下，救援公司才会同时提供并支付两个服务。假如持卡人选择继续旅行，但是当时交通并不方便或难以马上实现，救援公司将先安排住宿，然后安排第二种利益选择。请参照利益列表中的详细情况。 |
| 继续旅行 | 如果救援公司需要将不能行驶的享权车辆拖至维修厂处维修，而车辆当天也不能成功修复，坏车地点和持卡人的居住地未在同一城市，救援公司将根据合同利益列表中的情况提供相应交通工具，方便持卡人回家或继续旅行（当继续旅行的距离相当于从故障地点返回居住地）。请参照利益列表中的详细情况。 |
| 取车 | 如果享权车辆由于机械或电子故障或事故被拖至维修厂处维修，同时救援公司也提供了继续旅行服务，救援公司将提供一个人的取车费用。维修结束后救援公司将支付持卡人取车的相关费用，具体细节同继续旅行利益。 |

**如对服务细则有任何疑问，可咨询道路救援服务公司客服电话：400-616-7210**