**“盛大-全国道路救援”服务细则**

**一、产品简介**

道路救援是指汽车在行车前不能启动、行驶途中出现故障无法继续安全行驶等各种困境，由专业汽车救援人员到现场提供排除故障、恢复安全行驶、解脱困境及拖带援助服务过程。全国范围内（不包括港、澳、台）约定地区可供车辆行驶的道路，服务区域不包括高（快）速公路及其他交通主干道中禁止实施现场汽车救援服务的路段。

服务响应时间：提供全天候24小时服务，需要服务时请致电24小时客户服务热线4008801768转3。正常情况下，在城区范围内，救援人员和救援车辆将在接到救援要求后的45分钟内到达救援地点（如遇到下述特殊情况，包括：交通管制路段、交通高峰时间、施工路段、禁行时间、特殊气候及其他不可抗力影响，救援人员和救援车辆将在与客户另行约定的时间内到达救援地点）。

**二、标准服务内容**

1、道路救援搭电服务

2、道路救援换胎服务

3、道路救援拖车服务

4、道路救援困境拖车服务

**三、服务时间**

自客户达标开通该项服务之日起一年内。

**四、服务范围**

# 全国覆盖。

**五、会员注意事项**

1、盛大客服会核实客户身份，是否天津农商行权益客户。

2、限制本人使用。

3、盛大24小时客服热线请致电4008801768转3。

4、道路救援限制同城使用，不跨省、不跨市，服务过程中，产生辅助费、路桥费客户自行自付。

5、如遇不可抗力因素（台风、政府管制、不在服务范围之内），无法服务。