

非事故道路救援服务手册

我们为符合条件的车险客户免费提供 10 项车辆非事故道路救援服务，具体服务范围、服务内容和标准如下：

一、服务对象

具体服务对象以保单载明为准。

1. 须持有一年期（含）及以上阳光产险商业车险有效保单。
2. 车辆重量在 3500 千克以内。
3. 商业保单有可用救援次数。

二、服务有效期

服务有效期与阳光产险商业车险的保单有效期一致。

三、服务地区

服务地区仅限于中国大陆，不包括香港、澳门、台湾，以及救援商无法到达的特殊地区（如偏远山区、地域环境恶劣车辆无法到达的地区等）。

四、服务时间及申请方式

1. 我们为您提供全天 7×24 小时的在线服务，**保单有效期内**

累计服务次数以保单载明为准。

2. 申请方式：通过“车生活 APP-阳光卡-道路救援”自助下单预约。

五、服务项目及注意事项

保险期间内，被保险机动车在使用过程中发生故障而丧失行驶能力时，保险人或其受托人根据被保险人请求，向被保险人提供如下非事故道路救援服务。

- （一）单程 50 公里以内拖车；
- （二）送水、送防冻液、搭电；
- （三）轮胎充气、更换轮胎；
- （四）车辆脱离困境所需的拖拽、吊车。

1. 拖车服务

当您的爱车在行驶途中遇到机械故障无法正常行驶时（不包括事故导致的车辆故障），我们将为您拖至您指定的修理厂或距离救援地点最近的修理厂维修，免费拖车距离不超过 50km，超出免费范围所产生费用由您本人承担。

该服务不包括开锁及因钥匙丢失导致的拖车服务，您前往修理厂所产生的路费由您本人自行承担。不提供 50km 以上连续下单拖车服务。

2. 送水服务

当您的爱车在行驶中因水箱缺水导致无法正常行驶时，我们为您提供免费加水服务。

3. 送防冻液服务

当您的爱车在行驶中缺防冻液导致无法正常行驶时，我们为您提供免费加防冻液服务。

注意事项：管控路段、高速公路、隧道、大桥、高架道路等

不在服务范围内。

4. 搭电服务

当您的爱车因**电瓶电量不足**导致发动机无法启动时，我们为您提供应急搭电服务。

5. 轮胎充气服务

当您的爱车因轮胎气不足导致无法正常行驶时，我们为您提供免费的轮胎充气服务，充气设备由我们提供。

6. 更换轮胎服务

当您的爱车因轮胎损坏无法行驶时，我们为您提供免费更换备胎服务，备胎由您自己提供。

7. 困境救援服务

当您的爱车在正常的路段上行驶时因机械故障、天气、路况的原因导致车辆处于非正常行驶状态（陷入泥潭、凹坑、雪地、沙地**等车辆未受损的情况**），且又无力自行离开困境时，我们为

您提供的应急服务。**发生翻车、拖底等车辆受损的情况不在服务范围内。**

8. 城市住宿关怀服务

当您驾驶机动车离开居住地 50 公里以上，因机械故障抛锚，如果 24 小时内无法在抛锚地点完成修理，您可以拨打救援热线，救援中心会在核实后根据当地情况为您安排 1 个晚上酒店住宿，费用不超过 500 元。您需要出示相关的住宿费用发票原件，核实原件后在 500 元以内据实为您支付该费用。

9. 派送备用钥匙服务

您的爱车钥匙丢失或损坏导致车辆被锁时，我们为您提供免费派技术人员到指定地点取备用钥匙并送到车辆停放地。

注意事项：此服务仅限钥匙存放地和车辆放置地在同一城市时提供。提供服务时需要出示身份证、驾驶证、行驶证，无法提供上述证件的，有权拒绝提供此项服务。

10. 现场快修服务

您的爱车发生轻微机械故障导致无法正常行驶时，在现场不解体、不更换配件的条件下，我们为您提供应急维修。更换配件所产生的购置费用由您自行承担。

注意事项：管控路段、高速公路、隧道、大桥、高架道路等不在服务范围内。

服务注意事项：

1. 事故导致的车辆不能行驶的情况不在服务范围内。车辆本身不存在故障，仅因行驶环境或驾驶技术问题导致不能安全行驶的情况不在服务范围内。

2. 道路救援服务为随机事件，请在车辆故障发生后第一时间享受服务。

3. 未经我司同意，私下自解案件所产生的救援服务费用，我司不予提供报销服务。我司可提供达成一致的自解报销服务，因客户自解产生的车辆损失不在服务范围内。

4. 车辆在非正常道路上行驶不在服务范围内（非正常道路系指：除公路、城市道路和单位管辖范围但允许社会机动车通行的地方以外的其他地方。包括但不限于矿区、厂区、林区、农场单

位自建的不通行社会车辆的道路、田野机耕道、河床、冰面、沙滩、山地等不适合车辆行驶的道路)。

5.管控路段、高速公路、隧道、大桥、高架道路等交通管制路段不在服务范围内，服务过程中产生的路桥费及其他费用由客户本人自行承担。

6.拖车服务仅对车辆进行服务，不可携带被服务车辆的驾驶员及乘客，服务期间被服务车辆的驾驶员及乘客发生的风险不在服务责任范围内。有负载重物或货物的须先卸货，车上货物运输费用由客户本人自行承担。

7.拖车过程中，如因无适配拖车钩要求采用牵引保险杠产生的损失不在服务责任范围内。

8.地下车库因限高等不可抗力因素导致无法开展救援服务的情况不在服务范围内。

六、服务流程和标准

(一) 救援服务流程

当您的车辆需要救援时，我司在核实有效信息后，提供救援服务。

您应留在救援现场安全地带等待救援人员抵达。

当您取消或放弃救援服务权利时，请在第一时间在车生活APP上取消救援服务。

救援完毕后，您需要现场在救援中心出具的服务工单上确认签字。

(二) 救援服务标准

救援人员到达救援现场时间：如救援现场在城区范围内，则救援中心会在接到救援申请电话并核实信息无误后 45 分钟内到达救援现场。如出现下列情形时，救援中心会在与您商定的时间内到达。

1. 救援地点为远郊区县的。
2. 交通高峰时。
3. 施工导致车辆难以通过的路段。
4. 禁行时间。
5. 客户所报施救地点有误或者不清楚。
6. 特殊气候条件下，救援业务繁忙，需要被保险人等候。
7. 被救车辆位于交通管制地段。
8. 其它不可抗力的情况。

(三) 救援服务现场处理时间

现场排除故障时间为：白天(6:00-20:00)40分钟，夜间(20:00-6:00)60分钟，当故障在上述规定内时间内未能排除时，在征得您同意的情况下，可以延长30分钟。当确定无法排除时，救援中心会安排将故障车辆拖至最近的、具备适合能力的服务站或者维修机构。

七、责任免除(特殊情况无法提供救援)

(一)根据所在地法律法规、行政管理部門的规定，无法开展相关服务项目的情形。

(二)送油、更换轮胎等服务过程中产生的油料、防冻液、配件、辅料等材料费用。

(三)被保险人或驾驶人的故意行为。

(四)处于下列任一情况者，无法提供道路救援服务：

1. 驾驶人饮酒后驾车。
2. 驾驶人吸食或注射毒品、服用国家管制的精神药品或者麻醉药品。
3. 驾驶人无驾驶证，驾驶证被依法扣留、暂扣、吊销、注销期间。
4. 驾驶人驾驶与驾驶证载明的准驾车型不相符合的机动车。
5. 当被保险车辆运载碳氢燃料、易燃易爆或有毒矿物质。
6. 当被保险车辆作为救护车运载伤员或作为灵车运载死者的。
7. 当被保险车辆参加赛车比赛、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。
8. 因罢工、战争、敌国侵略、武装冲突(不论是否正式宣战)、内战、内乱、叛乱、恐怖行为、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，或因客户或其他代理人疏于通知等情况，致救助行为延迟或者无法进行的，不负任何紧急服务责任。
9. 其他条款规定的责任免除情形。

八、其他

本细则由阳光财产保险股份有限公司负责解释。



阳光车生活 APP



阳光财险官微

—让人们拥有更多的阳光！