

救援服务手册

我们为符合一定条件的个人车险客户（家庭自用客车）免费提供六项车辆故障救援服务，具体服务范围、服务内容和标准如下：

一、服务对象

当您持有一年期（含）及以上阳光产险商业车损险有效保单，且您的爱车为9座以下（含9座）家庭自用客车（重量在3500千克以内）时，可享受我们的服务。

二、服务有效期

服务有效期与阳光产险商业车损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小时的不限次服务（同一项服务48小时内只能申请一次）。

（2）申请方式：请您拨打95510阳光保险全国统一客服专线申请服务。

五、服务项目及注意事项

（1）搭电服务

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。

（2）送水服务

您的爱车在行驶中水箱缺水时，我们为您提供免费加水服务。

（3）更换备胎

您的爱车因轮胎损坏无法行驶时，提供免费更换备胎服务，备胎由您自己提供。

（4）应急拖车服务

当您的爱车在行驶途中遇到机械故障（不包括交通事故导致的车辆故障）无法正常行驶时，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100km，超出免费范围所产生费用由您自行承担。该服务不包括开锁及因钥匙丢失导致的拖车服务。

（5）现场快修

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。

（6）吊装/困境救援

您的爱车在正常的路段上运行时因机械故障、天气、路况、操作失误等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），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、跌落于沟中、拖底等事故使车辆受损的除外。

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，服务过程中产生的路桥费及其他费用由您自行承担。

◇ 前往修理厂所产生的路费由您本人自行承担。

◇ 未经我们同意，您私下自解的案件所产生的救援服务费用，我们不予提供报销服务。

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，请拨打阳光救援热线，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，请在第一时间拨打救援热线，通知救援中心取消救援服务。

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）30分钟，夜间（20：00-6：00）60分钟，当故障在上述规定时间内未能排除时，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、特殊情况无法提供救援

处于下列任一情况者，无法提供非事故道路救援服务：

（一）驾驶人饮酒后驾车。

（二）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。

（三）驾驶人无驾驶证，驾驶证被依法扣留、暂扣、吊销、注销期间。

（四）驾驶人驾驶与驾驶证载明的准驾车型不相符合的机动车。

（五）当被保险车辆运载碳氢燃料、易燃易爆或有毒矿物质。

（六）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。

- (七) 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。
- (八) 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。
- (九) 其他条款规定的责任免除情形。

八、其他

本细则由阳光财险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！