



大众汽车 VIP 专享救援
服务手册

大众汽车 VIP 专享救援服务手册

尊敬的用户：

大众汽车将为您提供为期三年的 VIP 专享道路救援服务，只要您在道路救援服务区域内无论处于何处只需呼叫大众汽车 VIP 专享道路救援热线，即可享受全年每日 24 小时的及时道路救援服务（服务内容 & 区域范围以手册中的规定为准）：

请告知接线员以下信息：

- 所需援助类型
- 姓名
- 车牌号
- 底盘号
- 抛锚详细地址
- 援助过程中用于沟通的电话

请致电全国免费电话：

4008123999

或

扫描下方二维码注册“爱大众”APP 或者公众号，发起道路救援：



APP



微信端



目录

对车辆的服务	3
对用户及其他乘车人的服务	5
VIP 专享救援服务一览表	6
免责特例	7
服务区域说明	8

对车辆的服务内容

1. 拖车服务

承保车辆因机械或电器故障而无法行驶，进口大众救援将派出专用拖车进行免费救援，可将用户车辆拖至距离故障发生地最近的授权经销商。

2. 吊车服务

承保车辆在正常路面上行驶，因翻倒或坠落斜坡而驾驶者无法脱离此困境，进口大众救援将根据实际情况需要安排吊车或者相应的专业救援设施前往现场，设法使车辆脱离困境。伴随服务产生的车辆的合理损失由用户自行承担。因吊车服务而引起的车辆后续正常的维修费用需要用户承担。

3. 派送备用钥匙服务

当用户将承保车辆钥匙丢失或落在他处时，进口大众救援将提供免费递送备用钥匙的服务。

4. 燃料救援（包括燃油车和电动车）

承保车辆有加油或充电需求，但续航里程无法满足车辆开到加油站 / 充电站时，进口大众救援为用户提供将车辆运送至最近的加油站 / 充电站的拖车服务。燃料费或者充电费需要用户自行承担。

5. 电瓶搭电服务

若承保车辆因电池亏电而无法启动，进口大众救援将提供免费给电池搭电服务。此项服务不包括零件或替换零件的供应，也不包括一般材料的供应。

对车辆的服务内容

6. 派锁匠服务

如果承保车辆的钥匙不慎落在车中或者丢失，进口大众救援将根据用户的要求，优先协助用户获取备用钥匙（参见第 3 条），或者提供免费的开锁服务，但因开锁而引起的正常的后续修理费用需由用户承担。

7. 更换轮胎服务

当承保车辆因爆胎或穿孔而不能正常行驶时，进口大众救援将提供免费更换车辆备胎服务。备用轮胎的费用由用户自理，配件或其他材料的供应或更换均由客户自理。

8. 运返修好的承保车辆

如果承保车辆因产品质量问题修理时间超过 5 天（以工单开单日期和结算日期为准，不足 24 小时的按 1 天计算），修好后用户已不在事发当地，则可以免费将用户车辆拖至用户居所。或者免费将用户或者授权人（仅限负责承保车辆移交之人）送往车辆所在经销商。

对用户及其他乘车人的服务内容

9. 承保车辆因故障提供用户住宿或支付旅行费用

承保车辆因故障抛锚在进口大众授权经销商进行车辆维修，故障无法在车辆抛锚后 72 小时内排除，且维修时长按照大众进口汽车的维修标准在 4 小时及以上，用户可在以下服务项目中任选一项：

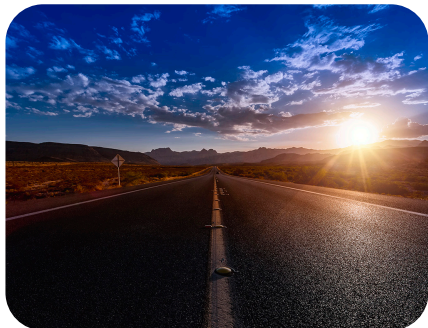
- a) 车辆维修期间的住宿：最高等级为 4 星级的酒店，最多 3 晚。
- b) 送用户返回居所。
- c) 旅程费用：前往既定目的地的单程费用，费用不应超过前述住宿费用。
- d) 备用车服务：当乘车人数为两人或以上时，可租用与承保车辆性能相似的替代车辆。租车时长在 2 天及以内，费用不应超过前述住宿费用。

10. 行李运输

当用户依前款被送至某处时，进口大众救援会将用户和乘客的行李运送到相同的目的地，每人每次行李最多不超过 20 公斤。本节所指的行李是指合法携带在车内的行李。

11. 出租车报销

如果车辆因产品质量问题无法行驶，距离用户申明地址 25 公里以上，用户可凭有效的出租车发票或相关费用单据，报销一次相应的出租车费用，费用限额 1500 元人民币。



VIP 专享救援服务一览表

	服务内容	服务限额	地域范围
对车的服务内容			
1	拖车服务	详见服务条款	包括除香港、台湾、澳门的中国所有地区
2	吊车服务	详见服务条款	
3	派送备用钥匙	承保车辆一年可享受 1 次	
4	燃料救援（包括燃油车和电动车）	一年 2 次，单次拖车里程不超过 50KM，燃料 / 电费需由用户自付	
5	电瓶搭电服务	无限额	
6	派锁匠	无限额	
7	更换轮胎服务	无限额	
8	运返修好的承保车辆	无限额	
对用户及其他乘车人的服务			
9	承保车辆因故障提供用户住宿或支付旅行费用		用户居所 25 公里以外 除香港、台湾、澳门的中国所有地区
	住宿	最高等级为 4 星级的酒店，最多 3 晚	
	送用户返回居所	无限额	
	前往既定目的地的单程费用	费用不应超过上述住宿费用	
备用车服务	每次 2 天以内，费用不应超过上述住宿费用		
10	行李运输	每人每次 20 公斤以内	
11	出租车报销	每次 1500 元人民币以内	

注：

如果用户要求的服务超出服务条款的范围，大众汽车 VIP 专享救援将在用户同意自行付款的情况下尽力满足用户的服务要求，此类情况需要用户和救援中心进行商洽。

免责特例

用户需严格遵守《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》及其他中华人民共和国法律法规。如因用户违法造成需要救援服务，则拒绝提供服务。

- 1) 当承保车辆发生交通事故时，大众汽车 VIP 专享救援对交通法规规定的用户车辆保险赔付范围内的项目不承担责任。
- 2) 承保车辆为商业运营的车辆，例如租赁车辆、加入各类商业平台用于出租车业务的车辆等。
- 3) 承保车辆的驾驶人员处于下列情况者：
 - a. 处于醉酒状态中或毒品、毒物、非处方的麻醉剂的影响下。如果当事人的血液中的酒精含量超过交通法、机动车行驶法、道路安全法或者事发所在国的类似法规的规定标准，则视为醉酒。
 - b. 不具备承保车辆类别应有的行驶证或相应证件，或因违规而被吊销或吊扣的。
- 4) 非法使用承保车辆的，如：违犯交通规则；超过 12 个月未对车辆进行规定的保养，未按照大众用户手册中的规定正确使用车辆。
- 5) 因用户或其委托的驾驶人员违规，而导致超员、运载物品或动物的重量、乘载或安排方式上的违规，并成为事故或损失的主要原因的。
- 6) 承保车辆不具备应有的文件或证明（包括技术检验及其强制性保险）或不符合法定的、承保车辆运行所在国公共道路交通的要求的。
- 7) 承保车辆运载碳氢燃料、易燃易爆或有毒矿物质或其它物料等。
- 8) 承保车辆作为救护车运载伤员或作为灵车运载死者的。
- 9) 行李未良好包装或承载了易碎易腐的物品的。

服务区域说明

对于用户及其他乘车人的服务仅在承保车辆距用户居所 25 公里以外的距离。服务区域包括除香港、台湾、澳门的中国所有地区。

您对上述服务条款如有任何疑问，欢迎致电 4008123999 垂询。

