SUBARU

道路救援服务手册

斯巴鲁汽车（中国）有限公司
www.subaru-china.cn

拥有斯巴鲁紧急道路救援
让您驾驶信心在握

斯巴鲁紧急道路救援服务是斯巴鲁服务体系的重要部分。

斯巴鲁真诚地希望，无论何时何地，您都能一路平安；无论何时何地，我们都能为您提供贴心的服务和关怀。因此，我们为您精心设计了斯巴鲁紧急道路救援服务。

全年 365 天，每天 24 小时，为您及时排除简单故障，现场解决电瓶、燃油、轮胎等问题，将您的爱车拖送至最近的斯巴鲁授权维修站维修。如您身处异地更可享受住宿接待，餐饮服务以及交通代步等尊贵服务。

享有斯巴鲁紧急道路救援，让您驾驶时安心和信心在握。

及时　安全　可靠

目录

定义 ---- 01

如何获得救援 ---- 02

服务条款 ---- 04

现场紧急救援服务 ---- 04

车辆拖运服务 ---- 07

车辆拖吊服务 ---- 08

出租车费用报销 ---- 09

继续旅行/原地等待/租车服务 ---- 10

人文关怀服务 ---- 15

重要提示 ---- 16

例外情况 ---- 18

免责条例 ---- 19

定义

服务涵盖地区

除香港、澳门、台湾外的中国区域。

服务对象车辆

中国大陆指定斯巴鲁汽车授权经销商所销售的进口斯巴鲁车型。

免费期限

汽油车：自新车保修生效之日起三年内。

服务涵盖对象

在驾驶斯巴鲁汽车过程中,需要紧急救援服务的斯巴鲁汽车的所有者(或驾驶者)以及车上乘客,服务覆盖人员与车辆合法限座人数相当。

服务涵盖事宜

车辆发生电子或机械故障。

交通事故导致车辆不能继续安全行驶。

斯巴鲁紧急道路救援服务专为斯巴鲁车主提供。斯巴鲁汽车(中国)有限公司保留对服务条款的最终解释权和修订权。

如何获得救援

当您的车辆发生故障或事故不能正常行驶时，请拨打斯巴鲁紧急道路救援热线，我们会竭尽全力为您提供最佳的解决方案。

无论您身处何处
（如家中、路旁或停车场等各种场所）

只要在我们服务的涵盖范围内，只要您的车辆未到达斯巴鲁指定授权维修站，即可享有我们为您提供的斯巴鲁紧急道路救援服务。

24 小时救援热线

400-818-4860

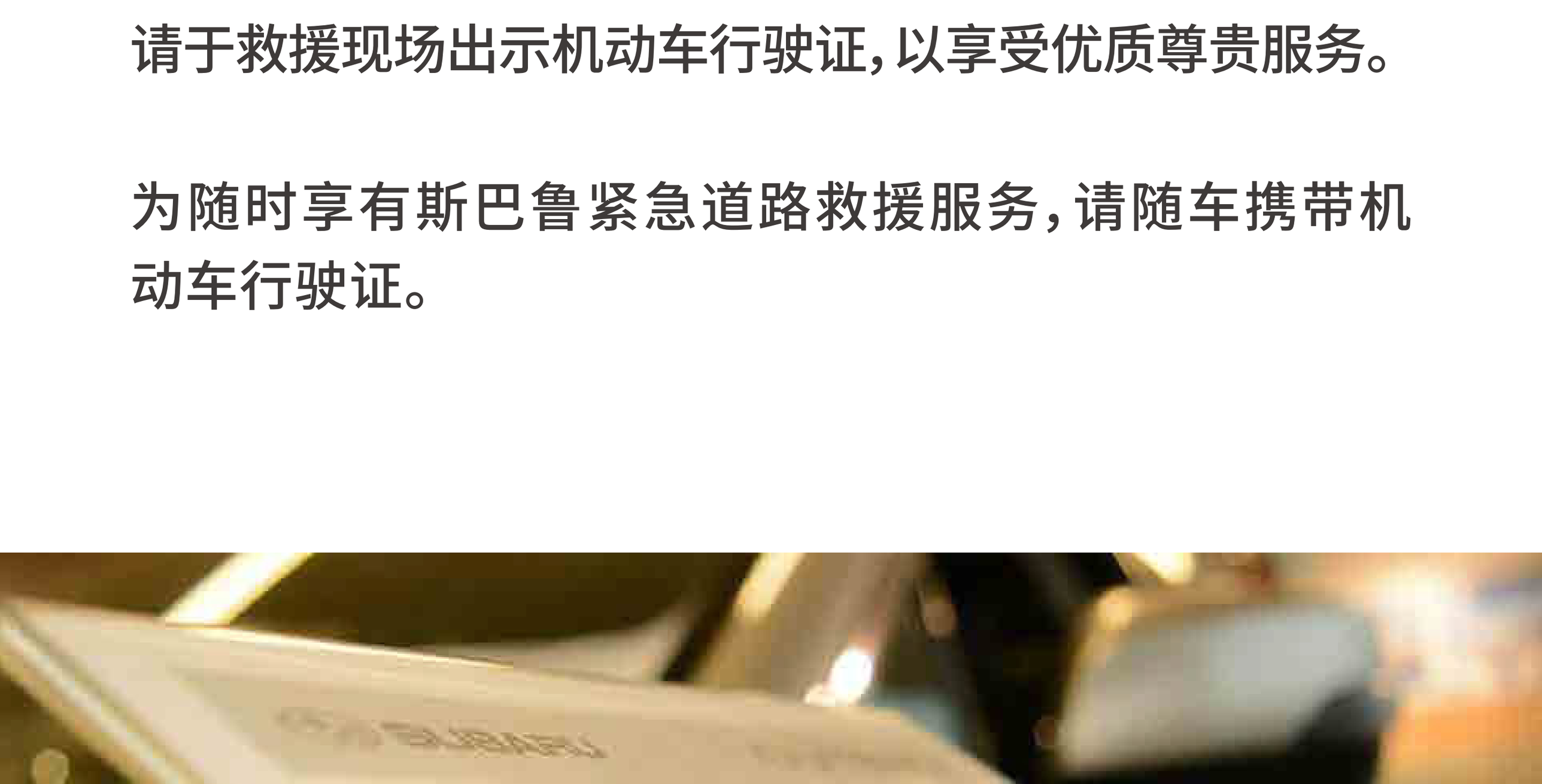


当您拨打服务热线时，请准备好如下信息：

- 您的姓名
- 车牌号
- 车辆识别代码（VIN Number）
- 车辆型号和车辆颜色
- 车辆抛锚的具体地点（省、市、地区、街道、周边醒目建筑物）
- 故障描述
- 救援过程保持通畅的电话号码

请于救援现场出示机动车行驶证，以享受优质尊贵服务。

为随时享有斯巴鲁紧急道路救援服务，请随车携带机动车行驶证。



现场紧急救援服务

无论您的车辆在何时何地出现故障或事故而不能继续安全行驶，斯巴鲁紧急道路救援都会为您提供高品质的服务，精心照顾您的爱车。

一

01 燃油车电瓶问题

▶ 如果您车辆的电瓶因亏电影响车辆正常行驶，斯巴鲁紧急道路救援会为您提供搭电服务，为您启动车辆。

▶ 如果您车辆的电瓶出现问题，无法通过搭电方式启动车辆，在授权维修站允许且可能的情况下，斯巴鲁授权维修站可为您现场更换新的电瓶（此服务限车辆抛锚地所在城市的斯巴鲁授权维修站有能力提供服务的情况下，更换新电瓶的费用由车主现场支付）。



02 燃油问题

▶ 如果车辆因亏油不能继续安全行驶，斯巴鲁紧急道路救援免费为您提供紧急备用燃油服务，使您可以安全驾驶到最近的加油站。燃油服务每年仅限三次，每次免费提供10公升汽油，超出部分需按当地市价现场支付。

▶ 若当地不允许销售散装汽油时，斯巴鲁紧急道路救援会将您的车辆拖至最近的加油站。

▶ 送油服务仅限在真实案件发生情况下使用，如发现并核实确认为服务滥用，将对服务滥用者拒绝服务请求，因服务滥用造成的出车费及过路过桥费由车主承担。

▶ 服务滥用者是指：那些不是因亏油而造成的车辆不能继续安全行驶或当车辆油量正常且可以安全驾驶的情况下而蓄意使用此服务的情况。

03 车锁问题

▶　如您的车辆车锁出现问题，斯巴鲁紧急道路救援为您提供车辆开锁服务，因开锁而导致的后续维修费用需车主承担。

▶　提供服务时须车主出示其身份证、驾驶证、行驶证。若车主无法提供上述证件，斯巴鲁紧急道路救援有权拒绝提供此项服务。

04 轮胎问题

▶　车辆因轮胎损坏无法行驶时，斯巴鲁紧急道路救援免费提供更换备胎服务，此服务需车主随车携带完好备胎。

▶　车辆一条以上轮胎损坏无法行驶时，斯巴鲁紧急道路救援将由最近的斯巴鲁维修站为您提供送备用轮胎服务，以便您可前往维修站妥善解决轮胎问题及进行费用结算。（此服务限车辆抛锚地所在城市的斯巴鲁授权维修站有能力提供服务的情况下）。

车辆拖运服务

▶ 如果您的爱车由于机械故障、电子故障或事故不能继续安全行驶时，斯巴鲁紧急道路救援将派出专用拖车，将车辆拖送至最近的斯巴鲁授权维修站，以妥善解决问题。

▶ 就近拖车原则：车辆故障需前往维修站维修时，为了车主尽快得到专业维修服务，斯巴鲁紧急道路救援坚持就近原则，将车辆拖送至最近的斯巴鲁授权维修站。

▶ 若车主需要拖至较远4S店，拖车距离相差不超过200公里的，免费提供服务，超出200公里的按9元/公里现场收费，超出范围的过路过桥费由车主自行承担。紧急拖车服务中不包括交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段。

▶ 事故车辆救援原则：车辆因发生交通事故，需要斯巴鲁紧急道路救援中心提供救援服务时，车主需出具当地交通执法部门的事故责任认定书，方可对车辆进行救援。

24小时救援电话
400-818-4860

车辆拖吊服务

免费拖吊

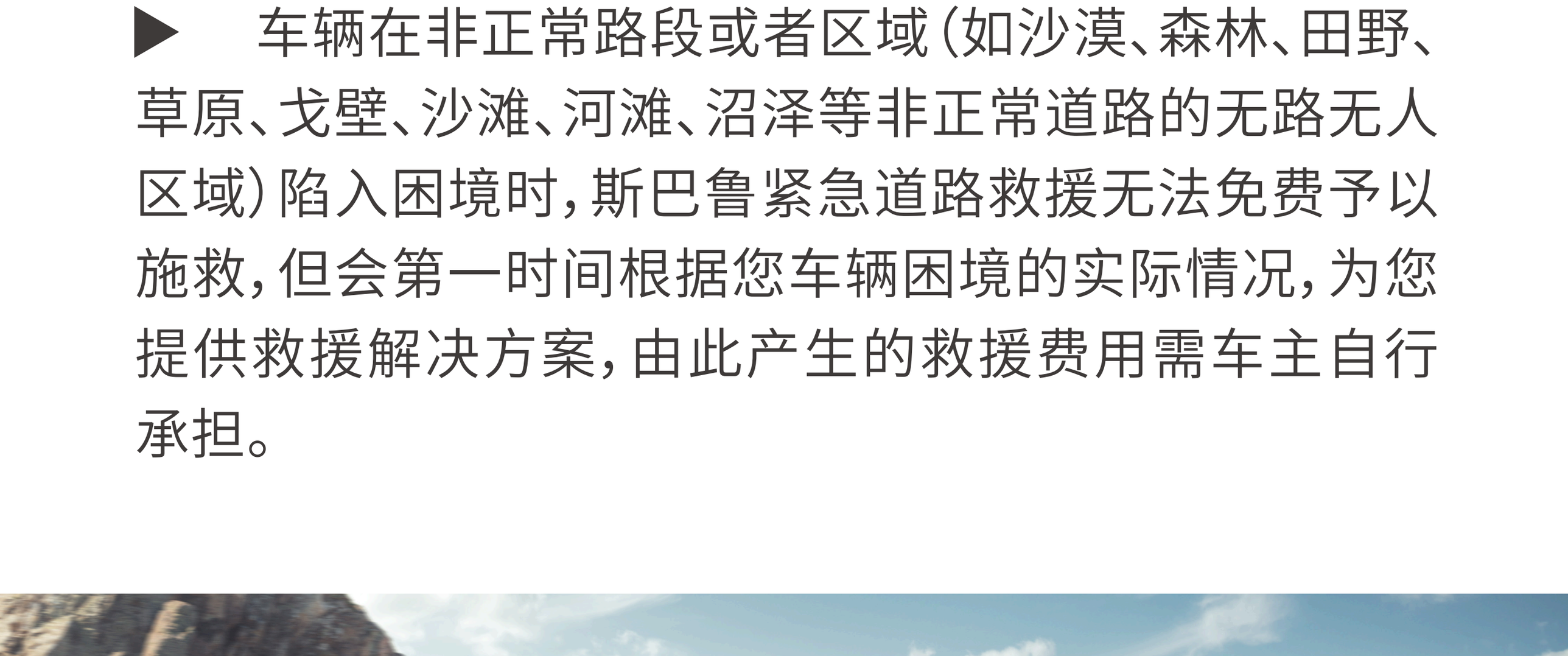
▶ 车辆在正常道路行驶发生侧翻或翻落沟中，且不能自行脱离困境时，斯巴鲁紧急道路救援免费提供拖吊的困境救援服务。

继续享受拖车服务

▶ 斯巴鲁紧急道路救援免费提供拖吊的困境救援服务，并可以继续享受斯巴鲁紧急道路救援的拖车服务。

非正常路段

▶ 车辆在非正常路段或者区域（如沙漠、森林、田野、草原、戈壁、沙滩、河滩、沼泽等非正常道路的无路无人区域）陷入困境时，斯巴鲁紧急道路救援无法免费予以施救，但会第一时间根据您车辆困境的实际情况，为您提供救援解决方案，由此产生的救援费用需车主自行承担。



24小时救援电话
400-818-4860

出租车费用报销



出租车费用报销

▶　道路救援当天车辆拖走后，提供当天出租车100公里以内的费用报销服务（路段为事故地点至维修地点，凭当天的出租车票报销，仅报销一张出租车票）。

▶　如果您的车辆抛锚发生在车主居住地，且车辆拖至4S店后当天无法完成维修，您可享受每天200元人民币出租车费用报销，最长可提供3天的服务。车主先行支付出租车费用，随后凭完整有效的票据至斯巴鲁紧急道路救援中心予以报销。

▶　出租车费用报销在救援完成后三个工作日之内，将救援中符合救援出租车费用报销标准之内的有效发票，邮寄至斯巴鲁紧急道路救援中心予以报销。

24小时救援电话
400-818-4860

继续旅行/原地等待/租车

如果您的爱车出现故障或遇事故不能安全行驶，需要斯巴鲁紧急道路救援将车辆拖至最近的斯巴鲁指定授权维修站维修时，如车辆不能在事故或故障发生24小时内维修完毕且驾驶员及车上乘客置身车辆登记地以外的异地时，可以在继续旅行/原地等待/租车服务中任意挑选一项服务。

继续旅行

飞机、火车、出租车交通费报销服务

▶ 如果驾驶员及车上乘客愿意继续旅行前往目的地或选择返回居住所在地的服务，斯巴鲁紧急道路救援会根据您的情况为您安排最妥当的交通方式，该服务涵盖斯巴鲁各车型法定承载人数。斯巴鲁紧急道路救援并提供 1 人取回车辆的费用报销服务。



继续旅行



继续旅行服务包括：

▶ 如果预计行程在 1000 公里，为您提供免费高铁一等座或普通列车软卧服务。

▶ 如果预计行程超过 1000 公里，则为您提供免费飞机经济舱服务。

▶ 如果出租车费用比相应火车服务价格更为优惠且便捷时，免费提供出租车机场送行服务或其他目的地的运送服务（车主先行支付出租车费用，随后凭完整有效的票据到斯巴鲁紧急道路救援中心予以报销）。

▶ 在车票或机票购买过程中发生的正常手续费也一应由斯巴鲁紧急道路救援负责。

24小时救援电话
400-818-4860

原地等待

住宿接待、餐饮、出租车运送服务

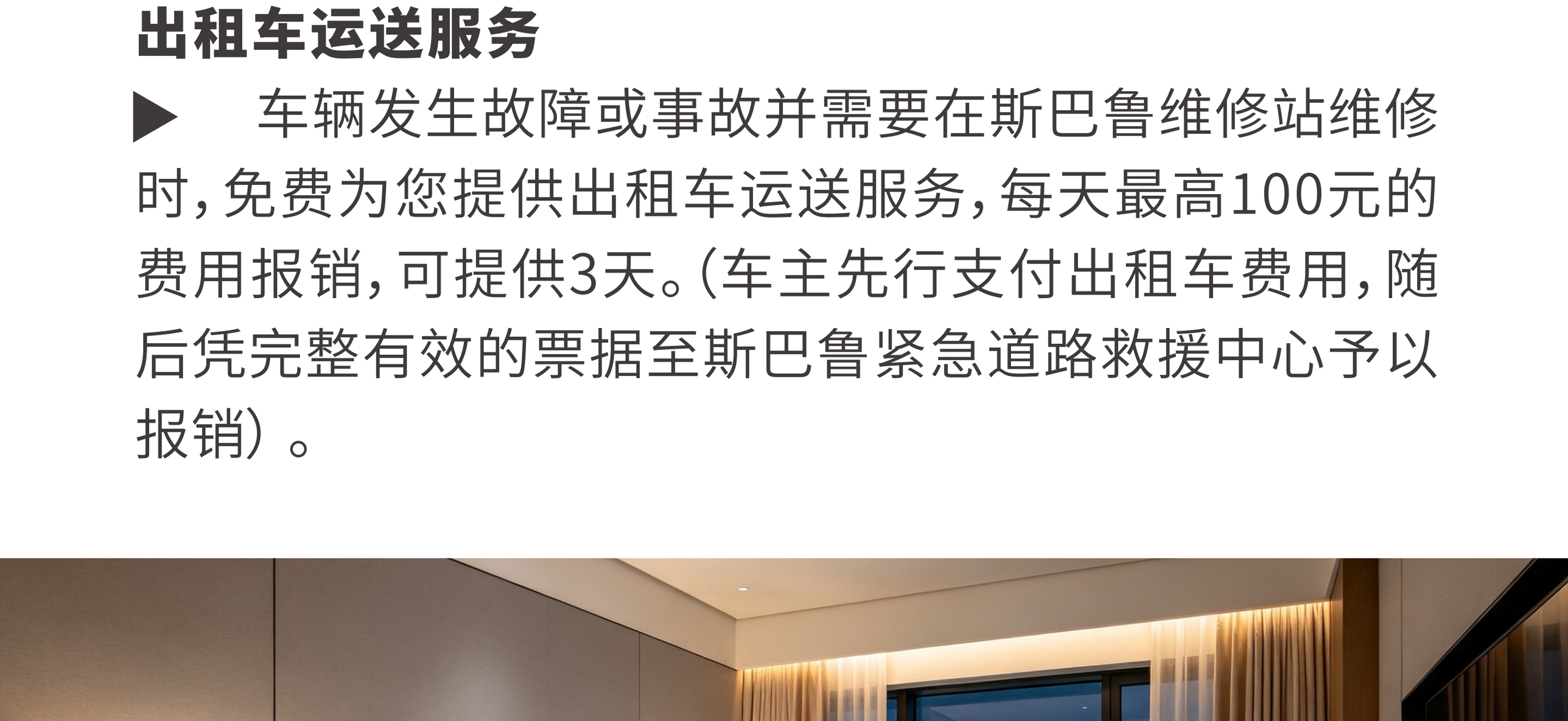
▶ 如果驾驶员及其车上乘客愿意停留在事发地等待车辆维修完毕时，斯巴鲁紧急道路救援会为您预定酒店并支付住宿房费（其他费用需车主自理）。该服务涵盖斯巴鲁各车型法定承载人数。

星级酒店住宿接待

▶ 为您提供最高 4 星级酒店，多达 3 天的入住时间。

出租车运送服务

▶ 车辆发生故障或事故并需要在斯巴鲁维修站维修时，免费为您提供出租车运送服务，每天最高100元的费用报销，可提供3天。（车主先行支付出租车费用，随后凭完整有效的票据至斯巴鲁紧急道路救援中心予以报销）。



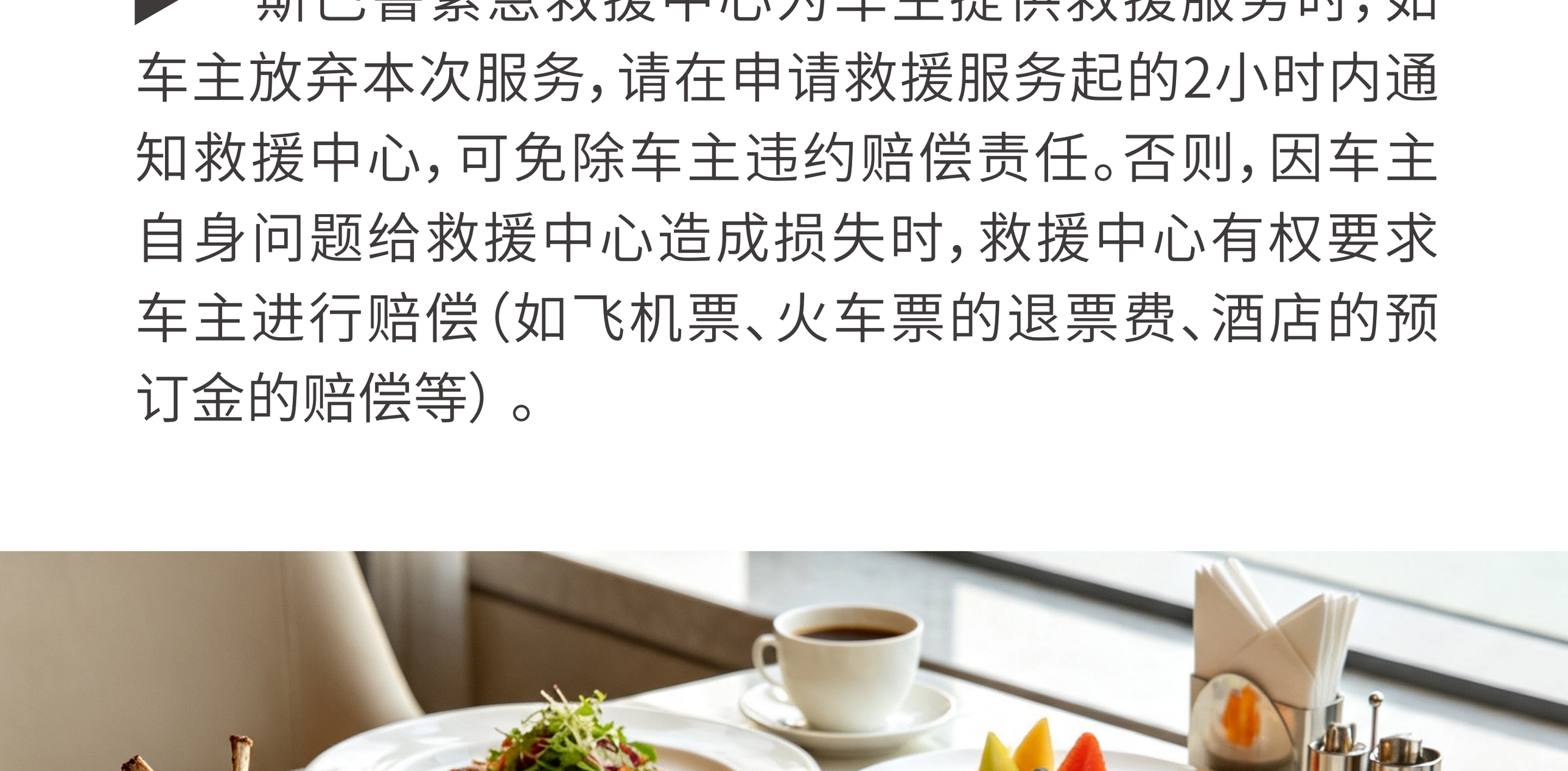
原地等待

餐饮服务

▶ 在一次救援事件发生中，车主选择住宿接待服务并且事先得到斯巴鲁紧急救援中心授权许可，车主可享受本次救援合计最高 500 元的餐饮费用报销服务。（车主先行支付餐饮费用，随后凭完整有效的票据至斯巴鲁紧急救援中心予以报销）。

救援服务放弃原则

▶ 斯巴鲁紧急救援中心为车主提供救援服务时，如车主放弃本次服务，请在申请救援服务起的2小时内通知救援中心，可免除车主违约赔偿责任。否则，因车主自身问题给救援中心造成损失时，救援中心有权要求车主进行赔偿（如飞机票、火车票的退票费、酒店的预订金的赔偿等）。



租车服务



租车费用报销服务

▶　如果驾驶员及其车上乘客不选择上述【继续旅行】或【原地等待】服务时，可以选择本项租车费用的报销服务。

▶　当客户车辆在异地发生故障或事故并在斯巴鲁授权经销商维修期间，车主可享受每天最高400元租车费用的报销服务，最多可提供3天。

备注：车主需先行垫付费用，随后凭完整有效的票据，联络斯巴鲁紧急道路救援中心进行费用报销。

人文关怀



紧急口讯代递

▶　当您的车辆发生故障或事故,现场无法联系您的家人、朋友或可能因此延误的商业联系人,如果您需要帮助,请联系斯巴鲁紧急救援中心,我们将为您代递紧急口讯。

医疗建议

▶　斯巴鲁紧急道路救援将为驾驶员以及车上乘客提供基本的医疗建议,为您提供准备前往地区的紧急医疗站的地址信息。

天气咨询服务

▶　斯巴鲁紧急道路救援可根据您居住的城市,在您需要的情况下,提供相关天气咨询服务。您也可通过拨打斯巴鲁紧急道路救援热线咨询当地或其它城市当天的相关天气状况。

出行线路咨询服务

▶　斯巴鲁紧急道路救援可为您提供到达目的地的出行线路咨询,通过救援中心电子地图系统设计出行路线,让您一路出行无忧。

重要提示

不要自行联系第三方进行救援

▶　请不要自行联系第三方进行救援。为了确保您获得优质尊贵服务，您须及时与斯巴鲁紧急救援中心联系以获得帮助。如自行安排救援，视同您放弃斯巴鲁为您提供的免费救援。

不要私下达成任何事宜

▶　请您不要与到达救援现场的救援人员私下达成任何事宜。为了确保您获得优质可靠的服务，您有任何临时增加或变动的救援需求，须随时与斯巴鲁紧急救援中心联系以获得帮助。不要与到达救援现场的救援人员私下商定救援事宜，未经过斯巴鲁紧急救援中心授权的救援事宜原则上不予支持。

携带有效救援凭证

▶　为保障车主最大利益，避免盗抢车辆，救援人员有权现场核实车主身份。车主需要斯巴鲁进行救援时，须随车携带车辆行驶证。否则，斯巴鲁紧急救援中心有权不向车主提供救援服务。由此产生的救援延误、时间及费用损失由车主自行承担。

重要提示

紧急救援时间规定

▶　斯巴鲁紧急道路救援的宗旨是更好的为车主的紧急情况服务，因此请您务必在车辆故障、事故发生后或当地交通部门出具交通事故责任认定书的24小时内，联系斯巴鲁紧急救援中心申请救援或者进行救援预约。超过救援受理时间，视同车主自动放弃此次斯巴鲁为您提供的免费救援服务。

救援费用报销

▶　当车主需要相应的救援服务，而当地没有斯巴鲁道路救援服务商或服务商无法提供服务的情况下，车主经斯巴鲁紧急救援中心授权后，可自行寻求其他救援服务，先行垫付所需费用。救援完毕，车主须凭完整有效的报销凭证至斯巴鲁紧急救援中心报销救援费用。

天气咨询和出行线路咨询

▶　关于天气咨询和出行线路咨询服务。天气信息和路线信息来源于第三方公开平台，仅为车主提供参考，如天气变化或者路线更新变化，不承担责任。

服务例外情况

斯巴鲁紧急道路救援的宗旨是更好的为车主的紧急情况服务。如果出现下述情况，并不足以影响驾驶安全时，本服务不对其做出反应：

- 燃油表故障
- 空调系统不工作
- 前 / 后除雾器不工作
- 门外后视镜损坏
- 油箱盖损坏或有故障，但车内燃油足够驾驶到最近的授权维修站
- 座椅调节功能故障
- 安全系统故障（车辆已抛锚除外）
- ABS 警告灯亮
- 不影响安全驾驶的警告灯 / 服务指示灯亮
- 速度表不工作
- 不能开启后备箱
- 喇叭不工作
- 车内后视镜损坏但不妨碍驾驶员视线
- 天窗不能关闭 / 开启
- 车窗不能关闭 / 开启
- 乘客座椅安全带故障
- 传动系统卡在运动 / 手动或其他模式上
- 气囊警告灯亮
- 晴朗天气时前 / 后挡雨刮器失灵

免责条款

斯巴鲁紧急道路救援对以下情况下所发生的相应问题，享有免责权利：

- 车辆参与赛车、拉力赛、速度和耐久性测试、试驾以及在非官方道路上（沙漠、森林、田野、草原、戈壁、沙滩、河滩、沼泽等非正常道路的无路无人区）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、气候反常自然灾害等；
- 车辆故障是因故意损坏、破坏或者参与违法犯罪行为导致的；
- 车辆的抛锚是直接或间接的因警方或其他有关部门介入而导致的；
- 车辆的操作违反该车使用说明而引起损坏；
- 车辆发生故障引起的相关费用或财产损失；
- 车辆未保持在适合道路上行驶或未根据车辆制造商的建议保养车辆；
- 车辆的抛锚是驾驶者故意违反《中华人民共和国道路交通安全法》造成的；
- 车辆用于出租车、租赁用车以及其他商业用途。