无忧汽车会员服务章程 升级版202008

**第一章总则**  
无忧汽车会员服务(以下简称＂无忧服务”)致力于整合汽车行业维修与服务资源，努力为会员提供最为便利、经济的车辆使用和维修服务。  
  
**第二章会员资格的申请与管理**  
一、机动车车辆所有人或使用人申请加入会员，服务提供商接受会员申请目收到会员服务费后，会员资格生效。  
  
二、申请人申请会员资格时应提供：  
  
1、合法有效的身份证明、住址与联系电话；  
  
2、会员车辆行驶证复印件及会员车辆信息(包括但不限于品牌与型号、车牌号、VIN号及发动机号、交强险与商业险投保情况）。  
  
三、本章程所述的会员资格专属于申请人在《无忧汽车会员服务合同》所记载车辆信息对应的该辆机动车(以下简称“会员车辆”)，申请人拥有或使用的其他车辆未经申请不享有该会员资格。  
  
四、本章程所述会员资格的生效前提为《无忧汽车会员服务合同》中所时属或登记的申请人证件及其复印件、个人信息及车辆信息有效、真实、准确。  
  
**第三章会员的权利**  
一、无忧汽车会员是服务提供商授权4S店承担维修理赔保修服务，而产生的维修及其他服务，由服务提供商根据与会员签订的合同之约定承担。有关车辆部件系统及服务提供商的责任说明详见第八章第四条的释义部分。  
  
二、4S店高品质服务。为会员车辆提供的所有维修服务，均在中国大陆境内会员车辆制造商授权的4S店或双方约定的维修服务商4S店(以下合称“授权店”)进行，会员有知悉授权店名称、地址以及是否得到制造商及服务提供商授权的权利;会员车辆确因客观原因无法到达授权店维修的，服务提供商应与会员另行协商确定维修地点，且由服务提供商根据与会员签订的合同之约定承担。如果授权店丧失制造商授权资格、终止经营或不符合继续为会员提供服务的资格要求服务提供商有权与会员约定其他符合资格的授权店但应告知会员新的授权店信息以便于继续享受服务。  
  
三、在购买无忧汽车会员服务后，会员一年内(自《无忧汽车会员服务合同》约定的服务起始日之日起，按365天计算)在服务购买地市级行政区域内，可以选择以下所述服务并依据选择享有对应权利，具体服务项目以会员服务合同中约定为准：  
  
1、车辆保险协助处理索赔服务。会员可享有1次由服务提供商提供的自接到会员通知后，抵达事故现场的车辆保险协助处理索赔服务，确保约定车辆在最短时间内获得最佳质量的维修，最大限度減少会员成本，保护会员最大权益。

1. 预约年检车服务。会员可享有1次服务提供商提供的会员车辆免服务费年检车服务(机动车首次检验注册登记除外)。会员需提前5日拨打服务提供商客服电话进行预约，由服务提供商在与会员约定的时间、地点派人取车，送至车辆检测场年检并在验车服务结束后送回车辆至约定地点;若会员车辆未能通过年检，服务提供商将在第一时间通过电话告知会员车辆情況，并将车辆送回至约定地点，本次年检车服务完成。会员承担代年检服务费用之外的费用。
2. 预约代保养服务。会员可享有1次会员车辆的免服务费代为保养服务，会员需提前5日拨打服务提供商客服电话进行预约，由服务提供商在与会员约定的时间、地点派人取车，送至约定授权店进行保养，保养前服务提供商会以电话的形式告知会员此次保养项目，并在保养结束后送回车辆至约定地点。会员车辆在保养期间检查出现故障需要维修，服务提供商将第一时间致电会员确认是否维修，所有保养服务必须在授权店进行，确保车辆保养质量，会员承担代保养服务费用之外的费用。

**第四章会员的义务**  
一、遵守本章程及服务提供商公布的各项规定。

1. 为保证会员及时享有各项服务，会员应在会员服务对应车辆发生故障、事故等情况时立即通知服务提供商或维修服务商，自发生之时起8小时内未通知的，视为放弃相应的会员车辆服务权益。  
     
   三、在服务有效期内，会员车辆的所有保养与维修均应当在双方约定授权店进行，否则视为放弃会员车辆服务权益。  
     
   四、在服务有效期内，会员应当根据车辆制造商保养手册及服务提供商关于车辆保养规则的规定及时保养，否则视为放弃会员车辆服务权益，会员要求服务提供商提供免费维修服务的，应当出示符合车辆制造商保养手册及服务提供商关于车辆保养规则规定的会员车辆保养及维修记录，否则服务提供商有权拒绝提供免费维修服务。  
     
   五、申请会员服务时以及服务有效期间会员应当如实告知服务提供商所有关于会员车辆的行驶里程、行驶状况保养情况、发生事故或故障历史状況以及服务提供商认为需提供的其他行驶和使用状况信息，并一经服务提供商要求即书面授权服务提供商向相关机构查询上述有关信息，会员故意隐瞒车辆相关信息，不履行如实告知义务的，或者因过失未履行如实告知义务，足以影响服务提供商决定是否同意接收其会员申请的，服务提供商有权拒绝接受申请或提前终止会员服务或拒绝为其提供相关服务。  
     
   六、会员服务坚持以“修复为主、更换为辅”的原则。在保证车辆安全驾驶性能的前提下，故障车辆零部件的维修应以修复为主，更换为辅。如果通过维修可以继续使用，且维修后能达到正常使用标准，则不应进行更换。  
     
   七、会员同意并授权服务提供商处理无忧汽车会员服务章程规定范围内的车辆故障，并同意因维修更换的旧损部件均归服务提供商所有。  
     
   八、为保证会员充分享有各项服务，会员同意服务提供商根据需要向延保服务或保险公司等第三方机构购买车辆延保险，并授权第三方机构对其车辆的承保及理赔信息进行査询和内部公示。  
     
   **第五章无忧汽车会员服务的终止**  
   一、出现以下情形之一的，无忧汽车会员服务自动终止：
2. 无忧汽车会员服务有效期届满的；  
     
   2、无忧汽车会员服务因合同约定或者本章程规定而提前被终止或者被视为放弃的；  
     
   3、会员应为会员车辆服务有效期达到6个月及以上的会员车辆投保持续有效的商业车辆损失保险。未投保的无忧汽车会员服务终止；  
     
   二、会员车辆使用性质应当为非营运、非公共服务用途车辆、非比赛竞赛、非越野用车，会员购买无忧汽车会员服务后，对会员车辆进行改装(包括但不限于改变机动车的型号和发动机型号的、更改有关技术数据的)，视为会员车辆服务合同自动终止。  
     
   三、无忧汽车会员服务终止时，不退还任何费用。  
     
   **第六章保密义务**  
   一、除根据法律法规或者国家公权力机关的要求应当披露或者经会员同意披露的情形外，服务提供商应对会员个人信息严格保密，确保会员个人信息仅用于提供无忧汽车会员服务之用途。  
     
   二、会员应当对以下内容保密:与服务提供商有关的会员车辆服务申请信息、会员车辆服务号、用于与版务提供接车辆相关的流程以及其他相关信息。  
     
   **第七章法律的适用和管辖**一、本章程的生效、履行、解释及争议的解决均适用中华人民共和国大陆境内法律。  
     
   二、会员与服务提供商因《无忧汽车会员服务合同》及其时件的履行发生争议的，应通过友好协商解決;如协商不一致，由服务提供商注册所在地有管辖权的人民法院管辖。  
     
   三、本章程中部分条款因与中华人民共和国现行法律法规相抵触而无效的，不影响其他部分的效力。  
     
   **第八章附则**  
   一、本章程所有章节的名称只是为了方便的目的，并不影响本意程内容的意思或解释。

二、本章程的修改权利和最终解释权归服务提供商依照法律规定合法所有。  
  
三、服务提供商对本章程或其他服务条款进行修改时，应以电话、短信通知会员。  
  
四、释义：  
  
1、免费维修服务:本服务项目指且仅指约定车辆的受保护部件，因正常使用磨损、电子及机械部件老化导致的该受保护部件丧失原定使用功能时，为保证车辆安全行驶与稳定运行，服务提供商在授权店内为会员提供的维修服务。服务提供商责任仅限于恢复发生故暲的受保护部件的使用功能，并由服务提供商根据国家法律法规要求及车辆制造商对故障部件的性能要求决定维修方案并承担所有维修相关的配件与工时服务。本服务项目不包含服务提供商与会员约定的除外责任中列明的部件及原因导致的故障维修责任。  
  
2、告知服务提供商:指会员应就其所知或应当知道会员车辆的所有信息，在申请无忧汽车会员服务时书面告知或在服务提供商询问时口头或书面告知。  
  
3、发生事故和故障历史状況:指在申请无忧汽车会员服务以前以及无忧汽车会员服务有效期终止前，会员车辆发生碰撞、颠覆、人为破环、浸水、由保险公司车辆保险覆盖的原因，车辆操作与运行故障、以及其他服务提供商与会员约定的除外责任导致的损坏。  
  
4、及时保养：指会员应当按照会员车辆的制造商提供的使用手册和保养手册、服务提供商与会员约定的会员车辆的保养规则，在会员与服务提供商约定的授权店进行保养。  
  
5、车辆保养规则:指会员应当根据制造商在随车使用说明书和保养手册中规定的，按照累计行驶公里数和使用时间进行的各项保养内容及时进行保养，严格参照制造商保养规定按时更换发动机油、变速箱油。会员车辆制造商未明确规定保养期限或者里程数的，会员应当确保在会员车辆每行驶12个月或10000公里(以先到者为准)之前对会员车辆进行保养。除此之外，为保证车辆安全、稳定行驶最大限度降低车辆故障给会员造成损失，如果制造商未要求下述保养项目，会员也应当按照下述要求进行保养:会员车辆发动机装备正时皮带的应按照会员车辆制造商在随车使用说明书和保养手册中规定的期限内更换正时皮带、正时皮带涨紧轮、涨紧器。  
  
6、服务有效期间:指在此期间内，只要终止或者被视为放弃会员资格的情况未发生，服务提供商有义务向会员持续提供各项无忧汽车会员服务。  
  
7、约定车辆受保护部件及系统释义，即免费维修责任覆盖的部件范围如下：

**延长原厂保修期至6年/ 15万公里（以先到者为准）。延保起期以原厂保修到期后开始，延保止期以您购买的方案中列明的延长年限及公里先到者为准**

**延保服务车辆范围**

**（一）延保服务车辆的范围：**核定载客数7座内（含）的家庭自用或非营运机动车型（新能源车、无原厂新车质保期的车辆（如平行进口车）除外）、非水泡车、 非火烧车、非结构性损伤事故车、非改造加装车。

**（二）延保服务车辆用途：**家用机动车辆（非营运车辆）、公务用机动车辆。以营利为目的的任何机动车辆均不在此范围，包括但不限于：出租车、汽车租赁、自驾租赁汽车、驾校用车、教练车、公务车、邮递、快递、商业客运以及用于病患及残障人士运输的车辆。

**延长保修服务责任**

在约定的延保服务责任期限内，您的延保服务车辆在因下列车辆零部件出现故障无法正常使用时，我们将为您就近指定维修商，维修完成经您签署修复确认书后, 我们将向维修商支付您延保服务车辆的合理维修费用：

（一）维修费用指：施救延保服务车辆拖车费用、延保服务车辆检验费用、维修延保服务车辆费用、更换配件费用及维修人工费用，累计维修服务费用最高限额为您延保服务车辆新车购置价（以购车发票为准）。

（二）本细则项下延保服务所指的车辆零部件维修服务范围为：**整车**,包括但不限于：发动机系统、变速箱系统、驱动系统、转向系统、刹车系统、悬挂系统、燃 油系统、冷却系统、空调系统、电气系统、制动系统、传动系统等12大系统所包含的非易损、非易耗、非需定期保养更换的零部件。

8、**服务方的服务说明**

（一） 在延保服务责任期内您可以就延保服务车辆在延保服务责任范围内的故障提出维修请求（免责期内除外）,服务方将按照本细则及您选择的延保服务产品中维修服务最高限额的约定，向指定维修商为您支付必要的延保服务车辆维修费用，累计最高限额不超过您延保车辆的新车购置价（以购车发票为准）•

（二） 根据本细则的约定，在延保服务责任期内延保服务车辆出现延保服务范围内故障,按照约定的流程至服务方授权的维修商处进行维修时,您应将服务合同、您 的身份证明文件等材料向服务方出具，

（三） 向服务方进行故障报案申请维修时需要提供的具体资料为：

1、延保服务车辆最近一次的维修保养记录；延保服务申请人所能提供的与确认延保责任的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

2、需要由您配合维修商提供的资料为：您签署的修复确认书,及其他根据实际情况，服务方需要提供的其他材料、

（四） 服务方会在确定延保服务车辆的故障范围属于所购买的延保服务产品责任范围后，根据车辆的维修情况进行费用支付。

（五）延保服务车辆岀现故障，您可联系维修服务商和服务提供商两种方式进行报案， 并向服务方提供延保服务车辆车牌号、注册手机号码及车辆故障现象，服务方会在48小时内对您的车辆延保信息及故障零件信息进行确认，经确认后，您可以至服务方指定的维修商处进行维修。维修时，需出具您的服务合同，在信息确认后为您提供维修服务。如经维修商确认,您所需维修的车辆信息与您服务合同绑定的车辆信息不一致，或您的车辆的里程表存在被调整、故意破坏的情况，或您的车辆延保服务责任尚未开始，将拒绝为您维修，服务方也拒绝为您进行维修费用支付。

（六） 服务方在为您指定维修商时，优先选择购车发票显示的销售店（品牌4S店）

（七） 维修商在核实您的车辆及服务合同信息后，将对您的故障车辆检测定损，出具车辆检测报告、故障诊断证明、并对故障件拍照或视频，出具维修方案，服务方 将与您共同确认，经确认后，如服务方与您同意该维修方案的，需双方共同签字确认，确认后即开始维修，在维修过程中，维修商将向服务方同步汇报采购配件进度、 维修讲度、预估取车时间等。

（八）维修完成后，服务方将及时通知您取车，您在确认车辆维修完成后，对该车辆进行签收确认，即可提车离开,无需就延保责任范围内的故障合理维修支付任 何其他费用。

（九） 发生延保责任时，如果您的损失通过其他保险或故障责任第三方也能够获得维修费用赔偿的，则本服务方不负责支付。

（十）对于可以修理的延保服务车辆零部件，服务方负责赔偿按照该车辆原有技术标准、使用性能进行修理所产生的必要的、合理的修理费用，如发生任何的性能增加或改进所产生的额外费用，服务方不负责支付。

（十一）如您拒绝到服务方提供的车辆维修机构对延保服务车辆进行维修或更换零件的或自行至非服务方提供的车辆维修机构对延保服务车辆进行维修或更换零件的，服务方将不予支付任何维修费用。

（十二）您绑定本会员服务章程及会员车辆服务重要提示说明书的延保服务产品，且提交车辆信息次日起，即自动进入免责期，免责期内如延保服务车辆发生延保服务责任范围内的故障的,服务方不承担任何维修费用

（十三）**免责期是指您提交绑定延保服务车辆信息次日起,30天内报案或行驶里程数未满300公里报案的,均不予受理。**

**无忧汽车会员服务重要提示说明书**  
  
**一、总述**  
为了确保客户权益，现将有关重要事项在此特別说明，详细说明请参见《无忧汽年会员服务合同)》及(无忧汽车会员服务章程)相关内容。  
  
《无忧汽车会员服务合同》签订生效之后，该合同所约定的维修责任和义务并不因会员车辆制造商的原厂保修改策或者规定的调整而变更或者终止，会员车辆在保修期内(含延长的保修期)的故障属于会员车辆制造商的原因引起的，会员仍应向车辆制造商索赔并在具有授权经销商(4S)资格的约定授权店处维修。  
  
为了确保安全使用车辆，在车辆使用中发生故障时，会员应自知道成应当知道故障发生之时立即(最多不超过8小时)与服务提供商或约定维修商联系并如实报告，否则由此导致的车辆部件损坏，服务提供商有权拒绝提供免费维修服务。  
  
**二、车辆保养规则**  
会员车辆应在会员车辆制造商规定的有关车辆保养期限或者里程数(以先到者为准)的保养周期到达之前进行保养。会员车辆制造商未明确规定保养期限或者里程数的，会员应当确保在会员车辆每行驶12个月或者10000里(以先到者为准)之前对会员车辆进行保养。为保证会员车辆安全稳定行驶，最大限度降低会员车辆故障给会员造成损失，即使制造商并未要求下述保养项目，会员也应当按照如下要求对会员车辆进行保养;会员车辆发动机装备正时皮带的应按照会员车辆制造商在随车使用说明书和保养手册中规定的期限内更换正时皮带、正时皮带涨紧轮、涨紧器。  
  
**会员车辆发生故障时，如发现会员车辆未按车辆保养规则保养的，故障由会员自行承担维修。**  
**三、除外责任部件**  
无忧汽车会员服务的免费维修责任包含会员车辆中原厂安装的机械部件及总成(具体项目详见《无忧汽车会员服务章程》中的约定车辆受保护部件及系统)，但除非另有约定或者规定外，不包括以下原因及部件或者项目：  
**延长保修服务苑围除外情况**

（一） 任何易损易耗件（如：火花塞、蓄电池、轮胎等）及驱动电机系统（仅限混动车型）。

（二） 任何按照厂家保养手册需定期更换的液体及配件包括：三滤、空调滤清器、正时皮带等。

（三） 任何外力导致的车辆损坏。

**四、免责条款**

（一） 下列情况不属于延保责任服务范围，包含但不限于以下：

1、 延保服务车辆在服务申请时已经存在故障，或服务申请时故意隐瞒车辆存在重大故障的情形，未履行如实告知义务的。

*2、* 所有属干机动车辆商业保险及机动车交通事故责任强制保险等车辆保险范围内的责任及损失。

3、因自然灾害（包含但不限于地震、雪灾雹灾、暴风暴雨、洪水、雷击、海啸、地陷、雪崩、泥石流滑坡等）、外力因素（包含但不限于火灾、爆炸、自燃、 外界物坠落倒塌、碰撞、倾覆、空中飞行物体坠落等*）*、战争骚乱、恐怖袭击、交通事故、刑事犯罪（包括但不限于在进行违法交易或运输或在犯罪过程中使用延保服务车辆造成的损失）等丕可抗力和意外事件导致延保服务车辆故障的。

（二） 因归责于第三方、车辆使用者使用或保养不符合要求、归属于其他责任方责任的情况导致车辆出现故障的，包括但不限于下列情况：

1、 因末遵守厂商保修手册中"车辆保养/维修注意事项”的规定所导致的任何机械或电器故障,任何未遵守车辆生产商使用手册中的有关操作规定导致的索赔， 或者因超岀生产厂商的使用限制范围以致发生的机械或电器故障导致的索赔的。

2、 在车辆缺乏必要数量的冷却液或润滑油，或者仪表显示冷却液或润滑油已经过热或不足等情况下，继续驾驶车辆。

3、 由于牵引物件、其他车而导致的车辆出现故障和损坏,除非您的车辆在制造时已安装了相关装置、并由制造商所推荐。

4、 由于对车辆改装而造成的车辆故障和损坏,除非这种改装是由制造商改装的、且这种改装符合制造商的规格，包括但不限于：改装或加装进排气系统零部 件，改装或加装燃油系统零部件，软件变更等。

5、 由第三方的疏忽或故意的行为导致车辆发生故障的，或因延保服务车辆所有权人或申请人未履行如实告知义务导致车辆发生故障的,或违反诚实信用原则， 故意、欺诈、恶意串通或犯罪行为所产生的责任。

6、 车辆由于人为损坏或非制造商安装的设备、部件或系统等所导致的故障和损坏。

7、 车辆的里程表失效而未被及时在（48小时内*）*恢复，里程表链接被拆除或未连接，或者里程读数被调整过。

（三） 其他非属于服务方延保服务责任范围的直接或间接损失，包括但不限于：

1、 因本会员服务章程及会员车辆服务重要提示说明书的延保服务范围内的车辆部件故障或损坏所引起车辆故障而产生的任何间接损失、意外损坏。

*2、* 车辆维修项目并未包含在会员服务章程或维修请求被拒绝，则相关诊断费用、车辆拆卸费用或车辆组装费用将不予承担；或由于您擅自至未经指定的维修商处进行车辆维修,由于未进行正常修理或提供的维修服务的质量原因导致的直接或间接的损失。

3、 如果制造商公开宣布对部分有问题的零件或车辆召回，而您的车辆故障和损坏正是由于这些被召回的零件的功能或结构问题所导致的，则产生的费用不予承担.

4、 如果您的车辆已发生或已经发现故障和损坏，或明知车辆已处于恶劣天气或环境将对车辆造成故障和损坏，而您或车辆的驾驶者未采取所有必要的、合理的预防或补救措施而造成车辆的其他或进一步的故障和损坏。

**五.合同解除或终止**

（一） 在您购买延保服务产品满24小时后 服务商有权不予退款。

（二） 如经服务方确认，您提交的材料含有虚假、伪造、不实的内容（包括但不限于里程表数、仪表盘数、短视频的内容），以隐瞒、欺骗的方式误导服务方提供服务的，服务方将即时停止为您提供延保服务，且不退还任何费用，如因您的前述行为导致服务方造成经济损失的，服务方将保留追究您法律责任的权利。

（三） 在延保服务责任期限内，如发生以下任一情形，则视为本会员章程服务方的义务已全部履行完毕，延保服务自行终止：

1、 累计支付维修费用的总金额已达到您选择的延保服务产品约定的维修服务最高限额；

2、 您的延保服务车辆的行使里程已达到约定的表显里程数的最大数值；

3、 您的延保服务车辆的使用期限已达到约定的保修期最大区间；

**承诺及保证**

（—）服务方将确认并认为，您在诜购本会员服务章程及会员车辆服务重要提示说明书的延保服务产品时，即已履行了如实告知义务，并未故意隐瞒延保服务车辆重大故障问题，未故意隐瞒车辆信息，否则经确认您存在未履行如实告知义务的情形的，任何情况下，我们都将有权单方停止为你提供车辆延保服务，如已对延保服务车辆进行维修费用支付的，有权追回已支付的金额。

（二）我们将确认并认为，您在诜购本会员服务章程及会员车辆服务重要提示说明书的延保服务产品时，即已认真详细阅读了本章程，特别是为您加粗的条款及免责条款中的内容，并已认可本服务章程中约定的所有条款，同意在延保服务期间认真遵守本服务章程中所有的约定。

**会员申明**  
本人经过服务提供商的详细解释、说明，已经充分知悉、理解《无忧汽车会员服务合同》、《无忧汽车会员服务章程》及上述《会员车辆服务重要提示说明书》的各项内容，充分知悉这些内容所具有的法律含义并自愿接受这些内容的规定。

客户（签章）： 服务提供商（签章）：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日