

道路救援服務

服務範圍

接電	✓
送油	✓
送水	✓
換胎	✓
拖吊	全省限回原廠 60 公里
全載	✓
特殊作業	在道路救援車可執行的服務範圍內一律免費服務。然若需特殊作業服務者不在此限，須另行議價收費。
地下室/樓層作業	✓
待時費	NT\$350 元/時 車主自費
偏遠地區/郊區/山區 (郊區表)	NT\$3,000 元 車主自費補貼
計程車資補助	實支實付上限NT\$300/單一事故
長程載運交通補助	單一事故補助NT\$800/人 (上限 2 人)
代步車	單一事故補助NT\$1,400/日 (上限3 日)
住宿費補助	單一事故補助NT\$1,500/日 (上限1 日)

道路救援服務

凡購買道路救援服務商品，方可享有以下專屬服務。道路救援及相關補助內容，委由全鋒汽車股份有限公司受理並提供服務。

■ 服務憑證：

道路救援服務時以認車為原則，駕駛人必須在場，方可實施。

■ 有效期間及服務範圍：

一、有效期間：自購買此道路救援服務第五個中央政府工作日起，於有效日期內享有以下道路救援服務。

二、服務範圍：台灣本島境內。

■ 服務時間及次數：

全年無休24小時服務，若因天災、人禍等不可抗拒之因素導致提供服務有困難者不在此限。有效期間內，不限服務次數；惟同一天內同一車輛，各種服務項目以免費一次為限。

■ 免費服務內容：

一. 免費急救服務

1.代送汽油：車輛行駛途中若因油箱的燃油用罄而造成停駛時，提供免費代送燃料油服務。購買燃料油的費用，依加油站開立的發票憑據，向駕駛人收取。

2.送冷卻水：車輛若遇引擎的水箱冷卻水量不足而造成故障時，提供免費送冷卻水服務。

3.輪胎充氣及更換備胎：車輛若因輪胎消氣或爆胎以致無法行駛時，提供免費輪胎充氣或更換備胎服務（備胎由車主自備），無備胎則協助將車輛拖載回台灣奧迪授權服務廠。

二、接電啟動：車輛若因電瓶電力不足以致無法啟動時，提供現場免費接電啟動服務，若經接電處理後仍未發動，則協助將車輛拖載回台灣奧迪授權服務廠。

三、為避免因操作不當而造成額外損失，恕不提供現場開鎖服務，僅受理載運方式送至台灣奧迪授權服務廠。



道路救援服務



免費載送服務：

一、全載方式運送：車輛一律以全載方式運送至台灣奧迪授權服務廠。

二、免費原則：自載運地點（亦即車輛故障地點）載運至指定之台灣奧迪授權服務廠60公里內免費服務，超出公里數每公里50元，由車主自費。若客戶指定載運至非台灣奧迪授權服務廠時需全程自付費用。

三、以上服務概以全鋒 VIP 專屬車隊執行。

四、過路費：載運途中發生的過路費一律免收。

五、特殊作業：若發生非平面拖吊的特殊作業；在道路救援車可執行的服務範圍內一律免費服務。然若需特殊作業服務者不在此限，須另行議價收費。

會員權益及注意事項：

一、車輛故障或事故處理流程：

一般道路	高速公路
1. 盡量將車輛停放至路旁	
2. 開啟故障警示燈，並在車後適當距離放三角警示牌	
3. 立即與台灣奧迪客服專線0809-092834要求前往支援	
4. 請向台灣奧迪客服專線0809-092834說明下列事項：車牌號碼、姓名、車輛型式、車輛顏色、故障原因、故障地點	
5. 乘客應立於路旁或路肩外側等待救援以策安全	

二、服務到達時間說明如下：

地區別	一般時間
一般市區	60 分鐘
鄉鎮村級市區	90 分鐘
高速公路	60 分鐘
山區及偏遠地區道路	約定時間
* 尖峰擁擠時段，時間另行約定	

三、在一般道路發生故障或事故時，須經向台灣奧迪客服專線0809-092834申請道路救援，任何未經台灣奧迪客服專線0809-092834電話申告而自行處理者，恕不享有免費服務。

四、接受服務前，請先確認道路救援技師身分；並於車輛載離前，注意道路救援車駕駛台內之里程表數，以確保權益。

道路救援服務

五、接受服務後，會由道路救援技師填具服務簽認單，請您核對無誤後於服務單上簽上全名，如有需要，請向服務人員索取車主聯留底。

六、道路救援過程中，若技師作業不慎導致車輛額外損傷者，收費不實或超收費用者，請於 24 小時內提出。

七、車輛若變更新車號時，請先以電話通知客服中心，自通知日起五個工作天後自動生效，原舊車號則自動失效。

八、服務過程若有服務不周、態度不佳，可記下服務車車號、編號、透過台灣奧迪客服專線0809-092834提出反應。

九、計程車資補貼(上限300元，實支

實付)，計程車資補貼申請所需資料：

- 1、計程車資收據正本
- 2、行照影本
- 3、退款帳戶影本

十、道路救援服務拖吊100公里(含以上)另有提供24小時內之乘坐大眾交通運輸工具往返台灣奧迪授權服務廠前往想要到達的國內目的地。

計程車資補貼申請所需資料：

- 1、正本/票根(乘客上限2名，共NT\$1,600元為限；若需申請補助悠遊卡車資補助，請提供到捷運站搭乘證明)
- 2、行照影本
- 3、退款帳戶影本



道路救援服務



十一、道路救援服務拖吊100公里(含以上)另提供事故當日夜間住宿補貼金額，上限單一事故補助NT\$1,500/日（上限1日）。

夜間住宿補貼申請所需資料：

- 1、住宿證明：飯店住宿證明/發票或電子發票影本
- 2、行照影本
- 3、退款帳戶影本

十二、透過全鋒拖吊代步車需求者單一事故補助NT\$1,400/日(上限3日)，限與全鋒汽車租賃代步車輛，代步車於申請時告知其租賃費用，並於線上刷卡支付其款項，若於24小時內取消車主需自行付擔1日租賃費用。

於載運結束後七個工作天內將以上資料寄至台北市大安區忠孝東路四段270號15樓-全鋒退費組。收齊相關檢附文件後，退費金額會依照會員權益辦理審核退費，約10個工作天匯款，匯款後會有簡訊通知。

代步車自費租賃價格	
車款	租賃價格
Audi Q5	NT\$7,500
Audi A4	NT\$6,300
Audi A1	NT\$4,500

備註：如欲申報上述各項補貼費用，須按補助項目另行個別收取退款手續費新台幣30元；若對於費用申請/退費有相關問題，歡迎致電(02)8772-6767轉386全鋒道路救援退費組諮詢。