

PORSCHE





尊敬的保时捷客户：

购买保时捷车辆就意味着您选择了一辆代表杰出品质和性能的汽车。这些价值同样适用于保时捷援助服务——一项为车辆提供紧急援助，同时为驾驶员及所有乘客提供机动性保障的售后服务。

无论您和您的保时捷车辆在中国任何地方，保时捷援助服务都会为您提供一年 365 天、每天 24 小时的机动性服务和安全保障。在车辆抛锚、发生交通事故或被盗时请立即联系保时捷援助服务。保时捷援助服务承诺通过快速可靠的援助和支持将您的不便降到最低。

保时捷援助服务的利益和服务范围将在后面几页详细介绍。

我们希望保时捷车辆和保时捷援助服务给您带来无忧的旅途！

紧急情况下的流程

请提供下列信息以便保时捷援助服务能够快速
为您做出适当的安排：

- 您的姓名及联系方式
- 车型和车辆识别号码（VIN）
- 车牌号码
- 故障类型和原因描述
- 故障或事故的事发地
- 您计划的行程目的地



关注“保时捷中国服务号”

点击“道路援助”实时查询援助热线

24小时紧急援助电话：

中国大陆

400 8100 911

车辆识别号码：_____

如您并非通过致电保时捷援助服务热线并由保时捷中国安排道路援助及后续服务的，此类情况下产生的费用将不会得到保时捷中国的偿付。

A. 适用范围

如果车辆抛锚、发生交通事故或者遭窃时，保时捷援助服务将负责安排下文所列出的服务并偿付相关费用，请注意未使用的服务不可抵返现金。前提是需满足下列条件（保时捷保留在不事先通知的情况下修改或调整保时捷援助服务机动性服务保证的权利）：

(A1) 涵盖车辆及期限

1. 在中国大陆所有授权保时捷中心登记的保时捷车辆在保修期内享受此服务。
 - 在新车保修期内的车辆：自车辆在授权保时捷中心交付之日起 3 年内享有此服务；
 - 购买了保时捷认可保修的车辆：在延长保修有效期内享有此服务；
2. 在质保期以外的事故车辆享有免费的拖车服务，拖至就近的保时捷中心。（仅限道路救援，不包含后续利益）

(A2) 涵盖人员

援助涵盖所有授权驾驶员和请求保时捷紧急援助时正乘坐您车辆的乘客（法定允许的最多搭载人数）。

(A3) 条款涵盖区域

保时捷援助服务涵盖下列国家和地区的任何地方，只要援助车辆可以到达。

中国大陆、香港和澳门。

请注意偏远地区和机动性服务受限于当地的路况和环境。

(A4) 涵盖情况

如果由于下列问题您的车辆无法开始或继续行程，则保时捷援助服务开始提供援助及保障服务：

- 抛锚：由于原装机械或电气零配件故障导致的所有突然的、无法预见的车辆失灵；
- 交通事故
- 车辆被盗
- 其他不可预知事故：如燃油泄漏、燃油耗尽、蓄电池故障、轮胎故障、车匙遗失，损坏或反锁车内、车内唯一驾驶人员因身体原因无法继续驾驶。

(A5) 未涵盖的情况

道路援助不涵盖的情形：

- 挂车故障
- 产品全面召回
- 常规保养或其他保养
- 车辆检验
- 安装附件
- 起火（非车辆部件引发）
- 因过度使用或车辆操作不当引起的抛锚
- 因自然力量、战争、罢工、征用、政府机构的禁令或限制、物品爆炸或核及放射性元素影响造成的事故
- 受益人在赛车训练和/或参加赛车运动，包括赛车比赛、拉力赛、速度或耐用性测试期间发生的抛锚、交通事故或其他故障

- 挂车或载荷损坏或驾驶员在酒精、溶媒滥用、毒品或其他非法物质的影响下驾驶保时捷或未经授权的驾驶员驾驶保时捷而引起的损坏和/或损失
- 未经保时捷批准更换零件或向车辆安装附件导致的事故。
- 保时捷车辆处于不适合在道路行驶的条件下或未进行必要保养而引起的事故
- 因参与犯罪或违法活动引起的事故
- 因抛锚而直接或间接引起的任何损失
- 蓄意破坏

您驾驶保时捷时可能会遇到的下列问题将不包括在援助范围之内，除非对您个人的安全和他人的安全构成实际的威胁，这些问题是：

- 燃油表故障
- 车速表不工作

- 空调不工作
- 行李厢不能打开
- 前和/或后除雾器不工作
- 喇叭不工作¹
- 车门镜损坏
- 车内后视镜损坏，但是不妨碍驾驶员的视线
- 加油口盖损坏或有故障，并且保时捷车辆油箱中有足够的燃油，可以行驶到最近的保时捷服务中心
- 活动顶篷不能打开
- ABS 警示灯亮起
- 安全气囊警示灯亮起
- 牵引力控制警示灯亮起
- 其他与安全无关的灯，如保养警示灯亮起
- 后挡风玻璃雨刷器故障

¹ 如果喇叭响个不停，保时捷援助服务将提供帮助。

B. 服务范围

保时捷援助服务旨在竭尽全力为您提供以下援助服务，但受限于特定因素（详见本手册C部分），可能无法完全满足您的要求，敬请谅解。

(B1) 路边的简单机械修理

如果您的车辆故障并不严重，保时捷援助服务将尽快为您提供修复援助。

(B2) 蓄电池故障

保时捷援助服务将提供跨接启动。

(B3) 燃油问题

保时捷援助服务将为您提供应急用油，以便您行驶到附近的加油站，或者将车辆运送至附近的加油站（燃油费用由您自行承担）。



(B4) 轮胎故障

保时捷援助服务将为您更换瘪气/刺破的轮胎（仅限车辆配备备胎的情况下），或者在必要时将车辆运送至最近的保时捷中心。

(B5) 车辆遭窃

如果您的车辆不幸遭窃或遭受暴力破坏，保时捷援助服务将协助您报警并安排出租车将您送到安全的地方。也可以根据您的要求提供其他服务，但您需要自行承担产生的额外费用。

(B6) 车匙问题

保时捷援助服务将提供备用车匙取送服务或提供任何其它适当的解决方案。

- 保时捷援助服务可承担取送备用车匙产生的出租车费用或备用车匙的递送费用
- 如果车匙锁在车内或遗失且没有备用车匙，那么保时捷援助服务会将车辆拖运至最近的保时捷中心
- 仅在危及生命的情况下（如婴儿和车匙一同被锁在车内），保时捷援助服务会派送修操作人员强行进入车内。在这种情况下，必须获得您的授权并且由此导致的所有损失均由您承担。



(B7) 拖车服务和送修

如果车辆无法在现场修好，保时捷援助服务将提供拖车服务，将您的车辆送到最近的保时捷中心。道路援助将只在公共交通可以到达的道路上或在受益人家中进行。

若因道路交通事故或其他事件而需启用专用设备或多人辅助（大于等于3人），将您的保时捷车辆送修，该专用设备的费用将由您承担。我们建议您根据您的车辆保险单条款寻求该类费用的赔偿。

(B8) 出租车利益

在牵引您的车辆时，保时捷援助服务将为驾驶员和乘客提供免费的出租车，最长里程距抛锚地点可达 50 KM。这项服务仅限车辆抛锚当天使用。

(B9) 车辆保管

当车辆抛锚并且保时捷援助服务无法立即将车辆拖至最近的保时捷经销商，保时捷援助服务会确保最高7天的车辆存放，包括拖车和装载，直到车辆能够维修或运输。

(B10) 机动性利益

如果您的车辆送往保时捷中心后无法在当天完成修复或保时捷中心已停止营业，为尽量减少您的不便，您可以从以下三种方案中任选一种。

以下服务凭发票报销，发票日期须与车辆在店修理的时间一致。

请不要自行安排或通过保时捷经销商安排任何机动性服务，因为此类情况下产生的费用将不会得到偿付。

· 继续行程

如果您希望继续前往您计划的目的地，保时捷援助服务将安排最适当的方式让您继续前行并支付费用。该选项方案可能包括但不限于头等车厢铁路旅行（旅程不到 1000 km）或经济舱航班旅行（旅程超过 1000 km）、出租车费（如果更方便并且价格比火车票更低）、以及买票或到达机场火车站产生的任何费用（出租车及公共交通）。

· 租赁代步车

当您的车辆正在修理时，如果您希望租用一辆代步车，保时捷援助服务将安排并支付费用，租期最长为 5 天。

此外，您必须遵守租赁商的相关条款和条件。这包括提供有效驾驶证、信用卡、押金等。当然，**在车辆使用期间产生的车损、违章罚款以及所有燃油费用将由您来支付。**

超过 5 天期限的服务费用保时捷援助服务将不再承担

· 酒店住宿

如果您的保时捷车辆在事故当天无法被修复，您也可以选择等到您的保时捷车辆修复为止。如果有必要临时安排异地住宿，保时捷援助服务将为驾驶员和乘客（不超过车辆法定的最多乘客数）安排并支付最多 5 晚的 5 星级酒店住宿。

请注意：这仅包括房费以及早餐和税费。其他附加费用如电话费、客房服务费用等应由您承担并且必须在退房前付讫。

请注意是否能提供代步车取决于当地的具体条件。又是受服务时的条件制约，保时捷援助服务不能保证提供的车辆与您所驾驶保时捷车辆规格完全一致。

(B11) 提取已修复的车辆

如果您的车辆是由保时捷援助服务送到保时捷中心进行修理的，我们将为您安排并支付修理完成后提车的行程费用。修复车辆提车的行程安排仅限一人。

如果您自己无法提车，保时捷援助服务将负责安排已修复车辆的运送服务。如果运送费用超过您自己去保时捷中心提车所产生的费用，超出部分需由您承担。



C. 特别说明

(C1) 恶劣气候条件

在恶劣气候条件下，如洪水、强雷电等，在气候改善前，某些操作可能无法进行。此时，我们优先确保您和您的乘客处于安全场所；您的车辆可能只有在条件允许之后才能送修。

(C2) 虚假陈述

如果进行虚假陈述，保时捷援助服务将有权取消任何或所有提供的利益。保时捷保留撤消或修改该计划服务内容的权利，恕不另行通知。

(C3) 不可抗力

如由于自然力量、社会公敌活动、政府行为、恐怖主义活动、任何法院或仲裁机构法令、任何人员的颠覆或破坏活动、罢工、禁运等原因，保时捷援助服务不能提供文中所述服务，保时捷援助服务不承担责任。

(C4) 利益等级-酒店和租车

在服务过程中，保时捷援助服务将在该服务的适用条款范围内安排和支付酒店食宿和租车费用。如果您要求提高保时捷安排的酒店房间的标准或租用车辆的类型，您将要为此承担所有的差额费用。

(C5) 送修前请取出个人物品

在送修之前，请确保取出您的保时捷车辆中的所有物品。对于遗留在保时捷车辆中的个人物品的丢失或损坏，保时捷援助服务将不承担任何责任。

(C6) 非合约且非义务

本手册仅用于介绍之目的，不构成对任何人的要约。保时捷仅为车主支付必要费用以便车主可以享有保时捷援助服务提供的完善便捷的服务。保时捷援助服务可能会根据不同环境随时更改服务内容，因此实际服务内容可能与本手册介绍的不完全吻合。对于此类更改以及任何和所有相关未履行的服务保时捷将不承担任何责任。

(C7) 司法权

针对保时捷的任何争议、分歧或索赔，包括由本手册造成的或与之关联的侵权申诉 (包括但不限于对手册的解释、执行等等)，均应提交上海国际经济贸易仲裁委员会，由三位仲裁员根据相关规则进行仲裁。





Porsche, Carrera, Cayenne, Cayman,
Boxster, Panamera, Targa, Tequipment,
Tiptronic, PCCB 和保时捷盾徽均为
Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG 的注册商标。

未经版权所有人许可，严禁以任何形式复制本文。

保时捷 (中国) 汽车销售有限公司
中国 (上海) 自由贸易试验区
世纪大道 826 号 17 层
邮编：200120
<http://www.porsche.cn>

状态：07/25
中国印刷

订购号：PCNASG2025-1