

零跑 C11 车主基础服务权益告知书

鉴于您已与浙江零跑汽车销售服务有限公司或其关联公司或其指定第三方（以下简称“零跑汽车”）签署了《零跑汽车购买协议》，并按照该协议的条款和条件，购买了零跑品牌电动汽车 C11（以下简称“C11”），自您的 C11 交付之日起，您的 C11 将享有本告知书记载权益。

非营运性质车辆（以下简称非营运车）：消费者为生活消费需要而购买和使用的乘用车。

营运性质车辆（以下简称营运车）：营运车及非营运车等但实际被用于出租或其他运营目的的车辆。

一、质保服务

您所购买的零跑 C11 自开具购车发票之日起（如车辆交付晚于开票日期的，按车辆交付之日起），在如下质保期内，因设计、原材料、制造工艺、零部件质量等车辆本身质量问题引起的故障，经零跑汽车鉴定后，为车主提供免费的售后质保服务，包括免费的维护、修理或更换零部件。

◆ 关于质保期的说明：

非营运车：整车质保期为 4 年或 12 万公里（以先到者为准），三电系统质保期为 8 年或 15 万公里（以先到者为准）。

营运车：整车质保期为 1 年或 12 万公里（以先到者为准），三电系统质保期为 8 年或 12 万公里（以先到者为准）。

实施细则：

- a. 在零跑汽车为车辆提供质保服务的过程中，被免费更换的零部件应归零跑汽车所有；

- b. 质保服务不包含特殊零部件、易损耗零部件、随车工具，前述零部件及随车工具的种类及质保服务应以《C11 保修保养手册》中的有关规定为准；
- c. 经零跑汽车更换并装配的零跑汽车原厂备件的质保服务亦应以《C11 保修保养手册》中的有关规定为准；
- d. 零跑汽车可以要求车主在车辆接受质保服务时提供车辆的购车发票及行驶证等有效文件和资料，如果车主拒绝或无法提供相关文件或资料，零跑汽车有权暂不提供质保服务；
- e. 与零跑汽车有其他书面约定的车辆维修服务，将按照书面约定的相关条款执行。

除外情形：

除法律法规另有规定外，在质保期内，质保服务范围不包含以下任何内容：

- a. 车辆或零部件的正常磨损、损耗、正常老化等；
- b. 未伴随更换缺陷零件的必要保养作业项目；
- c. 因车主未按照《C11 用户手册》、《C11 保修保养手册》中的相关规定正确使用、维护、保管、修理、保养车辆而造成损坏的；
- d. 《C11 用户手册》、《C11 保修保养手册》中明示不得改装、调整、拆卸，但车主自行改装、调整、拆卸而造成损坏的；
- e. 发生产品质量问题，车主自行处置不当而造成损坏的；
- f. C11 被用于特殊目的，如出租营运、表演、试验、竞技等目的造成的损坏或用于非法用途的；
- g. 因事故（非产品质量问题导致事故）、超载、涉水、外部火灾或爆炸等造成的损坏；
- h. 由未获得零跑汽车授权的个人或实体进行的任何维修（包括改造改装等）及其所导致的车辆损坏，包括但不限于因前述个人或实体使用非零跑汽车原厂备件而造成车辆损坏的；

- i. 因车主、车辆使用人或任何第三方之不当或犯罪行为（如故意破坏、非法闯入、盗抢等）而导致车辆损坏的；
- j. 因不可抗力及意外因素导致的损坏，包括但不限于冰雹、碎石、砾石、工业烟雾/粉尘、洪水、暴风、雷电、放射性尘埃、树胶、地震、海水、酸雨、大气中的化学气体或其他化学物品、腐蚀性物质等造成的损坏；
- k. 车主所购 C11 已被书面告知存在瑕疵的,就本瑕疵不享受保修服务；
- l. 其他非产品质量导致的损坏或按照法律法规规定不应当由零跑汽车承担保修责任的情形。

本质保说明有任何未尽事宜，零跑汽车将参照《C11 用户手册》、《C11 保修保养手册》或法律法规之规定予以处理。

二、免费保养服务

您所购买的零跑 C11 自开具购车发票之日起，可享受首次免费保养服务。首次保养在 3 个月或 3,000 公里（以先到者为准）内进行，保养内容为《C11 保修保养手册》中规定的定期保养项目。

特别说明：

- a. 车辆未在 3 个月或 3,000 公里（以先到者为准）内到零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店实施首次免费保养的，则视为自动放弃该等权益；
- b. 本权益仅限本 C11 车辆使用，不可转让至其他车辆使用，也不可折现；
- c. 本权益仅限在零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店开展免费保养工作有效。

三、免费道路救援服务（仅限非营运车）

当您的 C11 在整车质保期内无法行驶或无法安全行驶时，经判定为产品质量问题导致，

零跑汽车将根据本道路救援权益的条款与条件提供在中华人民共和国境内(不含香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区)自购车发票开具之日起(如车辆交付晚于开票日期的,按车辆交付之日起)4年或12万公里之内(先到者为准),不限里程不限次数的免费道路救援服务。

在车辆质保期外,如因产品质量问题且用户享有终身免费道路救援权益,救援地点距离最近的零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店或就近充电站单程距离100KM以内免费,超出部分则需收取救援费用。

如超出质保期且无终身免费道路救援权益,救援费用由用户自行承担。

零跑汽车将根据C11的实际故障情况,决定提供如下一种或数种道路救援服务:

- a. 远程诊断服务,即通过远程手段诊断,排除车辆故障;
- b. 现场施救服务,即安排零跑汽车移动服务车及道路服务人员或零跑汽车指定的道路救援服务商赶赴车辆故障现场进行诊断和施救;
- c. 拖车救援服务,即安排零跑汽车指定的道路救援服务商将车辆拖送至就近的零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店或充电站;
- d. 特殊路段救援服务,即由零跑汽车指定的道路救援服务商协助车主或由车主直接联系当地交警或政府指定的拖车服务实体(“第三方救援服务实体”),将车辆拖送至指定地点,后续再由零跑汽车指定的道路救援服务商将车辆拖送至就近的零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店或充电站;
- e. 困境救援服务,即安排零跑汽车指定的道路救援服务商通过其专业救援设备(如大型吊车等)将车辆牵引至可拖运状态并拖送至就近的零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店或充电站。

费用说明:

- a. 在您及您的车辆符合本道路救援权益所规定的免费道路救援服务情形的情况下, 零跑汽车将承担道路救援服务的费用;
- b. 现场施救服务若涉及服务范围外的备件拆卸或更换, 相应的备件费和工时费用需车主自行承担;
- c. 道路救援服务中若产生停车、等候费、拖车产生过路过桥等费用需车主自行承担;
- d. 针对零跑汽车提供的救援服务方案, 在未证明该救援方案无效或不当的情况下车主要求进行方案调整的 (包括但不限于车主要求更换拖车终点), 超出费用部分需车主自行承担。

除外情形:

存在下列情形之一并因此导致您的车辆产生故障而无法驾驶的, 零跑汽车不对该等情形下的车辆提供免费道路救援服务:

- a. C11 的驾驶人存在酒驾、毒驾等违法行为或参与其他违法犯罪行为的;
- b. 经零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店技术判定非产品质量问题引起的车辆故障, 具体判定以《C11 用户手册》、《C11 保修保养手册》中相关条款为准;
- c. 对于任何由于不可抗力事件导致道路救援服务无法提供的, 零跑汽车不应承担任何责任。不可抗力事件包括但不限于自然灾害、战争、暴乱、叛乱、政治示威、抢劫、罢工、停工、军事或反恐行动等。零跑汽车将在不可抗力事件消除后继续提供道路救援服务;
- d. 法律法规或本道路救援实施细则规定的零跑汽车不予提供道路救援服务的其他情形。

终止情形:

当出现以下任一情况时, 零跑汽车将免除您的免费道路救援权益:

- a. C11 被用于特殊使用条件或使用目的而非家用的, 如出租、运营或其他情况包括但

不限于比赛竞技、表演娱乐、试验、军事行动、征用等；

- b. 权益发生转让或借用其他车辆使用。

联系道路救援：

请致电零跑汽车服务热线：400-008-1234 转 9。

如本道路救援实施细则有任何未尽事宜，零跑汽车将参照《C11 用户手册》、《C11 保修保养手册》或法律法规之规定予以处理。

四、维修代步车服务（仅限非营运车）

您所购买的 C11 自开具购车发票之日起（如车辆交付晚于开票日期的，按车辆交付之日起），在整车质保期内，车辆因产品质量问题引起的维修等待时间超过 5 天，零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店将从第 6 天开始提供代步车服务或代步交通补偿服务（以下统称为“代步车服务”），直至车辆维修完毕通知车主取车当天截止，不足 1 天按 1 天计算。

特别说明： 代步交通补偿由车主依据打车或租车发票在车辆维修完毕后到零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店进行实报实销，且单日报销最高金额不超过 200 元；维修等待时间不包含特殊零部件运输时间及涉及到的外出救援占用时间。

除外情形： 经零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店判定维修车辆不符合保修申请条件的。

终止情形：

当出现以下任一情况时，零跑汽车将免除您的维修代步车服务权益：

- a. C11 被用于特殊使用条件或使用目的而非家用的，如出租、运营或其他情况包括但不限于比赛竞技、表演娱乐、试验、军事行动、征用等；

- b. 权益发生转让或借用其他车辆使用。

五、亏电紧急救援服务（仅限非营运车）

您所购买的零跑 C11 自开具购车发票之日起（如车辆交付晚于开票日期的，按车辆交付之日起），在整车质保期内，在使用过程中因非人为原因导致的动力电池亏电，而造成车辆无法行驶等情况，零跑汽车将通过免费现场快充或拖车到就近的充电站或零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店解决车辆用电需求。

特别说明：

- a. 以上救援服务范围限中华人民共和国境内（不含香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区），服务方式由零跑汽车依据当地资源情况决定；
- b. 如提供现场快充服务，提供的电量仅保证车主自行前往就近充电桩，非满额电量；
- c. 针对零跑汽车提供的亏电救援服务，在未证明该救援方案无效或不当的情况下车主要求进行方案调整的（包括但不限于车主要求更换拖车终点），超出费用部分需车主自行承担；
- d. 亏电救援涉及特殊路段救援（包括但不限于高速、景区、隧道、桥梁等依据交通管理条例救援车辆可能无法达到的地方）服务时，由车主直接联系当地交警或政府指定的拖车服务实体（“第三方救援服务实体”），将车辆拖送至指定地点，后续再由零跑汽车指定的道路救援服务商将车辆拖送至就近的充电站或零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店。其中，救援服务过程中产生的停车费、等候费、路桥费需由车主承担。

除外情形：

- a. C11 的驾驶人存在酒驾、毒驾等违法行为或参与其他违法犯罪行为的；
- b. 经零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店技术判定为人为（包括车主忘充电）引

起的车辆亏电；

c. 因车主未按照《C11 用户手册》、《C11 保修保养手册》中的相关规定正确使用、维护、保管、修理、保养车辆而导致的频繁亏电；

d. 对于任何由于不可抗力事件导致救援服务无法提供的，零跑汽车不应承担任何责任。不可抗力事件包括但不限于自然灾害、战争、暴乱、叛乱、政治示威、抢劫、罢工、停工、军事或反恐行动等。零跑汽车将在不可抗力事件消除后继续提供亏电救援服务；

e. 法律法规规定的可不予提供道路救援服务的其他情形。

终止情形：

a. C11 被用于特殊使用条件或使用目的而非家用的，如出租或其他运营目的、比赛竞技、表演娱乐、试验、军事行动、征用等；

b. 亏电紧急救援服务并非用于权益设定之目的或有理由推定与权益设定目的相悖。

六、到店免费充电

零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店将配备充电设施，当 C11 到店进行**保养、维修**，零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店将为车主车辆提供免费的充电服务。

特别说明：

零跑汽车服务中心或零跑汽车授权服务店将依据充电设备资源情况提供免费充电服务，充电设备被占用或用于其他车辆维修充电可能导致充电等待或未充满电的情况。

除外情形：

a. 非用于本 C11 车辆充电使用；

b. 对于任何由于突发或不可抗力事件导致本项服务无法提供的，零跑汽车不应承担任何责任。不可抗力事件包括但不限于电路故障或停电导致的充电设施无法使用、自然灾害、

战争、暴乱、叛乱、政治示威、抢劫、罢工、停工、军事或反恐行动等。零跑汽车将在不可抗力事件消除后继续提供到店免费充电服务。

敬请注意：

- a. 零跑汽车可能会不时对某项权益进行调整，有任何更新，应以零跑汽车不时更新并发布的最新版本为准，有任何疑问请拨打零跑汽车客户中心 400-008-1234 进行咨询；
- b. 当出现法律法规、本告知书中规定的零跑 C11 车主基础服务权益应当终止的情形时，您及您的 C11 将无法再享有零跑 C11 车主基础服务权益。