

宁德市亿燧科技有限公司消费者权益保障措施说明

感谢您选择宁德市亿燧科技有限公司。我们始终认为，消费者的安心与满意是服务的起点，也是终点。为切实保障您的合法权益，为您提供透明、公正、高效的骑行体验，我们特制定并公示以下消费者权益保障措施。

一、知情权与选择权保障

车辆信息真实透明

平台展示的每一辆高档机车，均如实标注车型配置、车龄、里程数、维保记录及实拍图片。杜绝虚假宣传、隐瞒车况，确保您在选车时掌握充分信息，自主做出选择。

费用明细清晰可查

租车价格、押金标准、保险覆盖范围、超时费用、事故责任划分等全部费用科目，均在下单前以书面形式明确告知。无隐形消费，无强制附加项目，让每一分钱都花得明白。

二、公平交易权保障

信用免押，降低资金占用

符合条件的用户可享受信用免押金租车服务，无需以现金形式冻结大额押金，减轻您的资金压力，让租赁更便捷。

标准化电子合同

每一笔订单均签署标准化电子租赁合同，条款公平、权责对等。合同内容不设置不合理免责条款或加重消费者责任的格式条款，充分保障您的契约自由。

明码标价，杜绝价格欺诈

所有服务项目及对应的收费标准均在平台页面及门店醒目位置公示。优惠活动规则详尽说明，不利用虚假或引人误解的价格手段误导消费者。

三、人身及财产安全保障

车辆安全检测与维护

所有上线车辆在每次出租前均经过多维度安全检测（含刹车系统、轮胎磨损度、灯光信号、油电系统等），确保交付给您的车辆机械状态良好、安全合规。

骑前免费安全培训

首次租借高档机车的用户，可享 5 分钟一对一安全驾驶指导（支持线上视频或线下门店两种方式）。培训内容涵盖车辆操作要领、景区路况特点、应急避险技巧，帮助您在上路前建立基本的安全驾驶能力。

全国景区 7×24 小时道路救援

在全国景区范围内，我们提供全天候道路救援保障。遇故障、事故、爆胎等突发状况时：

电话呼叫后，救援力量 30 分钟内到达现场（核心景区压缩至 15 分钟）；

救援方案包括现场抢修、拖车运送及替代车安排，确保不因车辆问题滞留途中。

四、事故与纠纷处理保障

事故关怀·全程代办

骑行中若发生事故，亿飚专属管家将第一时间到场，协助您完成以下事项：

配合警方报警及事故定责；

同步进行保险报案及跟进理赔流程；

协调车辆定损及维修安排；

如需继续行程，提供替代车辆或返程交通方案。

您只需专注于自身安全与健康，其余手续由我们代办。

维修费用先行垫付

对于保险责任范围内的事故，平台先行垫付维修费用，您无需现场垫付资金，避免因资金压力影响后续行程安排。

非用户责任零赔付

取车与还车均采用“360 度视频验车+AI 损伤比对系统”，全程影像留痕，数据可追溯。经系统比对确认不属于用户责任的车损，用户承担零赔付，杜绝“责任不清、定损不明”的争议纠纷。

争议快速处理通道

发生消费争议时，您可通过专属客服热线 15259088742 直达高级客服。我们承诺 30 分钟内给出解决方案，实行“首问负责制”——谁接听、谁跟进、谁解决，不转接、不推诿、不拖延。

平台兜底赔付与协助追偿责任

为进一步强化对消费者权益的保障，消除您在事故及纠纷处理中的后顾之忧，平台就兜底赔付与协助追偿责任，作出如下明确承诺与补充说明：

先行垫付，兜底保障：在保险责任范围内或事故责任清晰但第三方（含肇事方、保险公司等）理赔流程尚未完结的情况下，为确保您的行程不受资金压力影响，平台将无条件先行垫付车辆维修费用、人身救治费用等必要款项，不因外部赔付程序的迟延而影响对您的及时救助与补偿。您无需因等待保险定损或责任认定结论而垫付任何资金。

非用户责任，平台全额承担：经系统及行程数据综合判定，若车损或事故责任不在您（用户），平台将全额承担车辆维修、贬值损失及事故处理所产生的直接费用，您对此类费用承担零赔付责任。

代为追偿，全程协助：对于应由第三方（包括肇事方、保险公司等）承担赔偿责任的案件，平台在完成对您的先行赔付后，将主动启动代为追偿程序。平台法务及专属管家将全程协助您完成证据固定、责任认定、保险理赔及法律诉讼等必要流程，不以任何形式将追偿难度或成本转嫁给您，确保您无需投入额外精力参与复杂的追偿事务。

争议情形下的兜底处理：对于责任暂未清晰或存在争议的特殊案件，平台将启动“争议快速处理通道”进行研判。在 30 分钟内给出解决方案的基础上，若 24 小时内无法确认为用户责任，平台将先行按照“非用户责任”标准执行兜底赔付，再行向相关方主张权利，坚决不让您在责任厘清过程中承担不确定风险。

五、个人信息保护保障

隐私数据严格保密

您在租车过程中提供的身份信息、驾驶证信息、联系方式及行程数据，仅用于订单履约及安全保障之必需用途。未经您的明确授权，不向任何第三方披露或用于营销目的。

六、售后服务保障

专属客服，快速响应

设立独立售后热线 15259088742，工作日及非工作日均保持畅通。任何关于订单、车况、费用、保险的疑问，均可随时致电，享受高级客服一对一服务。

满意度回访与投诉渠道

每次还车后，我们将通过系统或人工方式进行满意度回访，主动听取您的意见与建议。同时，书面投诉渠道在门店及电子协议中均予以明示，确保您的诉求有处可诉、有诉必应。

附则

本保障措施自发布之日起生效，适用于所有通过亿燧平台完成的租车订单。我们将持续优化服务标准，以实际行动维护您的每一项合法权益。

亿燧，不仅是租车——更是您骑行路上不动声色的底气。

宁德市亿燧科技有限公司

