

دفترچه خدمات



هیچکس در راه نمی ماند...



## دفترچه راهنمای خدمات امداد خودرو ایران

مشترک گرامی

شما مشمول دریافت خدمات شرکت امداد خودرو ایران می باشید. لطفا با مرکز پاسخگویی این شرکت ۰۹۶۴۴۰ تماس گرفته و با اعلام شماره شاسی (بدنه) خودرو، اطلاعات زیر را دریافت نموده و در کادر مربوطه ثبت نمایید.

تاریخ شروع اشتراک

شماره اشتراک

تاریخ پایان اشتراک

نوع اشتراک

خدمات شرکت امداد خودرو ایران، مطابق ضوابط و قوانین جاری شرکت به مشترکین ارائه می گردد.



جهت دریافت نسخه  
بروز دفترچه خدمات  
اسکن نمایید.



[www.096440.com](http://www.096440.com)

[www.emdadkhodro.com](http://www.emdadkhodro.com)

مدیریت ارتباط با مشتریان ایران خودرو: [Crm.ikco.ir](http://Crm.ikco.ir)

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۶/۰۱

شماره بازنگری: ۳۸

کد مدرک: SSA005

با گسترش روزافزون استفاده از خودرو، به ویژه خودروهای جدید و دارای تکنولوژی پیشرفته و همچنین گسترش شبکه جاده ای تا دورترین نقاط کشور، ایجاد یک سازمان منسجم و کارآمد در زمینه امداد رسانی و تامین اطمینان خاطر دارندگان خودرو و همچنین حمایت از صنایع داخلی خودروسازی، یک نیاز ضروری و قطعی می باشد.

شرکت امداد خودرو ایران در پاسخ به نیاز فوق الذکر و به عنوان پیشگام در ارائه خدمات نوین امدادی در اسفند ۱۳۷۸ تاسیس گردید و از فروردین ۱۳۷۹، شبکه امداد رسانی خودرو را در سراسر کشور فعال نمود و به سرعت مورد استقبال همگان قرار گرفت. کارت اشتراک امداد سیار اولین نوع خدمت است که برای امداد رسانی به مشترکین طراحی گردید. در این نوع اشتراک علاوه بر اینکه امداد رسانی به مشترکین در هر شرایط در اولویت می باشد، برخی از هزینه های امداد نیز برای مشترکین رایگان است. امداد سریع، سرویس در محل (اتو کلیک)، امداد پلاس، امداد گلس و امداد سویچ نیز در راستای تکمیل مجموعه خدمات به مشتریان محترم طراحی و در حال حاضر به متقاضیان ارائه می گردد.

شرکت امداد خودرو ایران به دنبال استقبال هموطنان عزیز از خدمات کارت اشتراک امداد سیار و به منظور ایجاد رفاه، آرامش و اطمینان بیشتر، اقدام به ارائه مجموعه کاملی از خدمات خودرویی شامل امداد سیار، تعمیرات، سرویس های دوره ای، پشتیبانی و بازسازی خسارت های وارده به خودرو تحت عنوان خدمات کارت طلایی نمود. خدمات کارت طلایی هم اکنون در سطوح طلایی سال، یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره و چهار ستاره عرضه می گردد که کلیه ضوابط مربوط به آنها در بخش دوم این دفترچه ذکر شده است. این دفترچه حاوی کلیه نکات مهم مربوط به خدمات شرکت امداد خودرو ایران به مشترکین خود می باشد. لطفاً دفترچه را به دقت مطالعه فرمایید تا در موقع نیاز به خدمات از ضوابط مربوط مطلع باشید. فقط موارد ذکر شده در این دفترچه با توجه به نوع اشتراک خریداری شده جزء تعهدات این شرکت بوده و خارج از موارد مذکور، شرکت امداد خودرو ایران متعهد نخواهد بود.



امداد خودرو ایران

دوستِ خوبِ خودروی شماست...



۱۵	.....	۸. موارد خارج از شمول کارت طلایی	۱	.....	<b>بخش اول: خدمات امداد سیار</b>
۱۷	.....	<b>بخش سوم: سایر خدمات</b>	۱	.....	۱. خدمات امداد سریع
۱۹	.....	<b>بخش چهارم: جذب و تمديد اشتراك</b>	۲	.....	۲. اعزام امدادگرو ارائه خدمت امداد
۲۰	.....	۱. ضوابط جذب و تمديد اشتراك	۳	.....	۳. صدور صورتحساب
۲۱	.....	۲. جدول تخفيف اشتراك	۳	.....	۴. حمل خودرو
۲۱	.....	۳. ضوابط انصراف از اشتراك	۴	.....	۵. انتقال سرنشينان خودروی معيوب
۲۳	.....	<b>بخش پنجم: توصیه های ایمنی</b>	۴	.....	۶. نحوه درخواست امداد
۲۵	.....	۱. توصیه های عمومی سفر	۵	.....	<b>بخش دوم: خدمات کارت طلایی</b>
۲۷	.....	<b>ضمانت</b>	۵	.....	۱. شرح خدمات کارت طلایی
۲۷	.....	۱. جدول سرویس دوره ای	۸	.....	۲. تعمیرات
۲۸	.....	۲. مدارک پوشش زیان (تعویض خودرو، سرقت، سوانح و تصادفات)	۹	.....	۳. تصادفات و سوانح
۲۹	.....	۳. نشانی و تلفن های شرکت	۱۰	.....	۴. زیان کلی
			۱۳	.....	۵. سرقت
			۱۴	.....	۶. سرویس دوره ای
			۱۴	.....	۷. ضوابط و نکات مهم خدمات کارت طلایی



مشاوره فنی	حوادث طبیعی و غیر طبیعی	سرویس دوره ای در هر دوره اشتراک	تعویض لاستیک (۲)	خودرو معوض (سرق - زیان)	پوشش زیان (سرق - جزئی)	پوشش زیان	تعمیرات (فنی)	امداد گلس و سرویس در محل (اتوکلک)	حمل خودرو	ایاب و ذهاب امداد سیار (۱)	اشتراک امداد یار
(مطابق با ضوابط درج شده در جدول صفحه ۲)											
√	-	-	-	-	-	-	-	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	اشتراک امداد سیار
√	-	-	-	√	√	√	-	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	طلایی سال (آفرکارت و خودرو کار)
√	√	-	-	√	√	√	-	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	طلایی ۱ ستاره (آفرکارت و خودرو کار)
√	√	بدون محدودیت پیمایش	-	√	√	√	-	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	طلایی ۱ ستاره پلاس
√	√	۲۰۰۰۰ تا کیلومتر پیمایش	-	√	√	√	√	طبق ضوابط	رایگان	رایگان	طلایی ۲ ستاره
√	√	۴۰۰۰۰ تا کیلومتر پیمایش	-	√	√	√	√	طبق ضوابط	رایگان	رایگان	طلایی ۳ ستاره
√	√	۶۰۰۰۰ تا کیلومتر پیمایش	√	√	√	√	√	طبق ضوابط	رایگان	رایگان	طلایی ۴ ستاره

۱. خاطر نشان می‌گردد ضوابط هزینه قطعه و اجرت براساس بخش امداد سیار (بخش اول) خواهد بود.  
۲. پس از طی ۶۰۰۰۰ کیلومتر در یک دوره اشتراک یکساله

■ اولویت امداد رسانی با مشترکین می‌باشد.  
■ کلیه سطوح خدمات پس از یک دوره اشتراک، قابل تمدید و طی دوره اشتراک یا بعد از آن، قابل ارتقاء است.

شرکت امداد خودرو ایران در راستای تکمیل مجموعه خدمات به مشتریان محترم و به دنبال استقبال هموطنان عزیز از خدمات کارت اشتراک امداد سیار، اقدام به ارائه مجموعه کاملی از خدمات امدادی زیر نموده است:

- امداد سریع
- سرویس در محل (اتو کلیک)
- امداد پلاس
- امداد گلس
- امداد سویچ

### ۱- خدمات امداد سریع

در راستای رضایت مشتریان، خدمات امداد سریع به کلیه خودروهای سواری به شرح زیر ارائه می شود:

- ارائه خدمات امداد سریع در تمام ساعات شبانه روز (تعمیر و راه اندازی خودرو در محل توقف خودرو معیوب)
- حمل و جابجایی خودرو معیوب
- انتقال سرنشینان
- خدمات ارتباطی: (پاسخ گویی به درخواست مشتریان، راهنمایی و راه اندازی تلفنی، اطلاع رسانی، پیگیری امور مشتریان و مشاوره فنی)

### ۱-۱- خدمات عمومی امداد

این خدمات شامل باتری کمکی، تامین سوخت، بازکردن درب های خودرو، پنچرگیری و تنظیم باد لاستیک، تعویض زاپاس و حمل خودرو می باشد که توسط ناوگان امداد سریع، پلاس یا حمل در محل مشتری برای اغلب خودروها، فارغ از برند کارخانه سازنده خودرو ارائه می گردد.

### ۱-۲- ضوابط عمومی امداد سریع

۱-۲-۱. در صورتیکه خودرو شما به علت نقص فنی یا سانحه متوقف گردد و ادامه حرکت آن، احتمال بروز سانحه یا زیان برای خودرو، راننده و سرنشینان رادربی داشته باشد، در هر زمان از شبانه روز و در هر نقطه از کشور که امکان دسترسی با خودرو امدادی از طریق راه های تعریف شده در وزارت راه و شهرسازی میسر باشد، ناوگان

امدادی جهت رفع ایراد یا حمل خودرو به محل توقف خودرو اعزام خواهد شد.  
**نکته:** امداد رسانی فقط در داخل کشور امکان پذیر می باشد؛ در خارج از مرزهای کشور، راه اندازی تلفنی در صورت امکان میسر خواهد بود.

۱-۲-۲. در صورتیکه خودرو دچار سانحه یا نقص فنی گردیده ولی قادر به حرکت ایمن باشد، می بایست به نمایندگی مجاز مراجعه نماید. اما چنانچه درخواست اعزام امدادگر جهت رفع عیب در محل را داشته باشد، در صورت امکان اقدام به اعزام امدادگر خواهد شد.



### ۱-۳. سرویس در محل (اتو کلیک)

به منظور رفاه حال مشتریان، خدمات سرویس در محل (تعویض روغن موتور، فیلترها، شمع، لنت ترمز، تسمه تایم، تامین سوخت، پنچرگیری، تعویض تیغه برف پاک کن و...) در محل زندگی یا کار ایشان، در اسرع وقت مطابق با زمان و مکان اعلام شده، توسط ناوگان اتوکلیک ارائه می گردد.

### ۱-۴. امداد پلاس



خدمت امداد پلاس با هدف جلوگیری از حمل خودرو و مدیریت زمان مشتریان، جهت انجام خدمات تعمیرگاهی سبک ارائه می گردد. از عمده خدمات قابل ارائه در امداد پلاس می توان به تعویض رادیاتور، پمپ هیدرولیک، دینام، استارت، شیلنگ پایین رادیاتور، و ده ها مورد دیگر اشاره نمود.

### ۱-۵. امداد گلس (تعویض شیشه در محل)

خدمت امداد گلس به منظور کاهش هزینه و جلوگیری از اتلاف وقت مشتری مطابق با زمان و مکان اعلام شده مشتری ارائه می گردد. در امداد گلس، خدماتی نظیر تعویض شیشه جلو، شیشه عقب، شیشه های جانبی، لچکی ها، چراغ و آینه قابل ارائه می باشد.

### ۱-۶. امداد سویچ

به منظور رفاه حال مشتریان، خدماتی نظیر: رفع ایرادات قفل درب خودرو، تعریف کد سویچ، تعویض ایموبلایزر، ساچمه چینی و تعویض مغزی، ساخت سویچ یک، مشکلات مربوط به گیرنده و فرستنده قفل مرکزی در محل مشتری توسط ناوگان "امداد سویچ" ارائه می گردد.



## ۷-۱. امداد یار

شرکت امداد خودرو ایران در راستای تکمیل زنجیره فروش و با هدف گسترش امداد رسانی، سطح اشتراک امدادیار را با ضوابط زیر به تمامی خودروهای سواری داخل کشور ارائه نموده است:

شرح خدمات	ایاب و ذهاب	اجرت	سقف تعهدات در دوره اشتراک یک ساله	توضیحات
حمل خودرو ناشی از تصادف و سوانح	رایگان		نا محدود	در هر حادثه فقط یکبار
انتقال سرنشینان ناشی از تصادف و سوانح	رایگان		نا محدود	در هر حادثه فقط یکبار در جاده ها به نزدیکترین شهر
باتری کمکی	رایگان		نا محدود	-
بازکردن درب خودرو	رایگان		نا محدود	-
تعویض زاپاس /تنظیم باد چرخ ها	رایگان		۲	-
پنچرگیری در محل توقف	رایگان		نا محدود	-
تامین سوخت (تهیه بنزین)	رایگان	در تعهد مشتری	نا محدود	هر دفعه حداکثره ۱ لیتر(هزینه مقدار سوخت تامین شده با مشتری)

**نکته: حمل ناشی از ایرادات فنی در تعهد سطح خدمت امدادیار نمی باشد.**

## ۲-۲. اعزام امدادگر و ارائه خدمت امداد

۱-۲. به منظور رعایت موارد ایمنی، چراغ های چشمک زن خودرو را روشن نموده، خودرو را به منتهی الیه سمت راست انتقال داده و به عنوان علامت مشخصه درب موتور را بالا بزنید و منتظر رسیدن امدادگر بمانید.

۲-۲. خودروهای امدادی، منقش به نام و آرم شرکت امداد خودرو ایران بوده و امدادگران شرکت نیز ملبس به لباس فرم شرکت و دارای کارت شناسایی معتبر و تاریخ اعتباری باشند. (لینک شناسایی ناوگان امدادی پس از ثبت امداد به شماره همراه شما ارسال می گردد)

۳-۲. بعد از اعزام امدادگر توسط مرکز پاسخگویی، مشخصات وی برای شما پیامک و موقعیت ایشان نسبت به موقعیت خودرو معیوب، از طریق لینک ارسالی قابل ردیابی می باشد.

۴-۲. قبل از رسیدن امدادگر از تغییر مکان خودرو معیوب خودداری فرمایید و چنانچه به هر دلیل از درخواست امداد منصرف شده اید، یا به دلیل دستور مراجع قانونی (پلیس و راهداری) ناگزیر به جابجایی خودرو شدید با تماس مجدد با مرکز پاسخگویی انصراف خود یا آدرس جدید را اعلام نمایید.

در صورت عدم اعلام انصراف یا آدرس جدید، با ثبت در سابقه مشتری و خودرو، هزینه های مربوطه به حساب مشتری منظور خواهد شد.

۵-۲. زمان انتظار مشتری (مدت زمان رسیدن امدادگر به محل توقف خودرو پس از ارتباط با مرکز پاسخگویی) بر مبنای فاصله محل توقف خودرو معیوب از پایگاه امداد، وضعیت ترافیک و میزان تراکم درخواست امداد تغییر می کند و بر این اساس، کارشناس مرکز پاسخگویی زمان تقریبی رسیدن امدادگر را اعلام می نماید.

۶-۲. امدادگران پس از رسیدن به محل توقف خودرو، سعی در تعمیر و راه اندازی خودرو خواهند نمود.

۷-۲. شرکت امداد خودرو ایران مسئولیتی در قبال خودروهای امدادی و امدادگران غیر وابسته به این شرکت ندارد.

۸-۲. شرکت امداد خودرو ایران قطعات تعویضی توسط شرکت را منوط به داشتن دستورکار تا سقف ۶ ماه یا طی مسافت ۱۰۰۰۰ کیلومتر، اجرت و ایاب و ذهاب قطعات تعویضی به مدت ۲ ماه یا ۳۰۰۰ کیلومتر ضمانت می نماید.

**نکته: ضمانت خدمت تعویض باتری با مرکز هزینه مشتری (نقدی) حداقل به مدت یکسال (متناسب با شرایط سازنده) و بدون محدودیت کیلومتر می باشد.**

### ۳- صدور صورت حساب

۱-۳. در صورتیکه خودرو شما در دوره گارانتی شرکت ایران خودرو باشد، هزینه قطعات تعویضی، دستمزد و دریافت داغی قطعات طبق ضوابط مشمول دوره گارانتی است.

۲-۳. امدادگر پس از پایان تعمیرات، اجرت و بهای قطعات تعویضی را براساس صورت حساب صادره از مشتری دریافت می نماید. در این صورت داغی قطعات تعویض شده به حساب مشتری، متعلق به ایشان می باشد.

۳-۳. اجرت و هزینه قطعات خودروهای دارای کارت طلایی ۲، ۳ و ۴ ستاره براساس ضوابط با کسر سهم مشتری (مطابق جدول ۳) به عهده شرکت امداد خودرو ایران می باشد. در این صورت داغی قطعات تعویض شده، متعلق به شرکت می باشد.

۴-۳. هزینه ایاب و ذهاب امدادگر و بازدید خودرو در خدمات امدادی (امداد سریع و امداد پلاس) برای دارندگان کارت اشتراک امدادسیار و تمامی سطوح کارت طلایی رایگان بوده و وجهی از این بابت از مشتری دریافت نخواهد شد.

**نکته:** در صورت دریافت خدمت سرویس در محل (اتو کلیک)، امداد گلس (تعویض شیشه در محل) و امداد سویچ، هزینه ایاب و ذهاب مطابق تعرفه امداد خودرو ایران از مشتری اخذ می گردد.

۵-۳. اجرت و بهای قطعات طبق تعرفه می باشد.

۶-۳. امدادگر مجاز نیست هیچ مبلغی را بدون درج در صورت حساب از مشتری دریافت نماید. همچنین صورت حساب انجام خدمات پس از پایان امداد رسانی به شماره همراه مشتری پیامک گردیده و از طریق لینک ارسالی، خدمات و هزینه های مربوطه قابل مشاهده می باشد.

**نکته:** پس از پایان امداد رسانی لینک نظرسنجی به مشتری پیامک می گردد، لطفاً با اعلام میزان رضایت خود از خدمات دریافتی، شرکت را در ارائه خدمات مطلوب تر یاری نمایید.

### ۴. حمل خودرو:

۱-۴. چنانچه به هر دلیل راه اندازی خودرو در محل میسر نگردد، امدادگر هماهنگی

لازم را برای انتقال خودرو به نمایندگی مجاز به عمل خواهد آورد.  
۲-۴. حمل خودرو در جاده ها صرفاً به نزدیکترین نمایندگی مجاز در تعهد این شرکت بوده و در داخل شهرها حمل خودرو به هریک از نمایندگی های مجاز همان شهر امکان پذیر می باشد.

در این صورت اخذ پذیرش از نمایندگی مجاز در حد امکان به عهده این شرکت است و هزینه حمل خودرو برای دارندگان کارت اشتراک امداد سیار و کارت اشتراک طلایی، رایگان بوده و مبلغی از این بابت از مشتری دریافت نخواهد شد.

**نکته:** تعهد امداد خودرو ایران در قبال مشترکین محصولات غیر ایران خودرو، حمل خودرو فقط تا نزدیکترین شهر از محل توقف خودرو می باشد.

۳-۴. چنانچه مشترک درخواست انتقال خودرو به تعمیرگاه مورد نظر خود را داشته باشد، شرایط آن باید در حد ذکر شده در بند ۴-۲ باشد و اخذ پذیرش نیز بر عهده مشتری است.

۴-۴. به طور کلی اعزام جرثقیل یا خودرو بر منوط به تشخیص و تایید کارشناسان این شرکت می باشد و انتقال خودرو بسته به شرایط، به وسیله خودرو بر، خودرو سواری یا جرثقیل خواهد بود.

۸-۴. پوشش زیان وارده به خودرو حین حمل، بر عهده شرکت می باشد.

۹-۴. شرکت امداد خودرو ایران تعهدی در برابر انتقال مجروحان و مصدومان ندارد، اما در صورت امکان، موضوع را به مراکز اورژانس یا مراجع انتظامی اطلاع خواهد داد.



۱۰-۴. حضور راننده و سرنشینان در خودروی در حال حمل، ممنوع می باشد.  
۱۱-۴. چنانچه خودروی معیوب دارای بار و اثاثیه باشد، حمل بار و اثاثیه در تعهد شرکت نمی باشد.

۱۲-۴. زیان احتمالی که در اثر نجات خودرو حادث میگردد (قرار دادن خودرو در مسیر ایمن و قابل حمل) در تعهد این شرکت نمی باشد.

۱۳-۴. امداد خودرو ایران پس از حمل خودرو به نمایندگی مجاز به جز تعمیرات تحت پوشش "کارت طلایی"، مسئولیتی در مورد نحوه تعمیرات انجام شده و یا زیان احتمالی وارده به خودرو در نمایندگی مجاز را ندارد.

۱۴-۴. در صورتیکه پس از تماس یا ثبت امداد و اخذ کد پیگیری از مرکز پاسخگویی، شرکت موفق به اعزام امدادگر و یا خودروبر برای مشترکین نگردد، هزینه انتقال خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجاز بر اساس ضوابط شرکت و با مراجعه حضوری یا تماس مشتری با شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰۰ و ارائه مدارک مثبت (فاکتور معتبر و کد پیگیری و...) در تعهد خواهد بود.

۱۵-۴. در صورتیکه به هر دلیل مشترک با شرکت امداد خودرو ایران تماس برقرار ننماید و بدون هماهنگی مرکز پاسخگویی، اقدام به حمل خودرو یا سرنشینان آن نماید، این شرکت تعهدی در برابر پرداخت هزینه های انجام شده ندارد.

۱۶-۴. در صورتیکه بدلیل بروز سانحه، خودرو مشترک "کارت طلایی" نیاز به حمل به شرکت های بیمه داشته باشد حمل به محل شرکت بیمه و از آنجا به نمایندگی مجاز در تعهد شرکت امداد خودرو ایران می باشد. هزینه توقف بیش از یک ساعت در شرکت های بیمه ای جهت کارشناسی خودرو در تعهد شرکت نمی باشد.

۱۷-۴. برای هر مورد امدادی (بجز موضوع بند ۴-۶)، در صورت نیاز به حمل، فقط یکبار حمل رایگان صورت خواهد گرفت.

۱۸-۴. در صورتیکه مطابق ضوابط شرکت، تعویض قطعه در محل توقف برای خودرو امکان پذیر باشد و امدادخواه اجازه تعویض قطعه به دلایل تعمیر به جای تعویض یا بالا بودن قیمت قطعه راندهد، در صورت حمل خودرو، هزینه حمل برای مشترکین در تعهد شرکت نمی باشد.

## ۵- انتقال سرنشینان خودروی معیوب

۱-۵. انتقال رایگان سرنشینان خودرو به نزدیکترین شهر، در شرایطی که خودرو در جاده های بین شهری متوقف شده باشد، با تشخیص و تایید امدادگران شرکت انجام می شود.

۲-۵. هماهنگی های لازم جهت انتقال سرنشینان خودرو متوقف شده، از طرف شرکت برای مشتری انجام می شود.

## ۶- نحوه درخواست خدمات امداد سیار

متقاضیان می توانند، درخواست امداد سیار، سرویس های ادواری و نگهداری خودرو، تعمیرات سبک و تعویض شیشه در محل را از طریق کانال های ارتباطی زیر انجام دهند:

۱- تماس با شماره تلفن سراسری ۰۹۶۴۴۰۰ یا تلفن دفاتر منطقه ای مندرج در ضمیمه ۳

۲- مراجعه به سایت امداد خودرو ایران [www.096440.com](http://www.096440.com)

۳- استفاده از اپلیکیشن امداد و ثبت درخواست امداد

۴- استفاده از اپلیکیشن ایساکو و ثبت درخواست امداد فوری

۵- استفاده از webapp امداد خودرو ایران (دریافت لینک از طریق تماس با ۰۹۶۴۴۰) بعد از ثبت درخواست امداد، اکیب های عملیاتی، در زمان و محل مورد نظر مشتری، حضور خواهند یافت.

۱-۶. در تماس با مرکز پاسخگویی، شماره اشتراک یا شماره شاسی، نشانی دقیق محل توقف، ایراد خودرو و شماره تلفن همراه خود و یا تلفنی که از طریق آن بتوان به شما دسترسی داشت را اعلام فرمایید. کارکنان مرکز پاسخگویی در ابتدا جهت رفع عیب خودرو، راهنمایی های فنی لازم را انجام خواهند داد و در صورت نیاز، امدادگر را به محل توقف خودرو اعزام خواهند نمود.

۲-۶. در صورت درخواست اعزام امدادگر به محل توقف خودرو، کد پیگیری (شماره ثبت درخواست) به شماره همراه اعلامی شما ارسال می گردد تا در صورت نیاز به پیگیری های بعدی، مورد استفاده قرار گیرد.

## ۱. شرح خدمات کارت طلایی

- ۱-۱. ارائه خدمات امدادی در تمام ساعات شبانه روز
- ۲-۱. انتقال سرنشینان خودروی معیوب به نزدیکترین شهر
- ۳-۱. انتقال رایگان خودروی سانحه دیده به نزدیکترین نمایندگی مجاز
- ۴-۱. پوشش زیان وارده به خودرو ناشی از سوانح، تصادفات و قطعات سرقت شده خودرو
- ۵-۱. پوشش زیان تعویض خودرو ناشی از زیان کلی و سرقت کلی خودرو
- ۶-۱. انجام تعمیرات خودرو مطابق با استانداردهای تعمیراتی شرکت ایران خودرو
- ۷-۱. سقف تعهدات شرکت امداد خودرو ایران در زمان ارائه خدمات، شامل پوشش زیان، تعمیرات و سرویس های ادواری بر اساس ارزش خودرو و قطعات، مطابق قیمت های رسمی ایران خودرو و ایسا کوردر زمان خرید اشتراک می باشد.
- ۸-۱. پوشش زیان وارده به خودرو ناشی از سوانح طبیعی نظیر: بارش تگرگ، آتشفشان، آذرخش، طوفان، سیل و زلزله
- ۹-۱. پوشش زیان وارده به خودرو ناشی از سوانح غیر طبیعی نظیر: شکست شیشه به تنهایی، ریزش آوار، انفجار، ریزش مواد شیمیایی و اسیدی، افتادن یا پرتاب شی درروی خودرو
- ۱۰-۱. انجام رایگان سرویس های دوره ای
- ۱۱-۱. تضمین کیفیت و دوام رنگ خودرو تعمیر شده در دوره اشتراک به مدت یکسال از تاریخ انجام کار

### نکات:

- ۱- در صورتی که مشترک، مقصر سانحه شناخته شده داشته باشد پوشش مازاد بر بیمه با رعایت ضوابط و مقررات در تعهد کارت طلایی میباشد و فقط مبلغ مازاد بر بیمه مشمول سهم مشتری خواهد بود. (به شرط واریز نمودن وجه دریافتی از بیمه مقصر حادثه به حساب شرکت امداد خودرو ایران)
- ۲- پوشش زیان ناشی از سوانح (طبیعی و غیرطبیعی) در تعهد کارت های طلایی سال، آفر سال و سال خودروکار نمی باشد.
- ۳- سهم مشتری صرفاً با استفاده از خدمات شرکت به شرح جدول شماره ۲ اعمال گردیده و مقصر بودن و یا نبودن مشترک تاثیری در افزایش و یا کاهش سهم مشتری نخواهد داشت.



## اهداف

به منظور استفاده بهینه از مزایای خدمات کارت طلایی (طبق ضوابط)، کارت اشتراک که روی آن شماره اشتراک، تاریخ شروع و پایان اشتراک درج شده، به همراه دفترچه راهنمای خدمات به شما تحویل می گردد. اعتبار کارت طلایی از تاریخ تحویل خودرو مندرج در برگه گارانتی و یا از تاریخ تمدید اشتراک، به مدت یک سال شمسی (ساعت ۲۴ روز ۳۶۵ م) است که در صورت درخواست برای سالهای بعد قابل تمدید می باشد (در صورتی که قبل از انقضای اشتراک برای تمدید مراجعه نمایید، می توانید از تسهیلات این شرکت بهره مند گردید).

لازم به ذکر است به منظور رفاه بیشتر مشتریان، دارندگان کلیه خودروهای سواری گروه صنعتی ایران خودرو طبق ضوابط می توانند کارت طلایی را از زمان تولید به مدت ۱۲ سال دریافت نمایند.

سوانح طبیعی و غیر طبیعی (سیل، زلزله، آتشفشان، تگرگ، طوفان، آذرخش، انفجار، ریزش آوار)		زیان کلی (تعویض خودرو)			سرقت کلی منجر به کشف (بازسازی یا تعویض خودرو)	سرقت کلی	سرقت جزئی	زیان (سوانح و تصادفات)			نوع خدمت
								آفرکارت (سال و ستاره)	خودروکار (سال و ستاره)	طلایی سال و ۳، ۲، ۱ ستاره	
یک ستاره خودروکار	طلایی ۴، ۳، ۲، ۱ ستاره و آفرکارت ستاره	آفرکارت (سال و ستاره)  %۲۵ بالحاظ نمودن نوبت قبلی تا سقف %۶۵	خودروکار (سال و ستاره)  %۳۰ بالحاظ نمودن نوبت قبلی تا سقف %۷۰	طلایی سال و ۳، ۲، ۱ ستاره  %۲۰ بالحاظ نمودن نوبت قبلی تا سقف %۶۰	تمامی سطوح	تمامی سطوح	تمامی سطوح	آفرکارت (سال و ستاره)	خودروکار (سال و ستاره)	طلایی سال و ۳، ۲، ۱ ستاره	سطوح
%۲۰	%۱۰				%۲۰	حداقل ۵۰۰ هزار تومان یا ۱۰%	%۲۰	اول			
%۳۰	%۲۰				%۳۰	حداقل ۱ میلیون تومان یا ۲۰%	%۳۰	دوم			
%۴۰	%۳۰				%۴۰	حداقل ۱.۵ میلیون تومان یا ۳۰%	%۴۰	سوم			
%۵۰	%۴۰				%۵۰	حداقل ۲ میلیون تومان یا ۴۰%	%۵۰	چهارم			
%۶۰	%۵۰				%۶۰	حداقل ۲.۵ میلیون تومان یا ۵۰%	%۶۰	پنجم			
مشابه نوبت پنجم	مشابه نوبت پنجم			مشابه نوبت پنجم	مشابه نوبت پنجم	مشابه نوبت پنجم	مشابه نوبت پنجم	مشابه نوبت پنجم	مشابه نوبت پنجم	ششم به بعد	

نکته ۱: هر سانحه یا سرقت قبلی به عنوان یک نوبت دریافت خدمت لحاظ می گردد.

نکته ۲: در سرقت کلی، سهم دریافتی از مشتری از زیان های قبلی لحاظ نمی شود.

نکته ۳: ضوابط پوشش زیان (سوانح، تصادفات و سرقت) در سطح اشتراک یک ستاره پلاس، مشابه طلایی یک ستاره می باشد.

نکته ۴: در سطوح خدمت آفر طلایی (سال و یک ستاره)، هر حادثه به عنوان یک موضع خسارتی، با سهم مشتری مجزا و با لحاظ نوبت محاسبه می شود.

نکته ۵: در صورتی که مشتری مشمول ضوابط قاعده نسبی گردد، پوشش زیان بر اساس میزان پرداختی حق اشتراک تا قبل از تاریخ حادثه و در روش دوم تعویض خودرو یا سرقت کلی خودرو

بعد از محاسبه درصد قاعده نسبی، مابه التفاوت آن به درصد سهم مشتری اضافه خواهد شد.





## ۲. تعریف و ضوابط خودروی کار

۱-۲. در صورتیکه در کارت شناسایی وسیله نقلیه در کاربری "نوع خودرو" به "وانت" اشاره شده باشد، خودروی کار محسوب می‌گردد.

نکته: کلیه خودروهای وانت فقط امکان تمدید در سطوح خدمات سال کار و یک ستاره خودروی کار را دارند. (ارائه خدمات به خودروهای وانت آریسان، وانت پیکان و وانت تندر مطابق ضوابط خودروی کاری باشد)

۲-۲. تمامی خودروهای تولیدی ایران خودرو در صورتیکه پلاک انتظامی خودرو (پلاک ملی خودرو) غیر از "پلاک شخصی" تعریف شده باشد، مشمول خودروی کار بوده و امکان جذب یا تمدید کارت طلایی برای آنها امکان پذیر نمی‌باشد.

نکته ۱: پلاک‌های ویژه جانبازان و معلولین در ردیف پلاک‌های شخصی می‌باشد.

نکته ۲: خودروهای غیر پلاک شخصی که از ایران خودرو دارای کارت طلایی قراردادی می‌باشند، مطابق سطح اشتراک طلایی، خدمت ارائه می‌گردد.

## ۳. تعمیرات

در صورتی که خودرو دچار نقص فنی گردیده می‌توانید با مراجعه به نمایندگی مجاز یا اخذ نوبت از مرکز پاسخگویی (تلفن ۰۹۶۴۴۰) برای انجام تعمیرات خودرو اقدام نمایید.

### ۱-۳. تعمیرات گارانتی

تعمیرات کلیه خودروهای سواری تولیدی شرکت ایران خودرو در طی دوره گارانتی مشمول ضوابط گارانتی بوده و کلیه نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو موظف به پذیرش و تعمیر خودرو می‌باشند. لازم به ذکر است گروه صنعتی ایران خودرو به منظور رفاه بیشتر دارندگان این محصولات، برای بعضی از خودروها مانند سوزوکی، هایما و... نمایندگی‌های تخصصی در نظر گرفته است که توصیه می‌شود جهت تسریع در دریافت خدمات مورد نیاز به نمایندگی‌های پایلوت مربوطه مراجعه نمایید. برای تعمیرات دوره گارانتی همراه داشتن ایکو کارت (کارت گارانتی) الزامی است.

## ۲-۳. تعمیرات خارج از ضوابط گارانتی

تا پایان اعتبار کارت اشتراک طلایی، چنانچه تعمیرات مورد نیاز خودرو در دوره گارانتی بوده اما خارج از شمول ضوابط گارانتی باشد (طبق نظر کارشناس امداد خودرو ایران)، تعمیرات با اخذ سهم مشتری طبق ضوابط کارت طلایی انجام خواهد گرفت.

### ۳-۳. ضوابط و نکات مهم

۱-۳-۳. تمامی قطعات تزئینی در صورت خرابی (نیاز به تعمیر) یا آسیب در سوانح، مشمول خدمات کارت طلایی می‌باشد.

۲-۳-۳. پوشش زیان ناشی از شکستگی به تنهایی قطعات: دسته راهنما، دسته برف پاک کن، مجموعه صفحه نشان دهنده های آمپر جلو، چراغ سقف، درب داشبورد" در قالب دستورکار زیان قابل پوشش می‌باشد.

نکته: شکستگی به تنهایی قطعات تزئیناتی داخل اتاق خودرو نظیر: رودری‌ها، دستگیره درها، قطعات تزئینی داشبورد، نشیمن و پشتی صندلی‌ها، روکش صندلی در تعهد کارت طلایی نمی‌باشد.

۳-۳-۳. مبنای تعویض قطعات، استاندارد شرکت سازنده در موقع تحویل خودرو می‌باشد.

در صورت تمایل شما به تعویض قطعات صدمه دیده با قطعاتی با مارک دیگر، این شرکت تعهدی در قبال مابه‌التفاوت قیمت ندارد.

۴-۳-۳. تعمیر یا تعویض قطعات طبق تشخیص کارشناس امداد خودرو ایران انجام خواهد شد.

۵-۳-۳. سهم مشتری از هزینه دستورکارهای تعمیراتی ۱۰٪ و برای خودروهای با عمر بیش از ۲ سال به ازای هر سال ۵٪ ضریب استهلاك سنواتی مطابق جدول شماره ۳ در نظر گرفته خواهد شد.

۶-۳-۳. قطعات مصرفی مطابق لیست ابلاغیه گارانتی شرکت ایساکو در خدمات پوشش زیان، سرقت جرثی، تعمیرات و خدمات امدادی مشمول ۲۵٪ ضریب استهلاك می‌باشند.

عنوان	عمر خودرو* ۱ کمتر از سال	بین ۱-۲ سال	بین ۲-۳ سال	بین ۳-۴ سال	بین ۴-۵ سال	بین ۵-۶ سال
سهم مشتری (قطعه و اجرت)	۱۰%	۱۰%	۱۰%	۱۰%	۱۰%	۱۰%
ضریب استهلاک سنوایی (قطعه)	۰	۰	۵%	۱۰%	۱۵%	۲۰%
مجموع سهم دریافتی از مشتری	۱۰%	۱۰%	۱۵%	۲۰%	۲۵%	۳۰%

\* مبنای عمر خودرو، تاریخ تحویل خودرو و زمان دریافت خدمت می باشد.  
\* سقف پوشش تعیمیرات فنی تا ۳۰٪ ارزش خودرو در زمان تمدید اشتراک طلایی می باشد.

جدول شماره ۴: سقف پوشش زیان بدون کروکی و گزارش

گروه خودرو	نوع اشتراک	درصدی از سقف حداقل تعهد مالی بیمه شخص ثالث	سقف پوشش زیان (تومان)
تمامی محصولات	آفر کارت سال، آفر کارت یک ستاره	۱۰۰%	۴۰ میلیون
سمند، پارس، ۴۵، ۴۰، ۲۰۷، رانا، وانت آریسان، دنا، تندر، cross، H۳، تارا	سال، ۲، ۱، ۳، ۴ ستاره، یک ستاره پلاس، سال و	۱۰۰%	۴۰ میلیون
سوزوکی و هایما	یک ستاره خودرو کار	۲۰۰%	۸۰ میلیون

\* پوشش زیان بدون گزارش در سطح خدمت آفر کارت، یکبار در دوره اشتراک برای یک حادثه، تا سقف ۴۰ میلیون تومان در تعهد شرکت می باشد.  
تذکر: سقف پوشش زیان بدون گزارش در حوادث دوسویه ای، معادل حداقل تعهد مالی بیمه شخص ثالث می باشد. جهت ارائه خدمت در موارد فوق نیاز به مهوور نمودن اصل بیمه نامه شخص ثالث مشترک به مهر شرکت بیمه یا استعلام از شرکت بیمه گبر برای پوشش خسارت زیان دیده الزامی می باشد.

پس از ارائه مدارک، کارشناس شرکت از خودرو بازدید و نسبت به تعیین زیان و مهوور نمودن بیمه نامه شخص ثالث به مهر پوشش زیان (توسط نمایندگی) اقدام نموده و تصویر آن همراه با مدارک در پرونده ضبط خواهد شد. سپس نسبت به تعمیر خودرو اقدام می شود.

۱-۲-۴. مشترک کارت طلایی مقصر سانحه نمی باشد.  
کلیه موارد مطابق بند ۱-۲-۴ می باشد با این تفاوت که در این حالت مدارک تکمیلی مطابق ضمائم تهیه نمائید.

نکته ۱: در صورتیکه مشترک، مقصر سانحه نباشد، جهت پوشش زیان با هر مبلغی ارائه کروکی یا گزارش مراجع قضایی الزامی است.

نکته ۲: در صورتیکه زیان بیش از مبلغ تعهد مالی بیمه شخص ثالث مقصر سانحه باشد، می بایست کروکی عدم سازش را از نیروی انتظامی دریافت کرده و نسبت به ارائه درخواست تأمین دلیل علیه مقصر سانحه به مراجع قضایی اقدام نموده و این مدارک را نیز همراه سایر مدارک به شرکت امداد خودرو ایران تحویل نمایید. در این صورت ارائه وکالتنامه و گذاری حق و حقوق خود به شرکت امداد خودرو ایران الزامی می باشد.

۴. تصادفات و سوانح

در صورت بروز هرگونه سانحه برای خودرو، مشترک مکلف است پس از تماس با مراجع قضایی یا نیروی انتظامی، با امداد خودرو ایران (۰۹۶۴۴۰) تماس حاصل نماید.

۱-۴. تصادفات

پوشش زیان ناشی از به هم خوردن دو یا چند خودرو، برخورد به جسم ثابت یا متحرک، برخورد جسمی دیگر به خودرو، واژگونی و سقوط خودرو و زیان از زیر خودرو بر رعایت موارد زیر در تعهد کارت طلایی می باشد.

در صورت وقوع تصادف، با تشخیص نوع حادثه یا سانحه که در ادامه به آنها اشاره شده پس از تهیه مدارک مندرج در ضمائم به یکی از نمایندگی های مجاز ایران خودرو یا مراکز کارشناسی شرکت امداد خودرو ایران مراجعه و در صورت نیاز به راهنمایی بیشتر با مرکز پاسخگویی این شرکت ارتباط برقرار نمایید.

۱-۱-۴. مشترک کارت طلایی مقصر سانحه می باشد

سقف پوشش زیان بدون کروکی و نظریه (گزارش) مراجع قضایی برای دارندگان کارت طلایی به شرح جدول زیر اعمال می گردد:



۱-۳. مشترک کارت طلایی با ذکر درصد مقصر سانحه باشد. در صورتیکه براساس کروکی نیروی انتظامی و یا رأی مراجع قضایی، مشترک کارت طلایی با ذکر درصد مقصر سانحه باشد، باید مدارک مندرج در ضمائم راهتیه و ارائه نماید.

\* خودروهای با عمر ۱۰ سال به بالا ۵٪ به ازای هر سال مشمول ضریب استهلاک قطعه می باشند.

## ۲-۴. سوانح

پوشش زیان ناشی از سوانح طبیعی یا غیر طبیعی با رعایت موارد زیر در تعهد کلیه سطوح کارت طلایی به استثناء کارت طلایی سال، آفرسال و سال خودروکاری باشد.

پس از وقوع سانحه، گزارشات مورد نیاز جهت دریافت زیان (مطابق ضمائم) در سربزرگ دارای تاریخ، شماره و ممبر به مهر مراجع ذیصلاح رادریافت نموده و سپس مطابق بند ۱-۲ اقدام فرمایید.

تذکرات: در سوانح غیر طبیعی در صورتی که مقصر سانحه وجود داشته باشد، ارائه تامین دلیل علیه مقصر سانحه مورد نیاز است.

تذکر ۲: در صورتیکه مشتری جهت دریافت زیان بالاتر از سقف بدون گزارش، در مواقع بروز سوانح "سیل، زلزله، طوفان شن، آذرخش، آتشفشان، تگرگ" نتواند یکی از گزارش های مراجع قضایی، انتظامی، هواشناسی، فرمانداری، استانداری را ارائه نماید، استعلام گزارش توسط شرکت از سازمان مربوطه اخذ می گردد.

تذکر ۳: در مواردی که حریق در خودروی دارای گارانتی رخ دهد، ارائه گزارش عدم پوشش به هزینه گارانتی از ایران خودرو الزامی است.

تذکر ۴: در خودروهای سقف شیشه ای، یا دارای سان روف شکست شیشه سقف یاسان روف جرئی از بدنه بوده و مشمول پوشش زیان در تمامی سطوح کارت طلایی می شود.

## ۳-۴. زیان کلی

به زیانی که طی آن هزینه های تعمیر قسمت های صدمه دیده از ۶۰ درصد ارزش خودرو قبل از سانحه بیشتر باشد و یا امکان بازسازی آن مورد تایید کارشناس این شرکت قرار نگیرد و یا اینکه مدت تعمیر بیش از حد پیش بینی شده باشد، زیان کلی اطلاق می گردد.

لازم به ذکر است خودروهایی که به نظر کارشناس شرکت امداد خودرو ایران غیر قابل بازسازی تشخیص داده می شوند، صرفاً می بایست تعویض گردند.

## ۴-۴. تعویض خودرو:

۱-۴. شرایط تعویض خودرو:

از آنجائی که پوشش زیان وارده به خودروهای دارای کارت طلایی با رعایت ضوابط مندرج در این دفترچه در تعهد این شرکت میباشد، این شرکت شرایطی را فراهم نموده است تا مشترکین محترم بتوانند از مزیت تعویض خودروی زیان دیده نیز بهره مند گردند.

تعویض خودرو در سه حالت انجام می شود:

■ در صورتیکه خودرو دچار زیان کلی شده باشد (زیان خودرو بالای ۶۰ درصد باشد که مقدار زیان بر اساس ارزش خودرو قبل از حادثه و اعمال ضریب عمر خودرو محاسبه می گردد)

■ در صورتیکه زیان خودرو کمتر از ۶۰ درصد باشد صرفاً با اختیار و صلاح دید شرکت، تعویض خودرو فقط از طریق روش دوم (بند ۴-۲-۲) امکان پذیر می باشد.

■ در صورتیکه خودرو غیر قابل بازسازی باشد.

نکته ۱: جوهه واریزی از سوی مشتری برای تعویض خودرو علی الحساب بوده و هرگونه کاهش یا افزایش قیمت خودرو در سهم ایشان لحاظ خواهد شد و تسویه حساب نهائی بر اساس قیمت مندرج در فاکتور فروش صورت می پذیرد.

نکته ۲: افت تغییر مدل و افت ناشی از سانحه به عهده مشترک است و صرفاً زیان وارده با کسر سهم مشتری متعلقه در تعهد شرکت می باشد.

نکته ۳: خودروی جایگزین، یکی از محصولات موجود و قابل تحویل از ایران خودرو خواهد بود.

نکته ۴: تعهد شرکت صرفاً، تحویل سند خودروی جایگزین بوده و شرکت در خصوص تحویل یا حمل خودروی صفر به شهرستان ها هیچ مسئولیتی ندارد و مالک یا وکیل وی شخصاً می بایست جهت حمل آن اقدام نمایند.

نکته ۵: در صورتیکه مشتری دارای اشتراک اقساطی باشد بایستی قبل از تشکیل پرونده تعویض خودرو اقدام به واریز جوهه اقساط به حساب شرکت نماید.

نکته ۶: ضریب عمر در تعویض خودرو به روش دوم (تحویل خودروی زیان دیده به شرکت) بر اساس تاریخ تحویل تا تاریخ واریز وجه می باشد.

## ۴-۲. روش های تعویض خودرو

در مواردی که مالک خودرو درخواست تعویض خودروی زیان دیده ناشی از حوادث و سوانح را داشته باشد، با رعایت شرایط بند ۴-۱-۱ با یکی از دو روش زیر می تواند اقدام نماید:

### ۴-۲-۱. روش اول تعویض خودرو

در این روش، خودرو سانحه دیده در اختیار مالک است و مبنای محاسبه سهم مشتری، زیان وارده به خودرو می باشد و مبلغ پرداختی نهایی مشترک مطابق جدول ۲ و فرمول زیر محاسبه می گردد.

درصد سهم مشتری × زیان وارده به خودرو = مبلغ سهم مشتری

زیان خودرو-هزینه دریافتی از بیمه مقصر\*مبلغ سهم مشتری+ ارزش خودروی صفر جاگرتین طبق فاکتور در زمان تحویل=پرداختی نهایی مشترک

### ۴-۲-۲. روش دوم تعویض خودرو

در این روش مشترک خودروی سانحه دیده را به شرکت امداد خودرو ایران واگذار می نماید در این صورت ارزش خودروی واگذار شده توسط کارشناس شرکت تعیین و مطابق جدول ۲ و ۵ و فرمول زیر محاسبه می گردد. (سهم مشتری به ارزش خودرو در زمان حادثه تعلق می گیرد)

ضریب عمر × قیمت خودروی صفر در زمان محاسبه = ارزش خودرو حادثه دیده

ارزش خودرو حادثه دیده - ارزش روز خودروی درخواستی = فاصله ریالی ارزش خودرو حادثه دیده تا ارزش خودرو درخواستی (D)

هزینه های جانبی + هزینه دریافتی از بیمه مقصر + D \* (ارزش خودروی حادثه دیده \* درصد سهم مشتری) = پرداختی نهایی مشترک

نکته ۱: قیمت خودروی صفر مطابق مبلغ مندرج در فاکتور فروش می باشد.

نکته ۲: هزینه های جانبی بر عهده مشتری به شرح زیر می باشد:

- هزینه پارکینگ در طی مدت توقف خودرو تا زمان انتقال سند به نام شرکت

- هزینه حمل تا پارکینگ تعیین شده شرکت

- هزینه تخلیه خودرو در محل پارکینگ شرکت

- هزینه انتقال مالکیت خودرو به شرکت

- مبلغ افت قیمت ناشی از خسارت

### ۴-۳. مراحل تعویض خودرو

■ مالک یا وکیل قانونی وی میبایست به دفتر مرکزی یا دفاتر منطقه ای شرکت امداد خودرو ایران مراجعه نموده و نسبت به تکمیل فرم درخواست و ارائه مدارک مشروحه در ضوابط جهت تشکیل پرونده اقدام نماید.

■ اعزام کارشناس خسارت از سوی شرکت امداد خودرو ایران به پارکینگ محل توقف خودرو جهت احراز اصالت خودرو و سانحه و تنظیم گزارش بازدید از خودرو.

■ بررسی پرونده، تعیین زیان و تعیین سهم مشتری از قیمت خودرو جایگزین توسط کارشناس پرونده.

■ ارائه اصل فیش واریزی توسط مشترک به حساب بانکی شرکت امداد خودرو ایران.

■ صدور و ارسال معرفی نامه به معاونت بازاریابی و فروش ایران خودرو جهت

صدور سند و تحویل سند خودرو درخواستی طبق معرفی نامه صادره.

## ۴-۴. نکات مهم تعویض خودرو

۴-۴-۱. پس از شروع تعمیرات، درخواست تعویض خودرو از طرف مشترک امکان پذیر نمی باشد.

۴-۴-۲. چنانچه خودرو دچار زیان کلی شده باشد با تعویض خودرو، کارت طلایی خودروی سانحه دیده نیز باطل می گردد.

تذکر: در صورت درخواست مشتری مبنی بر تعویض خودرو و صدور دستور کار؛ هیچ گونه خدمات شرکت امداد خودرو ایران شامل امداد، حمل، سرویس دوره ای، خدمات ویژه، فروش اشتراک بنوسوار یا مرکز هزینه شرکت قابل ارائه به مشتری نمی باشد.



## ۵. سرقت:

۱-۵. سرقت خودرو (کلی)

پس از وقوع سرقت خودرو لازم است مراحل زیر توسط مالک خودرو یا وکیل قانونی وی (دارای وکالت نامه رسمی) انجام پذیرد.

۱-۱-۵. تماس با شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰۰ و دریافت کد پیگیری

۱-۲-۵. اعلام مراتب سرقت به نیروی انتظامی جهت تشکیل پرونده

۱-۳-۵. دریافت گزارش سرقت از مراجع انتظامی یا قضایی و ممهور کردن آن به مهر مراجع مذکور

۱-۴-۵. تکمیل مدارک مطابق ضمائم و مراجعه به دفتر مرکزی یا دفاتر منطقه ای شرکت امداد خودرو ایران

پس از انجام مراحل فوق و گذشت ۳۰ روز از تاریخ چاپ آگهی اعلام سرقت در صورتیکه خودروی شما کشف نشود، نسبت به تشکیل پرونده اقدام نموده سپس با واریز سهم مشتری مطابق با فرمول ذیل و انتقال مالکیت خودرو با نظر شرکت امداد خودرو ایران (کلیه هزینه های انتقال مالکیت به عهده مشتری است)، در نهایت معرفی نامه جهت دریافت یک دستگاه خودروی صفر کیلومتر از محصولات موجود شرکت ایران خودرو صادر خواهد گردید.  
(طبق ضوابط شرکت ایران خودرو)

ضریب عمر = قیمت خودروی صفر در زمان محاسبه (پس از ۳ روز از تاریخ سرقت) = ارزش خودرو در زمان سرقت

ارزش خودرو در زمان سرقت - ارزش روز خودروی درخواستی = فاصله ریالی ارزش خودرو در زمان سرقت تا ارزش خودروی درخواستی

فاصله ریالی ارزش خودرو در زمان سرقت تا ارزش خودروی درخواستی (طبق فرمول) + مبلغ سهم مشتری از سرقت (طبق جدول ۲) = پرداختی نهایی مشتری

۲-۵. نکات مهم در زمینه سرقت کلی

۱-۲-۵. در صورتی که سرقت خودرو مطابق گزارش نیروی انتظامی، ناشی از روشن رها نمودن خودرو یا جا گذاشتن سوئیچ داخل خودرو باشد، سهم مشتری جهت پوشش زیان ۱۰ درصد افزایش خواهد یافت.

۲-۲-۵. تشکیل پرونده در نیروی انتظامی و اخذ گزارش سرقت الزامی است.

۲-۳-۵. در صورتی که خودروی مکشوفه دچار زیان شده باشد و مشتری درخواست تعمیر آن را نماید، می بایست هزینه های تعمیر قسمتهای صدمه دیده از ۶۰ درصد ارزش خودرو قبل از سرقت کمتر باشد و امکان بازسازی آن نیز به تایید شرکت امداد خودرو ایران برسد.

۲-۴-۵. حداقل سهم مشتری برای پوشش زیان خودروهای سرقتی مکشوفه (تعویض خودرو یا بازسازی) ۲۰ درصد خواهد بود.

نکته: در سرقت کلی، سهم دریافتی از مشتری از زیان های قبلی لحاظ نمی شود (صرف نظر از سهم مشتری ناشی از سهل انگاری).

۲-۵-۵. ضریب عمر خودرو (مطابق جدول ۵) در سرقت کلی بر اساس فاصله زمانی بین تاریخ تحویل خودرو تا تاریخ سرقت می باشد.

جدول شماره ۵: ضرایب عمر در سرقت خودرو (کلی) و تعویض خودرو

عمر خودرو	سه ماهه اول پس از تحویل خودرو	سه ماهه دوم پس از تحویل خودرو	سه ماهه سوم پس از تحویل خودرو	سه ماهه چهارم پس از تحویل خودرو			
بدون تغییر مدل	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۹۰	۰/۸۸			
با تغییر مدل	۰/۹۲	۰/۹۰	۰/۸۸	۰/۸۶			
<b>سال های دوم تا دوازدهم</b>							
دوم	سوم	چهارم	پنجم	ششم	هفتم	هشتم	نهم، دهم، یازدهم و دوازدهم
۰.۸۱	۰.۷۶	۰.۷۱	۰.۶۶	۰.۶۱	۰.۵۶	۰.۵۱	۰.۴۸

### ۵-۳. سرت لوازمو خودرو (جزیی)

بلافاصله پس از اطلاع از وقوع سرت با مراجع انتظامی تماس گرفته و گزارش سرت را دریافت نمایید. سپس جهت بازدید کارشناس با شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰۶۴۴۰ تماس، یا به یکی از نمایندگی های مجاز ایران خودرو مراجعه نمایید.

برای پوشش زیان وارده لازم است مدارک مندرج در ضمائم تهیه گردد.

### ۵-۴. نکات مهم سرت جزیی

۵-۴-۱. در سرت جزئی مطابق گزارش نیروی انتظامی، که به دلایل جاماندن سوئیچ یا روشن رها نمودن خودرو رخ دهد، سهم مشتری ۱۰٪ افزایش می یابد.

۵-۴-۲. تشکیل پرونده در نیروی انتظامی و اخذ گزارش سرت الزامی است.

۵-۴-۳. در سرت جزئی، در صورتی که غیر از موارد قید شده در گزارشات مراجع انتظامی یا قضایی، قطعه یا موضعی از خودرو صدمه دیده باشد با تشخیص کارشناس شرکت، زیان قطعات مرتبط با سرت، در قالب دستور کار سرت پوشش داده خواهد شد.

۵-۴-۴. شرکت امداد خودرو ایران تعهدی در خصوص پوشش زیان سرت یا مفقود شدن سوئیچ خودرو ندارد.

۵-۴-۵. در خودروهایی که سیستم صوتی آنها دارای پنل قابل جدا شدن می باشد، لازم است در صورت سرت سیستم صوتی، پنل مربوطه تحویل گردد. در صورت عدم تحویل ۱۰۰/۰۰۰ تومان از هزینه زیان بر عهده مشتری می باشد.

۵-۴-۶. زیان پنل سیستم صوتی در هر حالت قابل پرداخت نمی باشد.

۵-۴-۷. برای پوشش زیان قطعات تخریب شده در حین سرت جزئی، مشروط بر اینکه قطعاتی از خودرو سرت نشود و فقط آثار تخریب ناشی از سرت در قطعات رخ دهد در قالب دستور کار زیان و با سهم مشتری مطابق جدول ۲ قابل پوشش خواهد بود.

### نکته: ضوابط تعویض اتاق

در تصادفات سنگین جهت بازسازی و تعمیرات خودرو همراه با تعویض اتاق و لحاظ نمودن موارد فنی و ایمنی خودرو صرفاً با تایید شرکت امداد خودرو ایران با تعویض اتاق مساعدت می گردد.

توضیح اینکه در تمامی موارد منجر به تعویض اتاق صرفاً با درخواست و توافق مشتری و تسهیم هزینه فی مابین انجام میگردد و اخذ مجوز از راهور ناجا به عهده مالک میباشد.

### ۶. سرویس دوره ای

۶-۱. جهت انجام سرویس های دوره ای خودروی خود می توانید در زمان اعتبار اشتراک و فقط در کیلومتر تعیین شده، در بازه ۵۰۰ کیلومتر قبل و حداکثر ۱۵۰۰ کیلومتر بعد از آن برای سرویس مورد نظر به نمایندگی های مجاز ایران خودرو مراجعه و یا طی تماس تلفنی با شماره ۰۹۶۴۴۰۶۴۴۰ از خدمت سرویس در محل (اتو کلیک) استفاده نمایید.

۶-۲. نمایندگی های مجاز شرکت ایران خودرو پس از اخذ دستور کار از مرکز پاسخگویی امداد خودرو ایران موظف به انجام کلیه سرویس های مندرج در ضمائم به صورت رایگان می باشند. (لازم به ذکر است که انجام منظم سرویس های دوره ای باعث کاهش استهلاک و افزایش عمر خودرو می گردد.)

۶-۳. سقف استفاده از سرویس های دوره ای برای کارت های طلایی دو، سه و چهار ستاره مطابق ضمائم می باشد.

۶-۴. بر اساس استاندارد تعمیرات خودرو، تنظیم موتور و تعویض اقلام مصرفی مندرج در ضمائم در فواصل مابین سرویس های دوره ای تحت پوشش خدمات کارت طلایی نمی باشد.

۶-۵. در صورت نیاز به سرریز روغن ها (موتور، هیدرولیک، ترمز، گیربکس دستی و اتوماتیک) و یا سرریز مایعات (ضدیخ، مایع شیشه شوی، آب و اسید باتری)، هزینه اجرت در سرویس های ادواری خودرو در تعهد کارت طلایی و هزینه روغن ها و مایعات سرریز شده با مشتری می باشد.

نکته: در فواصل مابین سرویس های دوره ای، هزینه مایعات و روغن های سرریز شده به همراه اجرت آن بر عهده مشتری می باشد.

### ۷. ضوابط و نکات مهم خدمات کارت طلایی

۷-۱. صرفاً زیان وارده به خودرو با رعایت ضوابط این دفترچه در تعهد کارت طلایی می باشد و هزینه های جانبی ناشی از بروز سانحه و یا سرت در تعهد نمی باشد

۷-۲. مبنای ارائه سرویس ها و خدمات کارت طلایی، وضعیت خودرو در تاریخ



تحويل از کارخانه می باشد و شامل تجهیزات و قطعاتی که بعد از تحويل، بنا به درخواست خریدار بر روی خودرو نصب گردد، نمی شود.

۳-۷. به منظور ارائه خدمات تعهد شده، مشترک باید کلیه مدارک لازم را مطابق ضامتم، تهیه نماید و در غیر اینصورت، شرکت هیچگونه تعهدی در قبال پوشش زیان ندارد.

۴-۷. چنانچه در زمان بروز سانحه، کارت طلایی خودرو معتبر بوده ولی به دلایلی امکان اطلاع به شرکت امداد خودرو ایران و یا مراجعه به نمایندگی های مجاز میسر نگردد و در این مدت اعتبار کارت طلایی منقضی شده باشد، لازم است مدارک مندرج در بند (۱-۴) دال بر وقوع سانحه در زمان اشتراک به شرکت ارائه گردد، مشروط بر اینکه بیش از ۱۵ روز از زمان اتمام اشتراک نگذشته باشد. در غیر اینصورت شرکت تعهدی در قبال ارائه خدمات ندارد.

۵-۷. در خصوص زیان کلی منجر به تعویض خودرو در صورت تشکیل پرونده و اخذ کد پیگیری، تا دو سال پس از اتمام اشتراک طبق ضوابط کارت طلایی پوشش زیان امکان پذیر می باشد.

۶-۷. در صورت اخذ کد پیگیری در زمان اشتراک ارائه خدمات تا دو ماه پس از اتمام اشتراک امکان پذیر می باشد. بدیهی است هر گونه افزایش زمانی که بنا به گزارش کارشناس این شرکت به دلیل تاخیر در مراجعه ایجاد گردیده باشد در تعهد این شرکت نمی باشد.

**نکته ۱:** در موارد فوق ارائه خدمات مشمول ضوابط در زمان وقوع سانحه می باشد.

**نکته ۲:** مواردی که کارشناسی آن در مراکز کارشناسی صورت گرفته و نیاز به بازدید مجدد داشته باشد تا دو ماه پس از انجام کارشناسی اولیه امکان پذیر می باشد.

۷-۷. در صورت بروز اختلاف نظر بین مشترک و واحدهای اجرایی، نظر مدیریت امور مشتریان و کنترل خدمات، شرکت امداد خودرو ایران معتبر خواهد بود.

۸-۷. در صورتیکه حین سانحه، فقط لاستیک یا رینگ صدمه ببیند، به شرط ارائه گزارش سانحه، تایید شده توسط نیروی انتظامی/مراجع قضایی/کارشناسان شرکت امداد خودرو ایران، تعویض لاستیک یا رینگ به تنهایی امکان پذیر می باشد.

۹-۷. تعویض لاستیک (تایر) فقط در قالب دستورکار زیان در تمامی سطوح کارت

طلایی قابل پوشش می باشد.

۱۰-۷. درخواست اصلاح تعمیرات توسط مشترک (عودت به تعمیر) پس از تایید کارشناس شرکت، فقط در همان نمایندگی که تعمیرات اولیه انجام شده است، امکان پذیر می باشد.

۱۱-۷. هرگونه توافق مشتری با نمایندگی به صورت مکتوب مورد استناد می باشد.

۱۲-۷. قطعات مصرفی تعویض شده در سرویس های دوره ای در صورت مرتبط بودن با تعمیرات یا زیان و تایید کارشناس امداد خودرو ایران، قابل پوشش و مشمول سهم مشتری خواهد بود و به تنهایی قابل پوشش نخواهد بود.

۱۳-۷. کلیه تعمیرات ناشی از سانحه که در اثر حرکت خودرو زیان دیده رخ می دهد نیز در تعهد کارت طلایی می باشد.

## ۸. موارد خارج از شمول خدمات کارت طلایی

۱-۸. ایرادات مرتبط با عدم انجام به موقع سرویس های ادواری (مطابق با دفترچه محصول) در نمایندگی های مجاز ایران خودرو (در حوزه تعمیرات سطوح ۲-۳-۴ ستاره)

۲-۸. بی توجهی به آلازم و علائم هشدار دهنده خودرو (با ۱۰ درصد فرانشیز مازاد قابل ارایه می باشد)

۳-۸. عدم مراجعه به نمایندگی های مجاز پس از تخصیص وقت فراخوان برای ایراد مرتبط حادث شده

۴-۸. قرار دادن خودرو در محیط نامناسب که امکان پاشش گرده رنگ بر روی خودرو وجود داشته باشد.

۵-۸. قراردادن خودرو در میدان مغناطیسی و زیر دکل های فشار قوی برق

۶-۸. ریختن آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش، ECU و اتصالات آن

۷-۸. رانندگی در آبهای جاری (غیر از سیل) که باعث نفوذ آب بداخل اجزاء خودرو مانند موتور گردد.

۸-۸. پوشش زیان مفقود شدن یا سرقت قطعه سوئیچ خودرو

۹-۸. پرداخت مابه التفاوت قیمت قطعات با مارک خارج از استاندارد شرکت سازنده

۱۰-۸. خط افتادن شیشه جلو بدلیل خرابی برف پاکن

۱۱-۸. خدمات بیمه شخص ثالث و سرنشین

۱۲-۸. زیان وارده در خارج از کشور  
۱۳-۸. خط و خش و زیان ناشی از کشیدن میخ و سایر اشیاء مشابه روی بدنه خودرو  
۱۴-۸. سرقت خودرو در صورتیکه پلاک انتظامی بر روی خودرو نصب نشده باشد  
۱۵-۸. افت قیمت ناشی از سانحه و عمر خودرو  
۱۶-۸. سرقت خودرو ناشی از خیانت در امانت  
۱۷-۸. تعمیر و پوششش زیان فاقد مجوز شرکت امداد خودرو ایران (فاقد دستور کار مرکز یا سخگویی)  
۱۸-۸. تعمیرات مشمول گارانتی  
۱۹-۸. جلا دادن و براق نمودن رنگ خودرو (پولیش)  
۲۰-۸. زبانی که عمداً توسط راننده و یا مالک خودرو به آن وارد گردد  
۲۱-۸. زیان ناشی از داشتن حالت غیر عادی و یا مصرف مشروبات الکلی، مواد مخدر و قرص های روان گردان در زمان رانندگی  
۲۲-۸. زبانی که در دوره اشتراک حادث و مدارک آن پس از گذشت ۱۵ روز از اتمام دوره اشتراک به شرکت ارائه گردد  
۲۳-۸. اعلام رضایت مشترک از مقصر سانحه بابت زیان وارده  
۲۴-۸. زیان ناشی از تعقیب و گریز توسط مراجع انتظامی (به استثناء سرقت)  
۲۵-۸. زیان ناشی از تهاجم، اغتشاش، جنگ، اعتصاب، شورش و زیان مستقیم یا غیر مستقیم ناشی از انفجارهای اتمی  
۲۶-۸. زبانی که از حمل مواد سوزاننده (اسیدی)، مواد سریع الاشتعال (بنزین، گازوییل، کپسول گاز، آتش زنه های الکلی و ژله ای) و مواد منفجره (باروت، TNT، دینامیت و ...) بوجود آمده باشد  
**نکته: موادی که اشتعال را می باشند ولی مستقیم برای ایجاد آتش استفاده نمی شود نظیر اسپری های خوشبو کننده، اسپری های ضد عفونی الکلی دست و سطوح، خسارت وارده با ۱۰ درصد فرانشیز مازاد در تعهد کارت طلایی می باشد**  
۲۷-۸. عیوب فنی که بنا به تشخیص کارشناس شرکت، ناشی از سهل انگاری مشترک و عدم رعایت مسائل ایمنی که در دفترچه راهنمای خودرو ذکر شده است ایجاد گردد  
۲۸-۸. زیان وارده به خودرو در مسابقات اتومبیل رانی، رالی و حرکت های نمایشی ماریج، زیگزاک، دستی کشیدن در اتوبان ها و جاده ها

۲۹-۸. زیان وارده به خودرو ناشی از حمل بار بیشتر از ظرفیت خودرو و حمل بار به شکل غیر استاندارد  
۳۰-۸. تعمیر و پوشش زیان ناشی از تخلف و یا تغییر استاندارد خودرو توسط مالک (مواردی همچون دستکاری کیلومتر کارکرد، تقویت موتور، دوگانه سوز نمودن خودرو، حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر) تعویض گیربکس دستی به اتوماتیک و برعکس)، تغییر ارتفاع خودرو، نصب سیستم های صوتی و تصویری، استفاده از رینگ و لاستیک یا لامپ های خارج از استاندارد شرکت خودروساز، مصرف قطعات غیر استاندارد و ...)

**نکته ۱: در صورت تغییر در ارتفاع استاندارد خودرو، تعمیرات جلوبندی با ۱۰ درصد فرانشیز مازاد در تعهد کارت طلایی می باشد**  
**نکته ۲: تغییر در مکانیزم دسته دنده، کلاچ، پدال گاز و ترمز خودروهای معلولین، دست کاری در خودرو محسوب نشده و مشمول بند ۸-۳۰ نمی باشد. (لازم بذکر است تعمیرات و پوشش زیان تجهیزات کمکی مزبور مشمول کارت طلایی نمی باشد)**  
۳۱-۸. در صورتی که راننده هنگام وقوع سانحه، فاقد گواهینامه رانندگی باشد یا گواهینامه رانندگی وی باطل شده باشد، یا مطابق مقررات راهنمایی و رانندگی گواهینامه راننده برای رانندگی خودرو مناسب نباشد  
**نکته: اتمام اعتبار گواهینامه یا داشتن گواهینامه پایه ۳ مشمول بند مذکور نمی گردد**  
۳۲-۸. در صورتیکه مطابق گزارشات قضائی، انتظامی یا کروکی، خودرو را وسیله ارتکاب جرم شناسایی نمایند یا به واژه ای محموله قاچاق (اعم از نقل و انتقال اسلحه، شوکر، کالا، انسان و...) اشاره داشته باشد پوشش زیان در تعهد کارت طلایی نمی باشد  
۳۳-۸. در صورت اثبات هرگونه سوء استفاده مشترک از کارت طلایی (طبق نظر کارشناسان شرکت)، نسبت به ابطال کارت طلایی اقدام خواهد شد  
۳۴-۸. آسیب وارده به قطعات، رنگ و بدنه ناشی از ریزش آب و اسید باطری در سطوح اشتراک سال و یک ستاره  
۳۵-۸. استهلاک قطعات ناشی از عدم استفاده طولانی مدت از خودرو نظیر باطری، تایرها و ...  
۳۶-۸. تعمیرات خودرو توسط اکیپ های سیار متفرقه و تعمیرگاه های خارج از شبکه نمایندگی های ایران خودرو.



بخش سوم

سایر خدمات



## سایر خدمات

شرکت امداد خودرو ایران مفتخر است علاوه بر ارائه خدمات ذکر شده در بخش های قبل، امکانات بیشتری را به شرح زیر در اختیار متقاضیان قرار می دهد:

### ۱. مرکز پاسخگویی

مرکز پاسخگویی امداد خودرو ایران با هدف هدایت و پاسخگویی به خواسته های تعریف شده مشتریان به شرح زیر ایجاد گردید:

- تعیین نوبت مراجعه به نمایندگی های مجاز
- تعیین نوبت خدمت سرویس در محل (اتو کلیک) و امداد گلس
- ثبت شکایات گروه صنعتی ایران خودرو
- ارائه خدمات بازاریابی و فروش

این مرکز در حال حاضر، علاوه بر پاسخگویی به نیازهای فوق الذکر مرتبط با گروه صنعتی ایران خودرو، امکان ارائه خدمات به شرح زیر را برای سازمان ها و شرکت های دیگر فراهم نموده است:

- میزبانی هوشمندانه مرکز پاسخگویی
- ساماندهی ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن و سهولت استفاده از خدمات ارائه شده
- اخذ بازخورد از مشتریان در رابطه با محصولات و خدمات در راستای بهبود کیفیت مستمر
- ایجاد بانک جامع اطلاعاتی مشتریان

### ۲. امدادهای مناسبی

شرکت امداد خودرو ایران به منظور ارائه خدمات در مناسبت های خاص، نسبت به ارائه خدمات ویژه به مشتریان اقدام می نماید.

## انواع امدادهای مناسبی:

- امداد نروروی
- امداد تابستانی
- امداد زمستانی
- امداد رسانی در طرح اربعین حسینی (ع)
- امداد طرح سالگرد رحلت حضرت امام (ره)
- امداد رسانی در زمان بروز سوانح غیر مترقبه

### ۳. مرکز مشاوره فنی

با توجه به اهمیت بسط و گسترش آگاهی و اطلاعات عمومی خودرو و در راستای سیاست های کلی گروه صنعتی ایران خودرو، شرکت امداد خودرو ایران مرکز مشاوره فنی خود را راه اندازی نموده است.

شما می توانید در هر ساعت از شبانه روز با شماره تلفن این مرکز تماس گرفته و سئوالات فنی خود را در خصوص کلیه محصولات سواری تولیدی گروه صنعتی ایران خودرو مطرح فرمائید. سیستم تلفن گویا، سئوال شما را ضبط می نماید و پس از طرح در کارگروه های تخصصی که بدین منظور تشکیل گردیده است در کوتاه ترین زمان ممکن پس از تماس، بهترین و کامل ترین پاسخ را در اختیارتان قرار می دهد.

### ۴. پایگاه ثابت امدادی

با توجه به اهمیت امداد رسانی در جاده های پرتدد کشور، این شرکت از طریق حضور ثابت و تمام وقت در محورهای اصلی، خدمات تعمیرگاهی سبک، فروش قطعات، انجام سرویس های دوره ای و فروش اشتراک را به مشتریان، از طریق پایگاه های ثابت امدادی ارائه می نماید.

جهت اطلاع از آدرس پایگاه های ثابت امدادی به سایت شرکت [www.096440.com](http://www.096440.com) مراجعه فرمایید.



بخش چهارم

جذب و تمديد اشتراك

کلیه خودروهای سواری تولید گروه صنعتی ایران خودرو تا ۱۲ سال از زمان تولید می‌توانند طبق ضوابط شرکت برای تمدید کارت طلایی در هر سال اقدام نمایند. در صورتیکه مشترکین کارت طلایی قبل از اتمام اشتراک، مشمول شرایط تمدید باشند، نیازی به بازدید از خودرو نمی‌باشد، لیکن در صورت انقضای اعتبار اشتراک، صدور انواع کارت طلایی، بعد از بازدید و تأیید کارشناس مبنی بر سلامت خودرو انجام خواهد شد.

جهت خرید کارت اشتراک شرکت امداد خودرو ایران  
از طریق شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰ اقدام فرمایید.

## ۱. ضوابط جذب و تمدید

- ۱-۱. مدت اعتبار اشتراک امداد سیار خودروهای صفر کیلومتر که توسط کارخانجات سازنده به اشتراک امداد خودرو ایران درآمده‌اند، سه سال می‌باشد.
- ۲-۱. مدت اعتبار اشتراک امداد سیار (تمدیدی) یک سال (۳۶۵ روز) می‌باشد.
- ۳-۱. نرخ تمدید اشتراک جهت خودروها، با مالکیت حقوقی نسبت به نرخ تعیین شده برای افراد حقیقی با ۱۰ درصد افزایش محاسبه می‌گردد.
- ۴-۱. در صورتیکه مشترک، کارت طلایی خود را قبل از اتمام اعتبار آن تمدید نماید، اشتراک وی به صورت خودکار فعال خواهد شد.
- ۵-۱. در صورتیکه مشترک، پس از اتمام اعتبار کارت طلایی اقدام به تمدید آن نماید، اشتراک وی در ساعت ۲۴ روز بعد فعال خواهد شد.
- ۶-۱. پس از تمدید اشتراک، پیامکی مبنی بر تمدید اشتراک دریافت خواهید کرد. در صورت عدم دریافت پیامک پس از ۴۸ ساعت، وضعیت اشتراک خود را از مرکز پاسخگویی شرکت امداد خودرو ایران پیگیری فرمایید.
- ۷-۱. مدارک مربوط به کارت امداد سیار و کارت طلایی متعلق به خودرو می‌باشد و باید با انتقال سند خودرو، مدارک مربوطه شامل دفترچه راهنمای خدمات کارت طلایی و کارت اشتراک به مالک جدید تحویل داده شود.
- ۸-۱. در صورت اثبات هرگونه سوءاستفاده از کارت اشتراک، طبق نظر کارشناسان شرکت،

اشتراک مذکور باطل می‌گردد و بابت ابطال اشتراک وجهی به مشترک پرداخت نمی‌شود. ۹-۱. مشترکین محترم می‌توانند با شماره ۰۹۶۴۴۰ یا مراجعه حضوری به دفاتر بازاریابی، نمایندگی‌های مجاز یا دفاتر منطقه‌ای امداد خودرو ایران، نسبت به خرید کارت اشتراک سطوح مختلف خدمات مطابق با ضوابط اقدام نمایند. (جهت اطلاع از آدرس دفاتر بازاریابی به سایت شرکت مراجعه نمایید.)

۱۰-۱. بازاریابان این شرکت در صورت امکان تماس، قبل از انقضای مدت اشتراک جهت تمدید اشتراک با شما تماس خواهند گرفت.

۱۱-۱. کارت اشتراک صرفاً مربوط به خودروئی است که مشخصات آن در کارت اشتراک ذکر گردیده است. این کارت را نمیتوان برای خودروهای دیگر مورد استفاده قرار داد و حقوق ناشی از آن را نمی‌توان به خودروی دیگر منتقل نمود.

۱۲-۱. در شرایطی که جذب و تمدید اشتراک طلایی به صورت نقد و اقساط انجام شود، چنانچه مبلغ هر قسط در سررسید به حساب شرکت واریز نگردد کارت اشتراک غیرفعال میگردد و پوشش زیان وارده و خدمات امدادی در زمان غیرفعال بودن اشتراک امکان پذیر نمی‌باشد.

نکته ۱: در صورت عدم پرداخت اقساط تا ۴۹ روز پس از تاریخ سررسید آنها، کارت طلایی بصورت اتوماتیک فسخ می‌گردد.

نکته ۲: برای خودروهای دارای اشتراک امداد سیار از ایران خودرو، هزینه ایاب و ذهاب امداد سیار، حمل خودرو و خدمات مشمول گارانتی در تعهد امداد خودرو ایران بوده و سایر هزینه‌ها در زمان غیرفعال بودن اشتراک (به دلیل عدم پرداخت اقساط اشتراک) در تعهد مشتری است.

نکته ۳: در اشتراک‌هایی که به صورت اقساطی فروخته شده، ارائه خدمات جبران خسارت منوط به تسویه اقساط باقی مانده می‌باشد.

فعال شدن مجدد کارت منوط به شرایط ذیل می‌باشد:

الف- وجه سررسید شده به حساب شرکت واریز گردد.

ب- خودرو بازدید می‌گردد و در صورت تأیید کارشناس مبنی بر عدم تغییر وضعیت خودرو (بدنه و فنی) نسبت به روز اول مجدد فعال خواهد شد.

۱۳-۱. هرگونه تغییر یا دستکاری در کیلومتر خودرو باعث تغییر سطح کارت طلایی از دو، سه و چهار ستاره به سطح یک ستاره می‌گردد. (فقط مشمول مشتریان تمدیدی)

## ۲. جدول تخفیف اشتراک

اشتراک طلایی	شرح تخفیف
√	تخفیف ویژه خودروهای صفر کیلومتر
√	عدم استفاده از خدمات طلایی در دوره قبل
√	پرداخت نقدی وجه اشتراک
√	عدم استفاده از خدمات حمل و امداد سیار
√	خرید اشتراک از طریق وب سایت

سایر تخفیفات طبق ضوابط شرکت

۳-۶. در صورتیکه به هر علت اشتراک خودرو براساس ضوابط شرکت غیرفعال شده باشد، فرمول انصراف برای این دسته از مشتریان قابل اجرا خواهد بود.  
 ۳-۷. در صورتیکه مشترک دارای دستور کار در یکی از خدمات (سرویس، امداد، زیان و تعمیر) باشد، در صورت درخواست انصراف از لحظه فعال شدن اشتراک تا زمانی که سند مالی دستور کار مربوطه تایید نهایی نگردد امکان انصراف و پرداخت مبلغ مذکور به مشتری وجود ندارد.  
 ۳-۸. مبلغ انصراف فقط به مالک خودرو قابل پرداخت می باشد. (مطابق اسناد مالکیت خودرو)  
 ۳-۹. مبلغ قابل پرداخت بعد از انصراف عبارتست از:

۹/۰۱x(کسورات+اقساط پرداخت نشده+۳۶۵/ روز شمار× هزینه اشتراک+ هزینه اشتراک×۳٪)- هزینه اشتراک

\* هزینه اشتراک و اقساط پرداخت نشده در فرمول انصراف بدون مالیات بر ارزش افزوده لحاظ می گردد.

## ۳. ضوابط انصراف از اشتراک

۳-۱. کارت اشتراک امداد سیار و امدادیار مشمول انصراف نمی باشد.  
 ۳-۲. در صورت تایید انصراف از اشتراک کارت طلایی، هزینه های اداری و خدماتی شامل سرویس های دوره ای، تعمیرات، پوشش زیان و خدمات امدادی (امداد و حمل) استفاده شده، از مبلغ قابل پرداخت بابت انصراف کسر می گردد.  
 نکته: کسورات هزینه خدمات امداد سیار (امداد و حمل) دریافت شده برای اشتراک های اخذ شده از ایران خودرو (قراردادی) لحاظ نمی گردد.  
 ۳-۳. در صورتیکه مشتری از خدمات تعمیرات و پوشش زیان استفاده کرده باشد تا سقف قابل پرداخت، انصراف امکان پذیر می باشد.  
 ۳-۴. تقاضای انصراف مشترک در مورد خودروهایی که توسط کارخانجات سازنده خودرو و یا سایر سازمانها و نهادها به اشتراک این شرکت درآمده اند قابل پذیرش نبوده و در صورت درخواست انصراف کارت اشتراک توسط مالک خودرو، هیچ مبلغی بابت حق اشتراک توسط شرکت امداد خودرو ایران به مالک خودرو پرداخت نخواهد شد.  
 ۳-۵. درخواست انصراف کلیه مشتریان از روز فعال شدن اشتراک به صورت روز شمار، مطابق فرمول ذیل محاسبه می گردد.









بخش پنجم

توصیه های ایمنی



۵. لازم است دارندگان خودرو علاوه بر قفل مرکزی، صندوق عقب را به وسیله سوئیچ (در صورت وجود) قفل نمایند.  
۶. انجام سرویس های دوره ای مطابق استاندارد توصیه شده در دفترچه محصول خودرو

۱. هرگز سوئیچ خودرو مجهز به دزدگیر را داخل خودرو جا نگذارید، زیرا ممکن است درب ها قفل شوند.  
۲. هرگز خودرو را در محیط های سرپوشیده برای مدت زیاد روشن نگذارید.  
۳. از رانندگی با خودروئی که صدای غیر عادی از آن شنیده می شود جداً خودداری فرمائید.  
۴. پس از بازو بست درب رادیاتور از محکم بسته شدن آن اطمینان حاصل نمائید.



قبل از هر چیز، اپلیکیشن ایساکو یا  
امداد خودرو ایران رو نصب کنید.



www.isaco.ir



www.096440.ir

۰۱

تعویض روغن موتور و تعویض  
فیلترها (روغن، هوا، سوخت)  
بازدید روغن گیربکس و دیفرانسیل

۰۲



تنظیم موتور با دستگاه عیب یاب

۰۳



بازدید سیم و سیستم کلاچ  
بازدید تسمه تایم خودرو

۰۴



بازدید سیستم فرمان، بالانس و  
تنظیم باد چرخ ها، اطمینان از عملکرد  
صحیح ترمز و بازدید لنت

۰۵



اطمینان از وجود آب باطری و تست شارژ  
خودرو، همچنین بازدید سر باطری ها و  
کنترل عدم وجود سولفات در قطب های  
آن

۰۶



هنگام بررسی اسید باطری هیچگاه صورت خود را به  
باطری نزدیک نکنید.

بررسی و تنظیم چراغ ها و فلاشر و  
همراه داشتن فیوز بیدک

۰۷



بررسی مایعات خودرو  
کنترل عملکرد صحیح آمپر بنزین  
بازدید موتور برف پاک کن، تیغه ها و  
آب پاش

۰۸



اطمینان از عملکرد صحیح گرمکن شیشه  
عقب  
بازدید شیشه بالابرهای برقی

۰۹





۱۰

همراه داشتن زنجیر چرخ  
(در مسیرهای کوهستانی و فصول سرد سال)

۱۳

اگر خودرو مجهز به دزدگیر هست بعد از پیاده شدن، سوئیچ را داخل خودرو جانگذارید

۱۶

اگر موتور خودرو جوش آورد برای جلوگیری از صدمات موتوری باید موتور خودرو را خاموش و در هر ۵ دقیقه یک استارت زده و مجدد موتور خودرو را خاموش کنید. این عملیات را تکرار کنید تا دمای خودرو به حالت عادی برسد.

۱۱

اگر خودرو مجهز به ایموبلایزر (سیستم ضد سرقت) می باشد، در سفرهای برون شهری حتما کارت کلید خودرو را همراه داشته باشد.

۱۴

وقتی موتور گرم یا روشن است درب رادیاتور رو باز نکنید زیرا در این صورت باید هواگیری انجام شود. ضمناً مطمئن شوید درب رادیاتور محکم بسته شده است

۱۷

از همراه داشتن دفترچه راهنمای خودرو و کارت مشخصات وسیله نقلیه، بیمه نامه و معاینه فنی اطمینان حاصل فرمایید.

۱۲

در هر فرصتی تلفن همراه خود را شارژ نمایید تا در صورت بروز مشکل بتوانید با نیروهای امدادی تماس بگیرید

۱۵

همیشه از وجود زاپاس، آچار چرخ، جک و مثلث خطر در داخل خودرو اطمینان حاصل نمایید.

۱۸

در صورت بروز هرگونه ایراد و نیاز به مشاوره فنی مرکز پاسخگویی ایران خودرو ۲۴ ساعته در خدمت شماست.



۸۰'۰۰۰	۷۰'۰۰۰	۶۰'۰۰۰	۵۰'۰۰۰	۴۰'۰۰۰	۳۰'۰۰۰	۲۰'۰۰۰	۱۰'۰۰۰	نوع سرویس، سطح خدمت و کیلومتر	
۲ نوبت بدون لحاظ کیلومتر کاربرد خودرو								یک ستاره پلاس (تمامی خودروها)	تعویض روغن موتور و فیلتر روغن
***	**	****	****	***	***	**	**		
ABCD								یک ستاره پلاس (تمامی خودروها)	تعویض فیلترها
۲ نوبت بدون لحاظ کیلومتر کاربرد خودرو									
***	**	****	****	***	***	**	**	اشتراک ۲، ۳ و ۴ ستاره خودرو مشمول	
ABCD								اشتراک ۳ و ۴ ستاره خودرو مشمول	تعویض فیلتر سوخت
***	**	****	***	***	***	***	***		
ABCD	B	ABCD	B	ABCD	B	ABCD	B	اشتراک ۳ و ۴ ستاره خودرو مشمول	تعویض لنت ترمز جلو
		****			***				
		ABCD			ABCD			اشتراک ۳ و ۴ ستاره خودرو مشمول	تعویض شمع موتور
***		****		***		***			
ABCD		ABC		ABCD		ABC			

راهنما

نکته: خدمات تخصیصی به سطح ۲ ستاره به سطوح ۳ و ۴ ستاره و خدمات تخصیصی به سطح ۳ ستاره به سطح ۴ ستاره نیز تعلق می گیرد.  
 \*\* سطح ۲ ستاره \*\*\* سطح ۳ ستاره \*\*\*\* سطح ۴ ستاره

B: تارا و دنا

A: سمند، پارس و پژو ۴۰۵ (XU7)، تندر ۹۰

C: پژو ۲۰۶، پژو ۲۰۷ CROSS، رانا، پارس و ۴۰۵ (TU5)، سمند EF7

D: خودروها با موتور XUYP

## مدارک پوشش زیان (تعویض خودرو، سرقت، سوانح و تصادفات)

چنانچه خودروی شما دارای کارت طلایی می باشد در صورت نیاز به هر گونه مشاوره و پیگیری خدمات کارت طلایی با شماره ۰۹۶۴۴۰ (داخلی ۳، زیر کلید ۲) تماس حاصل فرمایید.

جهت اطلاع از مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمات طلایی QR-Code زیر را اسکن نمایید.



## نکات خاص سرویس دوره ای :

۱. تعویض فیلتر بنزین خودروی دنا در سطوح خدمت ۳ و ۴ ستاره هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر می باشد.
۲. سرویس دوره ای، ۵۰۰ کیلومتر قبل و حداکثر ۱۵۰۰ کیلومتر بعد از کیلومتر تعیین شده انجام می گیرد.
۳. در سطح خدمت یک ستاره پلاس، دریافت نوبت اول سرویس پس از تمدید اشتراک در هر کیلومتری وجود دارد و نوبت دوم سرویس پس از گذشت حداقل ۸۰۰۰ کیلومتر از نوبت اول امکان پذیر می باشد.
- نکته: در هر نوبت سرویس سطح خدمت یک ستاره پلاس، قطعات روغن موتور، فیلتر روغن و فیلتر هوا تعویض می گردد.
۴. خدمات سرویس های ادواری خودرو برای دو ستاره تا ۲۰۰۰۰ کیلومتر (تا ۲ سرویس)، سه ستاره تا ۴۰۰۰۰ کیلومتر (تا ۴ سرویس) و چهار ستاره تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر (تا ۶ سرویس) پیامش از تاریخ فعال شدن اشتراک طلایی امکان پذیر می باشد.
- نکته: خدمات سرویس دوره ای بالاتر از کیلومتر تعریف شده در جدول روبرو برای مشترکین تمدیدی با کلیه ضوابط درج شده در ضمیمه مذکور، تکرار می شود.
۵. در خودروهای دنا پلاس توربو شارژ با گیربکس اتوماتیک، تعویض شمع موتور در سطوح ۳ و ۴ ستاره در هر ۶۰۰۰۰ کیلومتر می باشد.



امداد خودرو ایران با هدف برقراری ارتباط نزدیکتر و آگاهی از نیاز مشترک، تبادل اطلاعات بین شرکت و مشترک، در اختیار گذاشتن اطلاعات فنی به مشتریان، اخذ نظرات، پیشنهادات، شکایات و... درگاه های ارتباطی زیر را ایجاد نموده است:

آدرس دفتر مرکزی:

تهران، شهرک استقلال، بزرگراه لشگری، نبش خیابان نخ زرین

آدرس وب سایت شرکت امداد خودرو ایران:

[www.096440.com](http://www.096440.com)

آدرس مدیریت ارتباط با مشتریان ایران خودرو:

[Crm.ikco.ir](http://Crm.ikco.ir)

شماره تلفن واحدهای مختلف امداد خودرو ایران:

۰۹۶۴۴۰

مرکز پاسخگویی امداد ایران خودرو

۰۹۶۴۴۰ (زیر کلید ۳)

بازاریابی و فروش

۰۲۱-۸۲۲۷۸۲۲۷

فراخوان

۰۲۱-۸۸۶۰۸۲۰۱

ارتباطات

۰۲۱-۸۸۶۱۱۵۰۰

مرکز تلفن امداد خودرو ایران

۰۲۱-۸۸۶۰۸۳۰۰

دورنگار

شماره تلفن دفاتر منطقه ای امداد خودرو ایران

شماره ۰۹۶۴۴۰ تلفن سراسری امداد خودرو ایران می باشد که در نقاط مختلف کشور، پاسخگو خواهد بود.

دفتر منطقه ای آذربایجان

تبریز، بلوار علامه طباطبائی جنوبی، معبر آخر، خیابان ۲۴ متری دمشقیه، پلاک ۲۰۸

Tabriz@emdadkhodro.com | ۰۴۱-۳۳۳۶۷۲۷۷

دفتر منطقه ای اصفهان

میدان ارتش، به سمت ۳ راه حکیم نظامی، کوچه شماره ۲۸ (آرش) پلاک ۳ | ۰۳۱-۳۶۲۰۰۵۹۰

Isfahan@emdadkhodro.com

دفتر منطقه ای اهواز

گلستان، میدان کارگر، خیابان کارون، روبروی دبیرستان زاهد، پلاک ۶

Ahwaz@emdadkhodro.com | ۰۶۱-۳۳۷۲۲۳۶۸

دفتر حومه تهران

استان البرز، شهر کرج، ابتدای ۴۵ متری گلشهر، جنب پمپ بنزین گلشهر، کوچه حاتمی | ۰۲۶-۳۳۵۲۵۹۱۷

دفتر منطقه ای رشت

بلوار امام خمینی (ره)، خیابان شهید محمدنژاد، پلاک ۱۸  
Rasht@emdadkhodro.com | ۰۱۳-۳۳۳۴۶۶۰۱

دفتر منطقه ای ساری

کیلومتر ۷ جاده نکا، نرسیده به هتل بادله، معاونت خدمات پس از فروش  
Sari@emdadkhodro.com | ۰۱۱-۳۳۴۳۵۰۵۳

دفتر منطقه ای شیراز

بلوار مدرس، ۶۰ متری رازی، پلاک ۳۰۴  
Shiraz@emdadkhodro.com | ۰۷۱-۳۷۲۵۷۰۰۷

دفتر منطقه ای کرمان

بلوار جمهوری اسلامی، بعد از کوچه ۵۷ مجتمع باران، طبقه ۲  
Kerman@emdadkhodro.com | ۰۳۴-۳۲۶۱۲۰۷۸

دفتر منطقه ای مشهد

بلوار وکیل آباد، بین وکیل آباد ۱۸ و ۲۰، پلاک ۴۱۷ و ۴۱۸، طبقه سوم  
Mashad@emdadkhodro.com | ۰۵۱-۳۸۰۲۵۵۵۵

دفتر منطقه ای همدان

شهرک مدرس، خیابان ابوطالب، اول کوچه رضوان، پلاک ۲۱  
Hamedan@emdadkhodro.com | ۰۸۱-۳۸۲۹۲۶۰۵



# مراقب سود جویان باشید

**هشدار امداد خودرو ایران برای جلوگیری از سوءاستفاده امدادهای متفرقه و غیراستاندارد:**

۱. محصولات ایران خودرو دارای دو سال اشتراک امدادی رایگان می باشند. در صورت هرگونه تماس شرکت های متفرقه با شما جهت راهنمایی و ترغیب به خرید کارت اشتراک، از طریق سایت شرکت یا تماس با ۰۹۶۴۴۰ از اصالت آنها اطمینان حاصل نمایید.

۲. شماره پیامک امداد خودرو ایران ۳۰۰۰۳۰ می باشد.

۳. هنگام دریافت خدمت و اعزام امداد گر از سوی امداد خودرو ایران، هویت امدادگر تنها از طریق کد و کارت شناسایی و استفاده از آرم (لوگوی) احراز می گردد.

۴. فاکتور خدمات ارائه شده راجهت اطمینان خاطر دریافت نمایید.

۵. تمام قطعات مورد استفاده امدادگران، قطعات اصلی محصولات ایران خودرو در بسته بندی ایساکو با برچسب اطمینان می باشد.

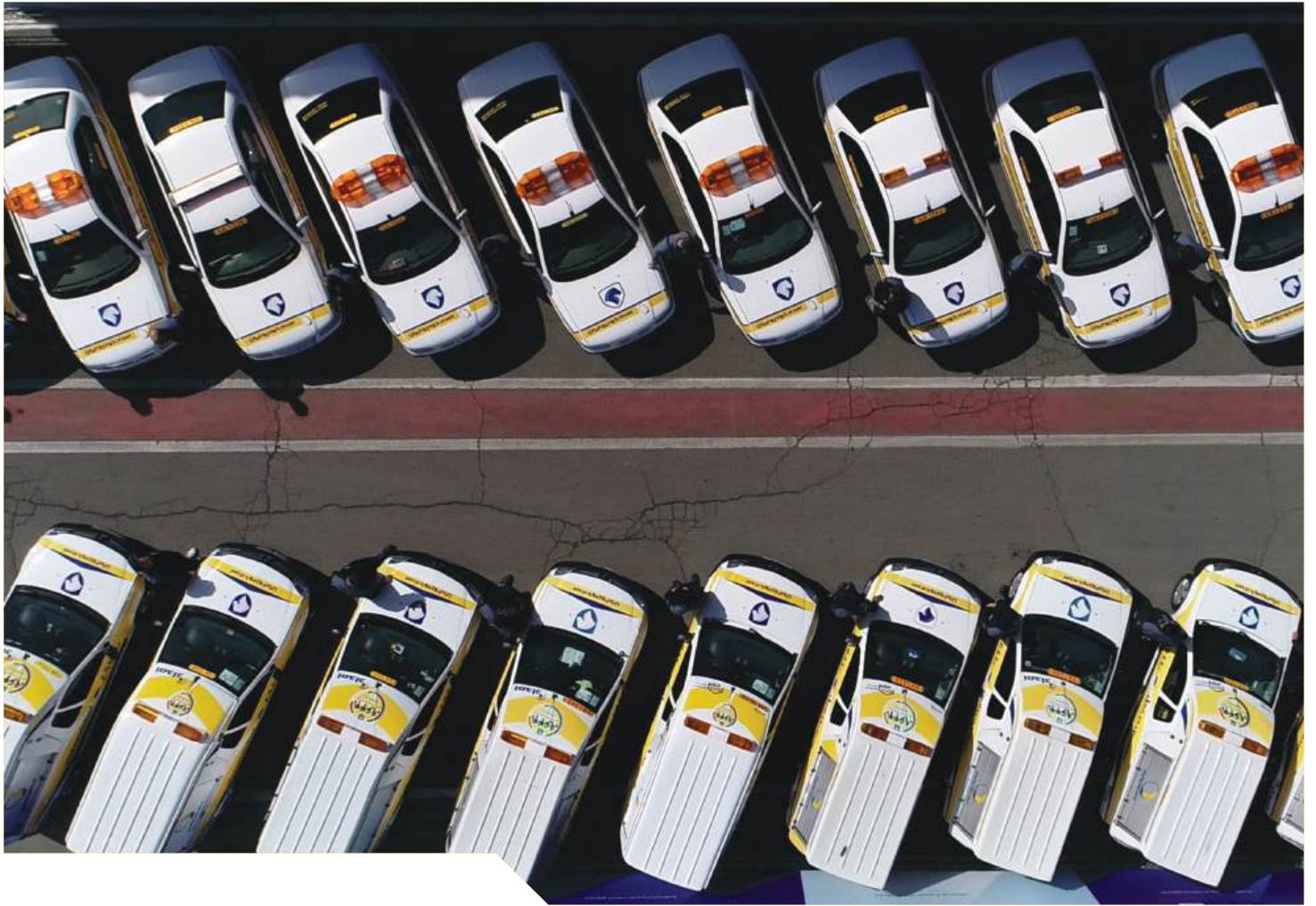
مرکز پاسخگوئی و رسیدگی به شکایات: ۰۹۶۴۴۰

خرید و تمدید اشتراک: ۰۹۶۴۴۰

جهت سهولت در این امر می توانید به دفاتر بازاریابی و فروش که آدرس و تلفن آنها در پایگاه اینترنتی

[www.096440.com](http://www.096440.com) آمده است، مراجعه فرمایید.









تهران، شهرک استقلال، بزرگراه لشگری، نبش خیابان نخ زرین  
شرکت امداد خودرو ایران کد پستی ۱۳۸۹۷۳۷۷۹۱  
www.096440.com

www.emdadkhodro.com

مدیریت ارتباط با مشتریان ایران خودرو: Crm.ikco.ir

