

بسمه تعالی

دفترچه راهنمای خدمات امداد خودرو ایران

تهران، خیابان شیخ بهایی شمالی، بالاتر از میدان شیخ بهایی، شماره ۲۸

صندوق پستی ۷۵۱۹-۱۵۸۷۵

www.096440.ir

www.emdadkhodro.com

کد مدرک: SSA۰۰۵

شماره بازنگری: ۱۷

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۴/۱۲/۰۱

تاریخ اجرا: ۱۳۹۴/۱۲/۰۱

مشترک گرامی:

شما مشترک خدمات شرکت امداد خودرو ایران می‌باشید. لطفاً با مرکز تماس این شرکت ۰۹۶۴۴۰ تماس گرفته و با اعلام شماره شاسی (بدنه) خودرو، اطلاعات زیر را دریافت نموده و در کادر مربوطه ثبت نمایید. لطفاً شماره تلفن همراه خود را نیز جهت ثبت در سابقه اطلاعاتی اشتراک اعلام فرمایید. این اقدام به شما کمک خواهد کرد تا آسانتر از مزایای ارائه خدمات، بهره مند گردید.

شماره اشتراک:

نوع اشتراک:

تاریخ شروع اشتراک:

تاریخ انقضای اشتراک:

اطلاعات این دفترچه به گونه ای نگارش شده که دسترسی شما را به فهرست مطالب، تسهیل می کند و در کمترین فرصت می توانید از کلیه خدماتی که مشمول آن می باشید اطلاع حاصل نمایید.

کلیه مشترکینی که اشتراک خودروی آنها از تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۰۱ شروع می شود، مشمول ضوابط این دفترچه خواهند بود.

جدول سطوح و شرح خدمات شرکت امداد خودرو ایران

بخش اول: خدمات کارت عضویت امداد	۴
بخش دوم: خدمات امداد سیار	۴
۱- اهداف کلی	۴
۲- درخواست امداد	۴
۳- اعزام امدادگر و انجام تعمیرات	۵
۴- صدور صورتحساب	۵
۵- حمل خودرو و هزینه انتقال سرنشین	۶
بخش سوم: خدمات کارت طلایی	۷
۱- اهداف کلی	۷
۲- تعمیرات	۹
۳- حوادث، سوانح و تصادفات	۹
۴- خسارت کلی	۱۱
۵- سرقت	۱۲
۶- سرویس دوره ای	۱۴
۷- پرداخت هزینه توقف خودرو	۱۴
۸- ضوابط و نکات مهم خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی	۱۵
۹- موارد خارج از شمول کارت طلایی و سرویس های امدادی	۱۶
ضمیمه شماره ۱- جداول سرویس دوره ای	۱۷
بخش چهارم: خدمات سرویس در محل	۲۱
بخش پنجم: جذب و تمدید اشتراک	۲۲
جدول تخفیف اشتراک	۲۳
بخش ششم: توصیه های ایمنی	۲۴
بخش هفتم: سایر خدمات	۲۵
ضمیمه شماره ۲- نشانی و تلفن های شرکت	۲۶

با گسترش روزافزون استفاده از خودرو، به ویژه خودروهای جدید و دارای تکنولوژی پیشرفته و گسترش شبکه جاده‌ای تا دورترین نقاط کشور و همچنین توسعه چشمگیر صنعت خودرو 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 امدادرسانی خودرو را در سراسر کشور فعال نمود و به سرعت مورد استقبال همگان قرار گرفت.

کارت اشتراک امداد اولین نوع خدمت است که برای امدادرسانی به مشترکین طراحی گردید. در این نوع اشتراک علاوه بر اینکه امدادرسانی به مشترکین در هر شرایط در اولویت می باشد، برخی از هزینه های امداد نیز برای مشترکین رایگان است. خدمات کارت عضویت امداد، امداد سیار و تعمیرات سرویس در محل نیز در راستای تکمیل مجموعه خدمات قابل ارائه به مشتریان محترم طراحی و در حال حاضر به متقاضیان ارائه می گردد. کلیه ضوابط مربوط به خدمات امداد سیار و تعمیرات سیار در بخش دوم این دفترچه ذکر گردیده است.

شرکت امداد خودرو ایران به دنبال استقبال هموطنان عزیز از خدمات کارت اشتراک امداد و به منظور ایجاد رفاه، آرامش و اطمینان بیشتر، اقدام به ارائه مجموعه کاملی از خدمات شامل امداد سیار، تعمیرات، سرویس های دوره ای و پشتیبانی و بازسازی آسیب های وارده به خودرو تحت عنوان خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی نمود. خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی هم اکنون در پنج سطح شامل طلایی و سرویس های امدادی سال، یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره و چهار ستاره عرضه می گردد که کلیه ضوابط مربوط به آنها در بخش چهارم این دفترچه ذکر شده است.

دفترچه راهنما (دفترچه حاضر) حاوی کلیه نکات مهم مربوط به خدمات شرکت امداد خودرو ایران به مشترکین خود می باشد. این 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.

جدول ۱- سطوح و شرح خدمات شرکت امداد خودرو ایران

توضیحات بیشتر (شماره صفحه)	مشاوره فنی	هزینه توقف خودرو روزانه/ریال (تعمیرات)	سرویس دوره ای/در هر دوره اشتراک	تعویض لاستیک**	خودرو معوض (سرقف - خسارت)	جبران خسارت (سرقف جزئی)	تعمیرات (فنی)	تعمیرات (خسارت)	سرویس در محل	حمل خودرو	ایاب و ذهاب امداد سیار**	
۴	✓	-	-	-	-	-	-	-	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	کارت عضویت امداد
۴	✓	-	-	-	-	-	-	-	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	اشتراک امداد سیار
۸	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی و سرویس های امدادی سال و یک ستاره
۹	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی و سرویس های امدادی سال و یک ستاره خودرو کار
۹	✓	-	تا ۲۵۰۰۰ کیلومتر	-	✓	✓	✓	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی و سرویس های امدادی دو ستاره
۹	✓	۱۰۰.۰۰۰	تا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	-	✓	✓	✓	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی و سرویس های امدادی سه ستاره
۹	✓	۱۵۰.۰۰۰	تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	✓	✓	✓	✓	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی و سرویس های امدادی چهار ستاره

توجه: ۱- اولویت امداد رسانی با مشترکین می باشد.

۲- کلیه سطوح خدمات پس از یک دوره اشتراک، قابل تمدید و در دوره اشتراک یا بعد از آن، قابل ارتقاء است.

* منظور ایاب و ذهاب خدمت امداد سیار است. خاطر نشان می گردد ضوابط هزینه قطعه و اجرت بر اساس بندهای ۴-۲ و ۴-۳ خواهد بود.

**پس از طی ۶۰۰۰۰ کیلومتر در یک دوره اشتراک یکساله

***هزینه توقف خودرو در تعمیرات نامتعارف (بیش از مدت زمان تایید شده کارشناسی شرکت امداد خودرو ایران) به درخواست مشتری پرداخت می گردد.



بخش اول: کارت عضویت امداد

شرح خدمات و ضوابط:

خدمات کارت عضویت امداد مطابق ضوابط مندرج در این دفترچه به شرح زیر می باشد:

- تعمیر و راه اندازی خودرو در محل توقف
- انتقال خودرو به تعمیرگاه در صورت عدم راه اندازی در محل
- هزینه ایاب و ذهاب و اجرت تعمیرات طبق تعرفه دریافت می گردد.
- در صورت نیاز به حمل، هزینه طبق تعرفه دریافت می گردد.
- پس از تعمیرات، داغی قطعات متعلق به مشتری می باشد.
- امدادگر موظف است یک نسخه از صورتحساب تکمیل شده را با مهر و امضاء تحویل مشتری نماید.

بخش دوم: کارت امداد سیار

۱. اهداف کلی:

خدمات اشتراک امداد سیار که به عنوان خدمتی در راستای رضایت مشتریان انجام می شود، مطابق ضوابط مندرج در این دفترچه به شرح زیر می باشد.

❖ خدمات ارتباطی: (پاسخ گویی به درخواست مشتریان، راهنمایی و راه اندازی تلفنی، اطلاع رسانی، پیگیری امور مشتریان و مشاوره فنی)

❖ خدمات نگهداری خودرو: (ارائه سرویسهای ادواری و نگهداری براساس استاندارد)

خدمات امدادی و حمل: (انجام فعالیتهای امدادی، راه اندازی خودرو در محل، حمل و جابجایی خودرو و

انتقال سرنشینان)

۲. درخواست امداد:

۱-۲. در صورتیکه خودرو شما به علت نقص فنی و یا حادثه از حرکت باز ایستاده و یا حرکت آن، احتمال بروز حادثه یا ایجاد خسارت را در پی داشته باشد، در هر زمان از شبانه روز و در هر نقطه از کشور که قابل دسترسی از طریق جاده‌های اصلی کشور باشد با شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰ و یا تلفن دفاتر منطقه ای مندرج در ضمیمه شماره ۲ یا نرم افزار همراه امداد، تماس حاصل فرمائید. امداد رسانی فقط در داخل کشور امکان پذیر می باشد؛ در خارج از مرزهای کشور، راه اندازی تلفنی در صورت امکان میسر خواهد بود.

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

۳-۲. به منظور رعایت موارد ایمنی، چراغ‌های چشمک‌زن خودرو را روشن نموده، خودرو را به منتهی‌الیه سمت راست انتقال داده و به عنوان علامت مشخصه درب موتور را بالا بزنید و منتظر رسیدن امدادگر بمانید.

۴-۲. کارکنان مرکز تماس در هنگام پاسخگویی تلفن، شماره شناسایی خود را اعلام می‌نمایند. برای پیگیری نحوه عملکرد کارکنان مرکز تماس، اعلام شماره شناسایی کارشناسان ضروری می‌باشد.

۵-۲. در تماس با مرکز تماس، 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 تماس در ابتدا جهت رفع عیب خودرو، راهنمایی‌های فنی لازم را انجام خواهند داد و در صورت نیاز، امدادگر را به محل توقف خودرو اعزام خواهند کرد.

۶-۲. در صورت درخواست اعزام امدادگر به محل توقف خودرو، حتما کد پیگیری (شماره ثبت رایانه) را از کارکنان مرکز تماس دریافت نموده و یادداشت فرمایید تا در صورت نیاز به پیگیری‌های بعدی، مورد استفاده قرار گیرد.

۷-۲. میانگین زمان انتظار مشتری (مدت زمان رسیدن امدادگر به محل توقف خودرو پس از ارتباط با مرکز تماس) متناسب با فاصله محل توقف خودرو معیوب از پایگاه امداد، وضعیت ترافیک و میزان تراکم

درخواست امداد ممکن است زمان انتظار، کمتر یا بیشتر از میزان فوق باشد. در صورت امکان، کارشناسان مرکز تماس، مدت زمان تقریبی رسیدن امدادگر را به شما اعلام خواهند کرد.

۸-۲. کارت اشتراک امدادی منحصراً جهت خودروهای مورد استفاده شخصی صادر می‌گردد و در صورت استفاده از این خودروها بصورت خودروهای عمومی و کار یا برای خودروهای دیگر، کارت اشتراک باطل می‌گردد.

۹-۲. در صورتیکه پس از تماس مشترک (و اخذ کد پیگیری از مرکز تماس)، مرکز تماس موفق به اعزام امدادگر و یا خودروبر نگردد، هزینه انتقال خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجاز بر اساس ضوابط شرکت و با مراجعه حضوری یا تماس مشتری با اداره ارتباط با مشتری و ارائه مدارک معتبر (فاکتور معتبر و کد پیگیری و...) در تعهد خواهد بود.

۳. اعزام امدادگر و انجام عملیات:

۱-۳. قبل از رسیدن امدادگر از تغییر مکان خودرو خودداری فرمایید و چنانچه به هر دلیل از درخواست امداد منصرف شده‌اید، با تماس مجدد با مرکز تماس، انصراف خود را اعلام نمایید. در صورت عدم اعلام انصراف، با ثبت در سابقه خودرو، هزینه‌های مربوطه به حساب مشتری منظور خواهد شد.

۲-۳. مرکز تماس همزمان با اعزام امدادگر، در صورت امکان و اعلام شماره همراه مشتری، با ارسال پیامک شما را از اعزام امدادگر مطلع خواهد نمود.

۳-۳. خودروهای امدادی، منقش به نام و آرم شرکت امداد خودرو ایران بوده و امدادگران شرکت نیز دارای کارت شناسایی و ملبس به لباس فرم شرکت می‌باشند.

۴-۳. شرکت امداد خودرو ایران مسئولیتی در قبال خودروهای امدادی و امدادگران غیر وابسته به این شرکت را ندارد.

۵-۳. امدادگران پس از رسیدن به محل توقف خودرو، سعی در تعمیر و راه‌اندازی خودرو خواهند نمود.

۶-۳. شرکت امداد خودرو ایران خدمات ارائه شده را تا سقف ۲ ماه یا طی مسافت ۳۰۰۰ کیلومتر ضمانت می‌نماید.

۴. صدور صورتحساب:

۴-۱. در صورتیکه خودرو شما در دوره گارانتی شرکت ایران خودرو باشد، هزینه تعمیرات و بهای قطعات تعویضی و دریافت داغی قطعات مشمول ضوابط دوره گارانتی است و در غیر اینصورت، طبق تعرفه به عهده مشتری خواهد بود.

۴-۲. امدادگر پس از پایان تعمیرات، اجرت و بهای قطعات تعویضی را براساس صورتحساب صادره از مشتری دریافت می‌نماید. در این صورت داغی قطعات تعویض شده متعلق به مشتری می‌باشد.

۴-۳. اجرت و هزینه قطعات خودروهای دارای کارت طلایی و سرویس های امدادی ۳،۲ و ۴ ستاره به عهده شرکت امدادخودرو ایران می‌باشد.

۴-۴. هزینه ایاب و ذهاب امدادگر و بازدید خودرو برای موارد امدادی (مواردی که خودرو متوقف شده و امکان حرکت آن وجود ندارد و یا حرکت آن موجب بروز خسارت یا حادثه می‌شود) برای دارندگان کارت اشتراک امداد و کارت طلایی و سرویس های امدادی رایگان بوده و وجهی از این بابت از مشتری دریافت نخواهد شد.

۴-۵. اجرت و بهای قطعات طبق تعرفه می‌باشد.

۴-۶. امدادگر مجاز نیست هیچ مبلغی را بدون درج در صورتحساب از مشتری دریافت نماید. مشتری می‌بایست کلیه نسخ صورتحساب را رویت نموده و در صورت تایید آنها را امضا و رضایت خود را اعلام نماید.

۴-۷. امدادگر موظف است یک نسخه از صورتحساب تکمیل شده را با مهر و امضاء تحویل مشتری نماید.

۴-۸. بر روی صورتحساب، محلی برای درج نظرات مشتریان در نظر گرفته شده است. از مشتریان محترم درخواست می‌شود نظرات خود را در محل مشخص شده درج نمایند.

۵. حمل خودرو و هزینه انتقال سرنشین:

۵-۱. چنانچه به هر دلیل راهاندازی خودرو در محل میسر نگردد، امدادگر هماهنگی لازم را برای انتقال خودرو به تعمیرگاه به عمل خواهد آورد.

۵-۲. به طور کلی اعزام جرثقیل یا خودروبر منوط به تشخیص و تایید کارشناسان این شرکت می‌باشد.

۵-۳. حمل خودرو در جاده‌ها صرفاً به نزدیکترین تعمیرگاه مجاز در تعهد این شرکت بوده و در داخل شهرها حمل خودرو به هر یک از نمایندگی‌های مجاز همان شهر امکان‌پذیر می‌باشد. 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 و کارت اشتراک طلایی و سرویس های امدادی، رایگان بوده و مبلغی از این بابت از مشترک دریافت نخواهد شد.

۵-۴. انتقال خودرو بسته به شرایط، به وسیله خودروبر، خودروسوار و یا جرثقیل خواهد بود.

۵-۵. پرداخت هزینه انتقال سرنشینان خودرو در شرایطی که خودرو در جاده‌های بین شهری متوقف شده باشد، با تشخیص و تایید کارشناسان شرکت و در صورت ثبت درسیستم عملیات، به مالک خودرو (که نام وی در سند و کارت خودرو درج گردیده است) قابل پرداخت خواهد بود.

۵-۶. هزینه قابل پرداخت جهت انتقال سرنشینان خودرو متوقف شده، بر اساس کیلومتر طی شده و نرخ متعارف می‌باشد.

۵-۷. چنانچه مشترک درخواست انتقال خودرو به تعمیرگاه مورد نظر خود را داشته باشد، فاصله تعمیرگاه می‌بایست در حد ذکر شده در بند ۵-۳ باشد و اخذ پذیرش نیز با مشتری است.

۵-۸. برای هر مورد امدادی، در صورت نیاز به حمل، فقط یکبار حمل رایگان صورت خواهد گرفت.

۵-۹. حضور سرنشینان خودرو در اتومبیل در حال حمل ممنوع می‌باشد.

۵-۱۰. چنانچه خودروی معیوب دارای بار و اثاثیه باشد، حمل بار و اثاثیه در تعهد شرکت نمی‌باشد.

۵-۱۱. جبران خسارت وارده به خودرو در حین جابجایی و حمل و نقل، بر عهده شرکت می‌باشد.

۵-۱۲. شرکت امداد خودرو ایران تعهدی در برابر حمل مجروحان و مصدومان ندارد، اما در صورت امکان موضوع را به مراکز اورژانس و یا مراجع انتظامی اطلاع خواهد داد.

۵-۱۳. در صورتیکه به هر دلیل مشترک با شرکت امداد خودرو ایران تماس برقرار ننموده و کد پیگیری دریافت ننموده باشد و بدون هماهنگی مرکز تماس، اقدام به حمل خودرو یا سرنشینان آن نماید، این شرکت تعهدی در برابر پرداخت هزینه‌های انجام شده ندارد.

۵-۱۴. خسارت احتمالی که در اثر نجات خودرو حادث می‌گردد در تعهد این شرکت نمی‌باشد.

۵-۱۵. امداد خودرو ایران پس از حمل خودرو به تعمیرگاه به جز تعمیرات تحت پوشش کارت طلایی و سرویس‌های امدادی، مسئولیتی در مورد نحوه تعمیرات انجام شده و یا خسارات احتمالی وارده به خودرو در تعمیرگاه را ندارد.

بخش سوم: خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی

۱. اهداف کلی

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

• لازم به ذکر است به منظور رفاه بیشتر مشتریان، دارندگان کلیه خودروهای سواری گروه صنعتی ایران خودرو طبق ضوابط می‌توانند کارت طلایی و سرویس های امدادی را از زمان تولید به مدت ۱۰ سال دریافت نمایند .

خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی به شرح زیر می‌باشد:

۱-۱. ارائه خدمات امداد سیار در تمام ساعات شبانه روز (از طریق تلفن سراسری ۰۹۶۴۴۰ و تلفن های مندرج در ضمیمه شماره ۲)

۱-۲. پرداخت هزینه انتقال سرنشینان خودروی حادثه دیده به نزدیک‌ترین شهر

۱-۳. انتقال رایگان خودروی حادثه دیده به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز در صورت امکان و یا پرداخت هزینه حمل براساس ضوابط شرکت

۱-۴. جبران خسارت وارده به خودرو ناشی از سوانح ، تصادفات و قطعات سرقت شده خودرو (براساس جداول ۱ و ۲ و ضوابط مندرج در دفترچه)

۱-۵. جبران خسارت تعویض خودرو ناشی از خسارت کلی و سرقت کلی خودرو (براساس جداول ۱ و ۴ و ضوابط مندرج در دفترچه)

۱-۶. تعمیر خودرو مطابق با استانداردهای تعمیراتی شرکت ایران خودرو (براساس جدول ۱ و ضوابط مندرج در دفترچه)

۱-۷. تضمین کیفیت و دوام رنگ خودروی تعمیر شده در دوره اشتراک و به مدت یکسال از تاریخ انجام کار

۱-۸. انجام رایگان سرویس‌های دوره‌ای (مطابق جداول ضمیمه ۱ و ضوابط مندرج در دفترچه)

۱-۹. پرداخت هزینه توقف خودرو در تعمیرگاه (مطابق جدول ۱ و ضوابط مندرج در دفترچه)

جدول ۲: میزان سهم مشترک در جبران خسارات وارده

طلایی و سرویس های امدادی سال و یک ستاره
در حوادث ۱۰ درصد از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.
در سرقت جزئی ۲۰ درصد از خسارت وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.
* طلایی و سرویس های امدادی سال و یک ستاره خودرو کار
در حوادث ۲۰ درصد از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.
در سرقت جزئی ۲۰ درصد از خسارت وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.
طلایی و سرویس های امدادی دو ، سه و چهار ستاره
در حوادث ۱۰ درصد از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.
در سرقت جزئی ۲۰ درصد از خسارت وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه قبلی ۱۰ درصد و یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.
در تعمیرات ۱۰ درصد از خسارت وارده به عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت تعمیر قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.

نکات:

۱- در مورد سیل، زلزله و آتشفشان در کلیه سطوح اشتراک کارت طلایی و سرویس های امدادی (کارت طلایی و سرویس های امدادی سال شامل این خدمت نمی باشد) حداقل سهم مشترک ۲۰ درصد خواهد بود.

۲- سهم مشترک صرفاً با استفاده از خدمات شرکت به شرح فوق الذکر اعمال گردیده و مقصر بودن و یا نبودن مشترک تاثیری در افزایش و یا کاهش سهم مشترک نخواهد داشت .

* سال و یک ستاره خودرو کار:

۱- در صورتیکه از خودروهای دارای کارتهای "طلایی و سرویس های امدادی" در آژانس های کرایه، آموزش رانندگی، موسسات و پیمانکاری شرکتها استفاده گردد خودروی کار محسوب شده و مطابق ضوابط خودروی کار می توانند از خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی یک ستاره خودرو کار استفاده نموده و مشترک مورد نظری بایست برای تبدیل سطح اشتراک به کارت یک ستاره خودرو کار، به واحد بازاریابی و فروش یا دفاتر منطقه ای این شرکت مراجعه نماید. بدیهی است اعمال این تغییر سطح با رعایت ضوابط جذب و تمدید شرکت (صفحه ۲۵) انجام خواهد شد.

نکته ۱: در صورتیکه خودرو دارای یکی از پلاک های تاکسی- عمومی- ترانزیت- تشریفات- پلیس (خودروهای با آرم و علائم)- آتش نشانی- سازمان تاکسیرانی و اتوبوس رانی با آرم و علائم- مناطق آزاد و تجاری مشمول خودروی کار خواهد بود.

نکته ۲: با توجه به اینکه خودروهای دارای پلاک دولتی (قرمز رنگ) متعلق به سازمان یا وزارتخانه ها می باشند، خودروی کار محسوب نمی گردند.

نکته ۳: کلیه خودروهای وانت فقط امکان تمدید در سطوح خدمات سال و یک ستاره خودروی کار را دارند.

نکته ۴: خودروی وانت آریسان دارای کارت طلایی در زمان تحویل از کارخانه، در سال اول خودرو کار محسوب نمی شود.

۲- چنانچه مشترک این تغییر سطح را درخواست ننماید و در حین استفاده از خدمات، بنا به نظر کارشناسان، نمایندگی ها و امدادگران این شرکت کاربری خودرو مطابق با یکی از موارد فوق تشخیص داده شود، سطح کارت طلایی و سرویس های امدادی خودروی مذکور به کارت یک ستاره خودرو کار تغییر خواهد یافت و هیچ مبلغی بابت تغییر سطح به مشترک عودت نخواهد شد.

۳- پس از تغییر سطح کارت طلایی و سرویسهای امدادی به کارت یک ستاره خودرو کار، امکان تغییر سطح کارت، حتی در صورت اصلاح کاربری خودرو نیز وجود نخواهد داشت و خودروی مذکور تا پایان دوره اشتراک مشمول ضوابط کارت یک ستاره خودرو کار خواهد بود.

۴- در صورتی که مشترک مقصر حادثه شناخته شده داشته باشد برای خسارت مزاد بر بیمه، مشمول سهم مشتری خواهد بود. (به شرط دریافت خسارت بصورت نقد از شرکتهای بیمه و پرداخت به حساب شرکت امداد)

۲. تعمیرات:

در صورتی که خودرو دچار نقص فنی گردیده ولی قادر به حرکت باشد و حرکت آن موجب ایراد خسارت و بروز حادثه نگردد، می بایست با مرکز تماس (تلفن ۰۹۶۴۴۰) تماس گرفته و یا به یکی از نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو مراجعه نمایید.

۱-۲. 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 L۹۰، سوزوکی و... تعمیرگاه‌های 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 کارت گارانتی الزامی است.

۲-۲. تعمیرات خارج از ضوابط گارانتی:

تا زمان اعتبار کارت اشتراک طلایی و سرویس‌های امدادی، چنانچه تعمیرات مورد نیاز خودرو در دوره گارانتی بوده اما خارج از شمول گارانتی باشد (طبق نظر کارشناس امدادخودرو ایران)، تعمیرات طبق ضوابط با اخذ سهم مشتری انجام خواهد گرفت. در این حالت نیز می‌توانید با مراکز تماس شرکت امداد خودرو ایران تماس گرفته و یا به یکی از نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو مراجعه نمایید.

۲-۳. ضوابط و نکات مهم:

۲-۳-۱. ۱۰٪ از هزینه تعمیرات وارده (دوره گارانتی - غیر گارانتی) به عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت تعمیر قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.

۲-۳-۲. تعمیر قطعات تزئیناتی داخل خودرو نظیر رودریها، دستگیره، دربها و قطعات تزئینی داشبورد، نشیمن و پشتی صندلی‌ها، روکش صندلی در تعهد کارت طلایی و سرویس‌های امدادی نمی‌باشد.

تذکر: اسکلت صندلی جزء قطعات تزئینی نبوده و تعمیر و تعویض آن در تعهد کارت طلایی و سرویس‌های امدادی است.

۲-۳-۳. مبنای تعویض قطعات، استاندارد شرکت سازنده خودرو می‌باشد. در صورت تمایل شما به تعویض قطعات آسیب‌دیده با قطعاتی با مارک دیگر، این شرکت تعهدی در قبال مابه‌التفاوت قیمت آن قطعه ندارد.

۲-۳-۴. تعمیر و یا تعویض قطعات طبق تشخیص کارشناس امداد خودرو ایران انجام خواهد شد.

۲-۳-۵. اگر در نمایندگی خسارتی به خودروی شما وارد شود جبران خسارت به عهده آن نمایندگی می‌باشد.

۳. حوادث، سوانح و تصادفات:

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

۳-۱. تصادفات و حوادث:

جبران خسارت ناشی از به هم خوردن دو یا چند خودرو، برخورد به جسم ثابت یا متحرک، برخورد شیئی دیگر به خودرو، واژگونی و سقوط خودرو و خسارت از زیر خودرو با رعایت موارد زیر در تعهد کارت طلایی و سرویس‌های امدادی می‌باشد.

در صورت وقوع تصادف، کروکی یا گزارش مراجع قضایی را اخذ نمایید (توجه داشته باشید که گزارش فوق، کامل و در سربرگ دارای تاریخ و شماره و ممه‌ور به مهر مراجع مذکور باشد) سپس مطابق موارد زیر اقدام فرمایید:

۳-۱-۱. مشترک کارت طلایی و سرویس‌های امدادی مقصر حادثه می‌باشد.

پس از تهیه مدارک زیر به یکی از نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو و یا مراکز کارشناسی خسارت مراجعه و در صورت نیاز به راهنمایی بیشتر با مرکز تماس این شرکت تماس بگیرید:

- اصل و تصویر گواهینامه راننده
- اصل و تصویر کارت یا سند خودرو
- اصل و تصویر بیمه شخص ثالث
- اصل و تصویر برابر اصل کروکی یا گزارش مراجع قضایی

تذکر: فقط در صورتیکه مشترک مقصر حادثه باشد، برای خسارت بیش از پانزده میلیون ریال (در خودروی دنا بیش از بیست میلیون ریال) ارائه این مدرک الزامی است.

- تکمیل فرم اعلام خسارت (موجود در نمایندگی‌های مجاز و مراکز کارشناسی)

پس از ارائه مدارک فوق، کارشناس شرکت از خودرو بازدید و نسبت به تعیین خسارت و ممه‌ور نمودن بیمه نامه شخص ثالث به مهر جبران خسارت (توسط نمایندگی) اقدام نموده و تصویر آن همراه با مدارک فوق الذکر در پرونده ضبط خواهد شد. سپس نسبت به تعمیر خودرو اقدام می‌شود. در صورتیکه خودروی شما قابل حرکت نباشد، مراتب را به شرکت امداد خودرو ایران اطلاع داده تا نسبت به انتقال خودرو به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو اقدام گردد.

۳-۱-۲. مشترک کارت طلایی و سرویس های امدادی مقصر حادثه نمی باشد:

کلیه موارد مطابق بند ۳-۱-۱ می باشد با این تفاوت که در این حالت علاوه بر مدارک ذکر شده، لازم است مدارک زیر را نیز تهیه نمایید:

- تصویر بیمه نامه شخص ثالث و الحاقیه آن
- تصویر کوپن بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه
- تصویر کارت یا سند خودروی مقصر حادثه
- تکمیل و امضاء و کالت نامه واگذاری حقوق شخص ثالث (موجود در نمایندگی های مجاز)
- تصویر گواهی نامه مقصر حادثه
- تصویر کارت ملی مقصر حادثه و مشترک

• در صورتیکه مشترک مقصر حادثه نباشد، جهت جبران خسارت با هر مبلغی ارائه کروکی یا گزارش مراجع قضایی الزامی است.

در صورتیکه خسارت بیش از مبلغ کوپن و الحاقیه بیمه شخص ثالث مقصر حادثه باشد، می بایست کروکی عدم سازش را از نیروی انتظامی دریافت کرده و نسبت به ارائه دادخواست تامین دلیل علیه مقصر حادثه به مراجع قضایی اقدام نموده و این مدارک را نیز همراه مدارک فوق الذکر به شرکت امداد خودرو ایران تحویل نمایید. در این صورت ارائه و کالت نامه واگذاری حق و حقوق خود به شرکت امداد خودرو ایران الزامی می باشد.

۳-۱-۳. مشترک کارت طلایی و سرویس های امدادی با ذکر درصد مقصر حادثه باشد:

در صورتیکه براساس کروکی نیروی انتظامی و یا رأی مراجع قضایی، مشترک کارت طلایی و سرویس های امدادی با ذکر درصد مقصر حادثه باشد، باید مدارک مندرج در بند ۳-۱-۲ را تهیه و ارائه نماید.

۳-۲. حوادث و سوانح

جبران خسارات ناشی از شکست شیشه به تنهایی، ریزش آوار، بارش تگرگ، آتشفشان، صاعقه، انفجار، طوفان و سیل و زلزله و ریزش مواد شیمیایی و اسیدی با رعایت موارد زیر در تعهد کلیه سطوح کارت طلایی و سرویس های امدادی به استثناء کارت طلایی و سرویس های امدادی سال می باشد.

پس از وقوع حادثه گزارشات مورد نیاز جهت دریافت خسارت در اثر سوانح و حوادث (مطابق جدول ۳) در سربرگ دارای تاریخ، شماره و ممهور به مهر مراجع ذیصلاح را دریافت نموده و سپس مطابق بند ۳-۱-۱ اقدام فرمایید.

جدول شماره ۳: گزارشات مورد نیاز جهت دریافت خسارت در اثر سوانح و حوادث

عنوان	اصل یا تصویر برابر با اصل گزارش مراجع قضائی - گزارش هواشناسی یا استانداری یا فرمانداری	گزارش آتش نشانی	اصل و تصویر مدارک خودرو مشترک
بارش تگرگ	طبق نظر کارشناس امداد خودرو	-	√
صاعقه	√	-	√
طوفان	√	-	√
زلزله	طبق نظر کارشناس امداد خودرو	-	√
سیل	طبق نظر کارشناس امداد خودرو	-	√
آتشفشان	√	-	√
آتش سوزی	√	√	√
ریزش آوار	√	-	√
انفجار	√	√	√
ریزش مواد اسیدی و شیمیائی	√	-	√

تذکر ۱- مدارک جدول مشروط بر این که خسارت بیشتر از ۱۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال باشد، لازم می باشد.

تذکر ۲- در حوادث آتش سوزی، ریزش آوار، انفجار و ریزش مواد شیمیائی و اسیدی در صورتی که مقصر حادثه وجود داشته باشد، ارائه تامین دلیل علیه مقصر حادثه مورد نیاز است.

۴. خسارت کلی:

به خساراتی که طی آن هزینه های تعمیر قسمتهای آسیب دیده از ۶۰ درصد ارزش خودرو قبل از حادثه بیشتر باشد و یا امکان بازسازی آن به تایید کارشناس این شرکت نرسد و یا اینکه مدت تعمیر بیش از حد پیش بینی شود، اطلاق می گردد.

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

۴-۱. تعویض خودرو:

۴-۱-۱. شرایط تعویض خودرو:

از آنجائیکه جبران خسارت وارده به خودروهای دارای کارت طلایی و سرویس های امدادی با رعایت ضوابط مندرج در این دفترچه در تعهد این شرکت می باشد، این شرکت شرایطی را فراهم نموده است تا مشترکین محترم بتوانند از مزیت تعویض خودروی خسارت دیده نیز بهره مند گردند.

تعویض خودرو در سه حالت انجام میشود:

- در صورتیکه خودرو دچار خسارت کلی شده باشد (خسارت خودرو بالای ۶۰ درصد باشد)
- در صورتیکه خسارت خودرو زیر ۶۰ درصد باشد صرفاً با اختیار و صلاحدید شرکت تعویض امکان پذیر می باشد.
- در صورتیکه خودرو غیر قابل بازسازی باشد.

۴-۱-۲. روش تعویض خودرو

در این روش، خودرو حادثه دیده در اختیار مالک است و مبنای محاسبه سهم مشترک، خسارت وارده به خودرو می باشد و سهم مشترک مطابق جدول ۴ و فرمول زیر محاسبه می گردد.

(سهم مشترک از تعویض - خسارت خودرو) - (ارزش خودروی صفر درخواستی طبق فاکتور در زمان تحویل خودروی جایگزین) = سهم مشترک

تذکره ۱: هرگونه تغییرات قیمتی ناشی از افزایش قیمت به عهده مشترک بوده و مبلغ پرداختی سهم مشترک به عنوان علی الحساب تلقی و مبلغ نهایی بر اساس مبلغ فاکتور صادره خواهد بود.

تذکره ۲: افت تغییر مدل و افت ناشی از حادثه به عهده مشترک است و صرفاً خسارت وارده با کسر سهم مشترک تعلق در تعهد شرکت می باشد.

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

تذکره ۴: تعهد شرکت صرفاً تا تحویل سند خودروی جایگزین بوده و شرکت درخصوص تحویل یا حمل خودروی صفر به شهرستانها هیچ مسئولیتی ندارد و مالک یا وکیل شخصاً می بایست جهت حمل آن اقدام نمایند.

۴-۱-۳. مراحل تعویض خودرو

- مالک یا وکیل قانونی وی می بایست به دفتر مرکزی و یا دفاتر منطقه ای شرکت امدادخودرو ایران مراجعه نموده و نسبت به تکمیل فرم درخواست و ارائه مدارک مشروحه در بند ۴-۱-۴ جهت تشکیل پرونده اقدام نماید.
- اعزام کارشناس خسارت از سوی شرکت امدادخودرو ایران به پارکینگ محل توقف خودرو جهت احراز اصالت خودرو و حادثه و تنظیم گزارش بازدید از خودرو.
- بررسی پرونده، تعیین خسارت و تعیین سهم مشترک از قیمت خودرو جایگزین توسط کارشناس پرونده.
- ارائه اصل فیش واریزی توسط مشترک به حساب بانکی شرکت امدادخودرو 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.

۴-۱-۴. مدارک مورد نیاز جهت تشکیل پرونده:

الف) در صورتیکه مالک خودرو مقصر باشد:

- **مدارک خودرو:** اصل (سند و فاکتور فروش خودرو، شناسنامه مالکیت، کارت خودرو، کارت گارانتی، کارت طلایی و سرویس های امدادی، بیمه نامه، سند محضری یا بنچاق در صورتی که خودروی مذکور بین افراد نقل و انتقال یافته باشد، معرفی نامه از شرکت لیزینگ چنانچه خودرو در رهن باشد، کپی روزنامه رسمی لیزینگ مربوطه، حداقل ۱۰ قطعه عکس با نمای باز از تمام زوایای خودرو و محفظه موتور)
- ارائه قبض پارکینگ یا رسید نمایندگی که خودرو در آن متوقف میباشد.

• مدارک مالک: اصل و تصویر (شناسنامه و کارت ملی مالک، وکالت کاری در صورتی که مالک دارای وکیل باشد، شناسنامه و کارت ملی وکیل، گواهینامه راننده)

• مدارک حادثه: اصل یا تصویر برابر اصل (صور تجلسه صحنه حادثه، کروکی حادثه، اوراق موجود در پرونده متشکله در مراجع انتظامی و قضایی)

(ب) در صورتیکه مالک خودرو مقصر حادثه نباشد:

کلیه مدارک مطابق بند الف به اضافه مدارک زیر مورد نیاز است:

- تصویر بیمه نامه شخص ثالث و الحاقیه مقصر حادثه
 - ارائه تصویر چک و واریز ۹۰ درصد مبلغ خسارت دریافتی به حساب بانکی شرکت امدادخودرو ایران
 - تصویر کارت و یا سند خودروی مقصر حادثه
 - تکمیل و امضاء وکالت نامه محضری واگذاری حقوق شخص ثالث
 - تصویر گواهینامه مقصر حادثه
- در صورتیکه خسارت بیش از مبلغ کوپن و الحاقیه بیمه شخص ثالث مقصر حادثه باشد، می‌بایست کروکی عدم سازش را از نیروی انتظامی دریافت کرده و نسبت به ارائه دادخواست تامین دلیل به نیروی انتظامی یا مراجع قضایی اقدام نموده و این مدارک را نیز همراه مدارک فوق‌الذکر به شرکت تحویل نمایید.

۴-۱-۵. نکات مهم تعویض خودرو

۴-۱-۵-۱. پس از شروع تعمیرات، درخواست تعویض خودرو از طرف مشترک امکان پذیر نمی‌باشد.

۴-۱-۵-۲. چنانچه خودرو دچار خسارت کلی شده باشد، گارانتی خودرو باطل و با تعویض خودرو، کارت

طلایی و سرویس های امدادی خودروی حادثه دیده نیز باطل می گردد.

شرح	نوع خسارت	سطح خدمات
در سرقت کلی سهم مشترک ۲۰ درصد از قیمت صفر خودروی سرقت شده است.	سرقت کلی	طلایی و سرویس های امدادی سال و یک تا چهارستاره
در تعویض خودروی حادثه دیده یا سرقتی مکشوفه نوبت اول ۲۰ درصد از خسارت وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	تعویض خودرو	
در سرقت کلی سهم مشترک ۲۰ درصد از قیمت صفر خودروی سرقت شده است.	سرقت کلی	طلایی سال و یک ستاره خودروکار
در تعویض خودروی حادثه دیده یا سرقتی مکشوفه نوبت اول ۳۰ درصد از خسارت وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه یا سرقت قبلی ۱۰ درصد به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	تعویض خودرو	

جدول شماره ۴: میزان سهم مشترک در تعویض خودرو

تذکر: در تعویض خودرو پرداخت مابه التفاوت خودرو قبل از حادثه و یا سرقت با خودروی درخواستی به عهده مشترک می 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 مرکز تماس شرکت امداد خودرو ایران و دریافت کد پیگیری

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

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

۴-۱-۵. مراجعه به دفتر مرکزی یا دفتر منطقه ای شرکت امداد خودرو ایران و تحویل مدارک مشروحه زیر:

- مدارک مذکور در بندهای ۱-۵ تا ۳-۱-۵ فوق الذکر

- اصل سند مالکیت، بنچاق، کارت شناسایی خودرو، کارت سوخت و سوئیچها

- اصل بیمه نامه شخص ثالث

- اصل کارت گارانتی (برای خودروهای سال اول)

- اصل و تصویر شناسنامه، کارت ملی و گواهینامه مالک خودرو

۵-۱-۵. دریافت فرم استعلام از شرکت امداد خودرو ایران و ارائه پاسخ آن مبنی بر عدم خلافی

۶-۱-۵. درج یک نوبت آگهی در یکی از روزنامه های کثیرالانتشار پس از گذشت ۲۰ روز از تاریخ سرقت خودرو

پس از انجام مراحل فوق در صورتیکه طی ۶۰ روز از تاریخ اعلام سرقت به مراجع انتظامی و قضایی (بند ۵-۱-۲) خودروی شما کشف نشود، نسبت به تشکیل پرونده اقدام نموده سپس با واریز سهم مشترک (مطابق با فرمول بند ۵-۲-۵) علاوه بر مابه التفاوت ارزش روز خودروی صفر کیلومتر طبق فاکتور در زمان تحویل با ارزش روز خودرو در زمان سرقت و نیز انتقال مالکیت خودرو با نظر شرکت امداد خودرو ایران (کلیه هزینه های انتقال مالکیت به عهده مشترک 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)

۲-۵. نکات مهم در زمینه سرقت کلی

۱-۲-۵. جبران خسارت خودرویی که پس از سرقت کلی کشف شود، با ارائه گزارش پلیس، آگاهی یا مراجع قضایی و تایید اصالت خودرو و تعیین خسارت کارشناس دادگستری و گزارش اعلام سرقت انجام خواهد شد.

۲-۲-۵. در صورتی که سرقت خودرو ناشی از سهل انگاری مشترک مانند روشن رها نمودن خودرو و یا جا گذاشتن سوئیچ داخل خودرو یا موارد دیگر باشد، سهم مشترک جهت جبران خسارت ۱۰ درصد افزایش خواهد یافت.

۳-۲-۵. تشکیل پرونده در نیروی انتظامی و اخذ گزارش سرقت الزامی است.

۴-۲-۵. در صورتی که خودروی مکشوفه دچار خسارت شده باشد و مشترک درخواست تعمیر آن را نماید، می بایست هزینه های تعمیر قسمتهای آسیب دیده از ۶۰ درصد ارزش خودرو قبل از سرقت کمتر باشد و امکان بازسازی آن نیز به تایید کارشناس امداد خودرو ایران برسد.

۵-۲-۵. حداقل سهم مشترک برای تعمیر خودروهای مکشوفه ۲۰ درصد خواهد بود.

ارزش خودرو در زمان سرقت = ضریب عمر × قیمت خودروی صفر در زمان محاسبه (پس از ۶۰ روز از تاریخ سرقت)

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

سهم مشترک = فاصله ریالی ارزش خودرو در زمان سرقت تا ارزش خودروی درخواستی (طبق فاکتور) + سهم مشترک از سرقت (بر اساس جدول ۴)

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

سال اول							
شش ماهه اول، پس از تحویل		شش ماه دوم، پس از تحویل		شش ماهه اول، پس از تحویل		شش ماه دوم، پس از تحویل	
با تغییر سال تحویل		با تغییر سال تحویل		با تغییر سال تحویل		با تغییر سال تحویل	
۰.۹۴		۰.۹۱		۰.۹۰		۰.۸۷	
سال دوم	سال سوم	سال چهارم	سال پنجم	سال ششم	سال هفتم	سال هشتم	سال نهم، دهم و یازدهم
کارت طلایی و سرویس های امدادی سال و یک ستاره							
۰.۸۱	۰.۷۶	۰.۷۱	۰.۶۶	۰.۶۱	۰.۵۶	۰.۵۱	۰.۴۸

۳-۵. سرقت لوازم خودرو (جزیی)

بلافاصله پس از اطلاع از وقوع سرقت با مراجع انتظامی یا قضایی تماس گرفته و گزارش سرقت را دریافت نمایید. سپس جهت بازدید کارشناس به محل دفاتر منطقه ای و در تهران به یکی از مراکز کارشناسی و در شهرستان‌هایی که مرکز کارشناسی وجود ندارد به یکی از نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه نمایید. برای جبران خسارت وارده لازم است مدارک زیر را تهیه و تحویل نمایید:

- اصل و تصویر کارت یا سند خودرو
- اصل و تصویر بیمه شخص ثالث
- اصل یا تصویر برابر اصل گزارش مراجع انتظامی یا قضایی (بر روی سربرگ، دارای تاریخ و شماره و ممه‌ور به مهر مراجع مذکور)

۴-۵. نکات مهم سرقت جزئی

۴-۵-۱. در سرقت جزئی که به دلیل سهل انگاری مشترک (جا ماندن سوئیچ و یا روشن رها نمودن خودرو) رخ دهد، سهم مشتری ۱۰٪ افزایش می یابد.

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

۴-۵-۳. در سرقت جزئی، فقط در صورتی خسارت پرداخت خواهد شد که اقلام سرقتی در گواهی مقامات انتظامی ذکر شده باشد.

۴-۵-۴. لازم است دارندگان خودرو علاوه بر قفل مرکزی، صندوق عقب را به وسیله سوئیچ (در صورت وجود) قفل نمایند.

۴-۵-۵. شرکت امداد خودرو ایران تعهدی در خصوص جبران خسارت سرقت و یا مفقود شدن سوئیچ خودرو ندارد.

۴-۵-۶. در خودروهایی که سیستم صوتی آنها دارای پنل قابل جدا شدن می‌باشد، لازم است در صورت سرقت سیستم صوتی، پنل مربوطه تحویل گردد. در صورت عدم تحویل ۶۰۰/۰۰۰ ریال از هزینه خسارت بر عهده مشترک می‌باشد.

۴-۵-۷. خسارت پنل سیستم صوتی در هر حالت قابل پرداخت نمی‌باشد.

۶. سرویس دوره ای:

۶-۱. سقف استفاده از سرویس‌های دوره‌ای برای کارت‌های طلایی و سرویس‌های امدادی دو، سه و چهار ستاره مطابق «جداول ضمیمه ۱» می‌باشد.

۶-۲. جهت اخذ پذیرش برای انجام سرویس‌های دوره‌ای با مرکز تماس (۰۹۶۴۴۰) تماس گرفته و یا به یکی از نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو در سراسر کشور مراجعه نمایید.

۶-۳. نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو پس از اخذ دستور کار از مرکز تماس امدادخودرو ایران موظف به انجام کلیه سرویس‌های مندرج در «جداول ضمیمه ۱» به صورت رایگان می‌باشند. (لازم به ذکر است که انجام سرویس‌های دوره‌ای باعث کاهش استهلاک و افزایش عمر خودرو می‌گردد).

۶-۴. پس از انجام سرویس توسط نمایندگی، در صورت تأیید نسبت به امضاء فاکتور نمایندگی اقدام فرمایید.

۶-۵. براساس استاندارد تعمیرات خودرو، تنظیم موتور و تعویض اقلام مصرفی مندرج در «جداول ضمیمه ۱» در فواصل مابین سرویس‌های دوره‌ای تحت پوشش خدمات کارت طلایی و سرویس‌های امدادی نمی‌باشد.

۶-۶. جهت انجام سرویس‌های دوره‌ای خودروی خود می‌توانید در زمان اعتبار اشتراک و فقط در کیلومتر تعیین شده و در بازه ۵۰۰ کیلومتر قبل و حداکثر ۱۵۰۰ کیلومتر بعد از آن برای سرویس مورد نظر به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه یا طی تماس تلفنی از خدمت سرویس در محل استفاده نمایید. در غیر این صورت نمی‌توانید از خدمات سرویس مزبور بهره‌مند شوید.

۶-۷. هزینه سر ریز روغن به عهده مشترک خواهد بود.

۷. پرداخت هزینه توقف خودرو:

۷-۱. ضوابط دریافت هزینه توقف خودرو

در صورتی که توقف خودرو پس از پذیرش و شروع تعمیرات در تعمیرگاه‌های مجاز ایران خودرو بیش از ۴۸ ساعت به طول انجامد، مشروط بر اینکه اطلاعات موجود در سیستم مبنی بر صدور دستور کار (صدور مجوز انجام تعمیرات) و بستن دستور کار ثبت شده باشد و نیز شامل موارد مذکور در بند ۷-۲ نباشد، هزینه توقف طبق ضوابط شرکت به مالک خودرو پرداخت می‌گردد.

نکته: جهت اطلاع رسانی مناسب از سوی شرکت امداد خودرو ایران به مشتریان لازم است در زمان پذیرش خودرو در نمایندگی ها شماره تلفن همراه و ثابت خود را به نمایندگی اعلام و صحت آن را در فاکتور ارائه شده کنترل نمایید.

۷-۱-۱. تعداد روز توقف خودرو با کسر روزهای پذیرش و ترخیص خودرو و تعطیلات رسمی (طبق تقویم رسمی کشور) مطابق با مدت تعیین شده برای انجام تعمیرات طبق نظر کارشناس این شرکت قابل پرداخت است.

۷-۱-۲. هزینه توقف خودرو در صورتی که مشمول موارد قید شده در بند ۷-۲ نباشد مطابق جدول ۱ پرداخت می شود.

۷-۱-۳. مشترک باید بلافاصله پس از اطلاع از اتمام تعمیرات خودرو برای ترخیص آن اقدام نماید. در صورت عدم مراجعه هزینه پارکینگ به عهده مشترک می باشد.

۷-۱-۴. از آنجایی که ملاک تشخیص مالکیت خودرو برای پرداخت هزینه توقف، ارائه کارت و یا سند مالکیت خودرو می باشد، رعایت بند ۱-۱۰ بخش پنجم الزامی است.

۷-۱-۵. هزینه توقف خودرو با سهم مشتری، در صورت حساب نمایندگی تهاتر می گردد و در صورت داشتن مابه التفاوت، بعد از حداقل دو ماه بعد از دریافت خدمت، با ارائه کارت ملی به یکی از شعب بانک سپه مراجعه نماید.

۷-۲. مواردی که مشمول پرداخت هزینه توقف خودرو نمی گردد:

۷-۲-۱. توقف خودرو های دارای کارت طلایی و سرویس های امدادی سال، یک ستاره و دو ستاره

۷-۲-۲. تعویض خودرو

۷-۲-۳. سرقت کلی و جزئی

۷-۲-۴. سرویس های دوره ای

۷-۲-۵. در صورتیکه انجام تعمیرات بدون دستور کار شرکت امداد خودرو ایران باشد.

۷-۲-۶. روزهای توقف پس از اعلام اتمام تعمیرات

۷-۲-۷. روزهای قبل از تکمیل و تحویل مدارک لازم

۷-۲-۸. هرگونه توقف خودرو خارج از تعمیرگاههای مجاز ایران خودرو

۷-۲-۹. روزهایی که به درخواست و یا ممانعت مالک، تعمیرات خودرو به تعویق افتاده باشد.

۷-۲-۱۰. در صورت اعلام انصراف مشترک از تعمیرات پس از شروع تعمیرات و درخواست تعویض خودرو و یا برعکس

۷-۲-۱۱. توقف خودرو در تعمیرگاه در ایام تعطیلات رسمی (مطابق با تقویم رسمی کشور)

۷-۲-۱۲. پرداخت هزینه توقف خودرو برای تعمیرات مشمول گارانتی در تعهد کارت طلایی نمی باشد.

۷-۲-۱۳. جبران خسارتهای ناشی از تصادفات، حوادث و سوانح

۸. ضوابط و نکات مهم خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی:

۸-۱. شرکت امداد خودرو ایران هیچگونه تعهدی برای جبران خسارت در موارد ذکر شده در بخش ۹ (موارد خارج از شمول) ندارد.

۸-۲. صرفاً خسارت وارده به خودرو با رعایت ضوابط این دفترچه در تعهد کارت طلایی و سرویس های امدادی می باشد و هزینه های جانبی ناشی از بروز حادثه و یا سرقت در تعهد نمی باشد (فقط خسارت وارده به خودرو با رعایت ضوابط این دفترچه در تعهد کارت طلایی و سرویس های امدادی است).

۸-۳. مبنای ارائه سرویس ها و خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی، وضعیت خودرو در تاریخ تحویل از کارخانه می باشد و شامل تجهیزات و قطعاتی که بعد از تحویل بنا به درخواست خریدار بر روی خودرو نصب شده باشد، نمی شود.

۸-۴. به منظور ارائه خدمات تعهد شده، مشترک باید کلیه مدارک لازم را که در بخش های مربوطه این دفترچه درج شده است، تهیه نماید و در غیر اینصورت، شرکت هیچگونه تعهدی در قبال جبران خسارت ندارد.

۸-۵. در صورت اثبات هرگونه سوء استفاده مشترک از کارت طلایی و سرویس های امدادی (طبق نظر کارشناسان شرکت)، نسبت به ابطال کارت طلایی و سرویس های امدادی اقدام خواهد شد.

۸-۶. چنانچه در زمان بروز حادثه، کارت طلایی و سرویس های امدادی خودرو معتبر بوده ولی به دلایلی امکان اطلاع به شرکت امداد خودرو ایران و یا مراجعه به نمایندگی های مجاز میسر نگردیده و در این مدت اعتبار کارت طلایی و سرویس های امدادی منقضی شده باشد، لازم است مدارک مندرج در بند (۳-۱) دال بر وقوع حادثه 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.

۸-۷. در صورتیکه مشترک در زمان اشتراک خود تشکیل پرونده داده و کد پیگیری دریافت نموده باشد، ارائه خدمات تا دو ماه پس از اتمام اشتراک امکان پذیر می باشد مشروط بر اینکه مدارک مثبت بابت عدم اقدام و

مراجعه به موقع مشترک به شرکت ارائه گردد. بدیهی است هر گونه افزایش خسارتی که بنا به گزارش کارشناس این شرکت به دلیل تاخیر در مراجعه ایجاد گردیده باشد در تعهد این شرکت نمی باشد.

تبصره ۱: در خصوص خسارت کلی منجر به تعویض خودرو با رعایت مفاد بند ۸-۷ ارائه خدمات تا شش ماه پس از اتمام اشتراک امکان پذیر می باشد.

تبصره ۲: مواردی که کارشناسی آن در مراکز کارشناسی صورت گرفته و نیاز به بازدید مجدد داشته باشد تا یکماه پس از انجام کارشناسی اولیه امکان پذیر می باشد

۸-۸. در صورت بروز اختلاف نظر بین مشترک و واحدهای اجرایی، نظر واحد ارتباط با مشتری شرکت امداد خودرو ایران معتبر خواهد بود.

۸-۹. در صورتیکه حین حادثه، فقط لاستیک (یا رینگ) آسیب ببیند، به شرط ارائه گزارش حادثه تایید شده توسط نیروی انتظامی یا مراجع قضایی و یا بازدید توسط کارشناسان شرکت امدادخودرو ایران، تعویض لاستیک (یا رینگ) به تنهایی امکان پذیر می باشد.

۸-۱۰. تعویض لاستیک همانند سایر قطعات با فرانشیز تعمیر یا سرقت در تعهد کارت است و برای تعویض آن هزینه ای بابت استهلاک اخذ نمی شود.

۸-۱۱. هرگونه پیشنهاد یا انتقاد خود را با واحد بازاریابی و فروش و گزارشات و شکایات خود را با واحد ارتباط با مشتری مطرح فرمایید.

۸-۱۲. درخواست اصلاح تعمیرات توسط مشترک (عودت به تعمیر) پس از تایید کارشناس شرکت، فقط در همان نمایندگی که تعمیرات اولیه انجام شده است، انجام خواهد شد.

۸-۱۳. هرگونه توافق با نمایندگی به صورت مکتوب مورد استناد می باشد.

۸-۱۴. قطعات مصرفی تعویض شده در سرویس های دوره ای در صورت مرتبط بودن با تعمیرات یا خسارت و تایید کارشناس امداد خودرو، قابل جبران و مشمول سهم مشتری خواهد بود و به تنهایی قابل جبران نخواهد بود.

۹. موارد خارج از شمول خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی:

۹-۱. ایرادات مرتبط با عدم انجام به موقع سرویس های ادواری مطابق دفترچه محصول خودرو(در حوزه تعمیرات سطوح ۲-۳-۴ ستاره)

۹-۲. بی توجهی به آلارم و علائم هشدار دهنده خودرو

۹-۳. عدم مراجعه به نمایندگی های مجاز پس از تخصیص وقت فراخوان برای ایراد مرتبط حادث شده

۹-۴. قرار دادن خودرو در محیط نامناسب که امکان پاشش گرده رنگ بر روی خودرو وجود داشته باشد.

۹-۵. قراردادن خودرو در میدان مغناطیسی و زیر دکل های فشار قوی برق

۹-۶. ریختن آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش ، ECU و اتصالات آن

۹-۷. رانندگی در آبهای جاری (غیر از سیل) که باعث نفوذ آب بداخل اجزاء خودرو مانند موتور گردد.

۹-۸. جبران خسارت سرقت و یا مفقود شدن سوئیچ

۹-۹. خسارت وارده به خودرو در نمایندگیهای مجاز ایران خودرو

۹-۱۰. پرداخت مابه التفاوت قیمت قطعات با مارک خارج از استاندارد شرکت سازنده

۹-۱۱. خط افتادن شیشه جلو بدلیل خرابی برف پاکن

۹-۱۲. خسارت وارده به رینگ و لاستیک به علت بستن زنجیر چرخ

۹-۱۳. خدمات بیمه شخص ثالث و سرنشین

۹-۱۴. نداشتن گواهینامه رانندگی معتبر در زمان بروز حادثه

۹-۱۵. خط و خش و خسارت ناشی از کشیدن میخ و سایر اشیاء مشابه روی بدنه خودرو

۹-۱۶. افت قیمت ناشی از حادثه و عمر خودرو

۹-۱۷. سرقت خودرو ناشی از خیانت در امانت

۹-۱۸. تعمیر و جبران خسارت فاقد مجوز شرکت امدادخودرو ایران (فاقد دستور کار مرکز تماس)

۹-۱۹. تعمیرات مشمول گارانتی

۹-۲۰. جلا دادن و براق نمودن رنگ خودرو (پولیش)

۹-۲۱. خساراتی که عمداً توسط راننده و یا مالک خودرو به آن وارد گردد.

۹-۲۲. خسارات ناشی از داشتن حالت غیر عادی و یا مصرف مشروبات الکلی، مواد مخدر و قرص های روان

گردان در زمان رانندگی

۹-۲۳. خساراتی که در دوره اشتراک حادث و مدارک آن پس از گذشت ۱۵ روز از اتمام دوره اشتراک به

شرکت ارائه گردد.

۹-۲۴. اعلام رضایت مشترک از مقصر حادثه بابت خسارت وارده

۹-۲۵. خسارات ناشی از تعقیب و گریز توسط مراجع انتظامی (به استثناء سرقت)

۹-۲۶. خسارات ناشی از جنگ، شورش، اغتشاش، اعتصاب، تهاجم و خسارات مستقیم یا غیرمستقیم ناشی از

انفجارهای اتمی

۹-۲۷. خساراتی که از حمل مواد سریع الاشتعال، مواد سوزاننده (اسیدی) و منفجره بوجود آمده باشد.

- ۲۸-۹. مواردی که بنا به تشخیص کارشناس شرکت امداد خودرو ایران، خسارت وارده به خودرو ناشی از سهل انگاری مشترک و عدم رعایت مسائلی ایمنی که در دفترچه راهنمای خودرو ذکر شده است ایجاد گردد.
- ۲۹-۹. خسارت وارده در خارج از کشور
- ۳۰-۹. خسارت وارده به خودرو در مسابقات اتومبیل رانی (اعم از رالی و سرعت)
- ۳۱-۹. خسارت وارده به خودرو ناشی از حمل بار بیشتر از ظرفیت خودرو و حمل بار به شکل غیراستاندارد
- ۳۲-۹. تعمیر و جبران خسارت 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 سیستم‌های صوتی و تصویری، استفاده از رینگ و لاستیک یا لامپهای خارج از استاندارد شرکت خودروساز، مصرف قطعات غیراستاندارد و ...)
- ۳۳-۹. سرقت خودرو در صورتیکه پلاک انتظامی بر روی خودرو نصب نشده باشد.
- ۳۴-۹- در صورتی که راننده هنگام وقوع حادثه، فاقد گواهینامه رانندگی باشد یا گواهینامه رانندگی وی باطل شده باشد و یا مطابق مقررات راهنمایی و رانندگی گواهینامه راننده برای رانندگی خودرو مناسب نباشد. (اتمام اعتبار گواهینامه در حکم بطلان آن نیست)
- ۳۵-۹- در صورتی که خودرو، هنگام وقوع حادثه، علاوه بر کارت طلایی بیمه نامه بدنه خودرو داشته باشد، جبرات خسارت در تعهد کارت طلایی نمی باشد.

ضمیمه ۱: جداول سرویس دوره ای

جدول ۱- سرویس های دوره ای کارت طلایی و سرویس های امدادی پارس، سمند و ۴۰۵ با موتور XUM و XUY-L۳, XUY-L۴												
۶۰۰۰۰	۵۵۰۰۰	۵۰۰۰۰	۴۵۰۰۰	۴۰۰۰۰	۳۵۰۰۰	۳۰۰۰۰	۲۵۰۰۰	۲۰۰۰۰	۱۵۰۰۰	۱۰۰۰۰	۵۰۰۰	نوع سرویس
****	—	****	—	***	—	***	—	**	—	**	—	روغن موتور
****	—	****	—	***	—	***	—	**	—	**	—	فیلتر روغن
****	—	—	—	***	—	—	—	***	—	—	—	فیلتر بنزین
****	—	****	—	***	—	***	—	**	—	**	—	فیلتر هوای موتور
****	—	—	—	***	—	—	—	***	—	—	—	لنت ترمز جلو
****	—	—	—	***	—	—	—	***	—	—	—	شمع موتور
****	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	کیت تسمه تایمینگ
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره ای

نکته ۱: خدمات تخصیصی به سطح دو ستاره به خودروهای سه و چهار ستاره نیز تعلق می گیرد و بر همین اساس، خدمات تخصیصی به کارت طلایی و سرویس های امدادی سه ستاره نیز به چهار ستاره تعلق می گیرد.

نکته ۲: در صورتیکه خودرو پارس، ۴۰۵ و سمند با موتور TU۵ باشد، سرویس های خودرو مطابق جدول ۵ (سرویس های دوره ای خودرو ۲۰۶) انجام خواهد گرفت.

نکته ۳: تعویض کیت تسمه تایمینگ پارس ELX و سمند سیریر هر ۸۰۰۰۰ کیلومتر در سطح خدمت ۴ ستاره قابل ارائه است.

جدول ۲- سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی و سرویس‌های امدادی سمند ودنا با موتور ملی EFY و EFP												
۶۰۰۰۰	۵۵۰۰۰	۵۰۰۰۰	۴۵۰۰۰	۴۰۰۰۰	۳۵۰۰۰	۳۰۰۰۰	۲۵۰۰۰	۲۰۰۰۰	۱۵۰۰۰	۱۰۰۰۰	۵۰۰۰	نوع سرویس
****	-	****	-	***	-	***	-	**	-	**	-	روغن موتور
****	-	****	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر روغن
****	-	****	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر هوا
****	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
****	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	فیلتر بنزین*
****	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	لنت ترمز جلو
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

✓ کیلومتر تعویض کیت تسمه تایمینگ سمند ودنا با موتور ملی EFY و EFP هر ۸۰.۰۰۰ کیلومتر در سطوح ۴ ستاره قابل ارائه می باشد.

✓ در خودروی دنا تعویض فیلتر بنزین در سطح خدمت سه و چهار ستاره در ضرایب ۱۰.۰۰۰ قابل ارائه می باشد.

جدول ۳- سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی و سرویس‌های امدادی سوزوکی گراند ویتارا و کیزاشی								
۶۰۰۰۰	۵۲۵۰۰	۴۵۰۰۰	۳۷۵۰۰	۳۰۰۰۰	۲۲۵۰۰	۱۵۰۰۰	۷۵۰۰	نوع سرویس
****	****	****	***	***	**	**	**	روغن موتور
****	****	****	***	***	**	**	**	فیلتر روغن
****	-	-	-	***	-	-	-	فیلتر هوا
****	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
-	-	-	-	-	-	-	-	فیلتر بنزین*
****	-	-	-	***	-	-	-	لنت ترمز جلو
****	-	-	-	****	-	-	-	روغن گیربکس اتوماتیک و ترانسفر
√	-	√	-	√	-	√	-	بازدیدهای دوره ای

* تعویض فیلتر بنزین خودرو سوزوکی گراند ویتارا و کیزاشی در کیلومتر ۹۰۰۰۰ و سطح خدمت چهار ستاره قابل ارائه می باشد.

جدول ۴- سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی و سرویس‌های امدادی پژو روآ با موتور (OHV)

۶۰۰۰۰	۵۶۰۰۰	۵۲۰۰۰	۴۸۰۰۰	۴۴۰۰۰	۴۰۰۰۰	۳۶۰۰۰	۳۲۰۰۰	۲۸۰۰۰	۲۴۰۰۰	۲۰۰۰۰	۱۶۰۰۰	۱۲۰۰۰	۸۰۰۰	۴۰۰۰	نوع سرویس
****	****	****	****	****	***	***	***	***	**	**	**	**	**	**	روغن موتور
****	****	****	****	****	***	***	***	***	**	**	**	**	**	**	فیلتر روغن
-	-	-	****	-	-	-	-	-	***	-	-	-	-	-	فیلتر بنزین
-	****	-	****	-	***	-	***	-	**	-	**	-	**	-	فیلتر هوا
-	-	-	****	-	-	-	-	-	***	-	-	-	-	-	لنت ترمز جلو
-	-	-	****	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره ای

جدول ۵ - سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی

پارس ، سمند، پژو ۲۰۶ و ۲۰۷ و رانا (با موتور TU۵-۱۶۰۰CC) و ۲۰۶ با موتور TU۳-۱۴۰۰CC

۶۰۰۰۰	۴۰۰۰۰	۲۰۰۰۰	نوع سرویس
****	***	**	روغن موتور
****	***	**	فیلتر روغن
****	***	***	فیلتر بنزین
****	***	**	فیلتر هوای موتور
****	***	***	لنت ترمز جلو
****	***	***	شمع موتور
-	****	-	روغن گیربکس اتوماتیک
√	√	√	بازدیدهای دوره ای

✓ تعویض کیت تسمه تایمینگ پژو پارس، ۲۰۷، رانا، ۲۰۶، سمند و ۴۰۵ با موتور TU۵ هر ۸۰۰۰۰ کیلومتر در سطوح ۴ ستاره قابل ارائه می باشد.

جدول ۷- سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی و سرویس‌های امدادی پژو ۴۰۷						
۶۰۰۰۰	۵۰۰۰۰	۴۰۰۰۰	۳۰۰۰۰	۲۰۰۰۰	۱۰۰۰۰	نوع سرویس
****	****	***	***	**	**	روغن موتور
****	****	***	***	**	**	فیلتر روغن
****	—	***	—	***	—	فیلتر بنزین
****	—	***	***	**	**	فیلتر هوا
****	—	***	—	***	—	لنت ترمز جلو
****	—	***	—	***	—	شمع موتور
—	—	—	—	—	—	کیت تسمه تایمینگ*
—	—	****	—	—	—	روغن گیربکس اتوماتیک
√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

جدول ۶- سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی و سرویس‌های امدادی تندر ۹۰ با موتور K۴M						
۶۰۰۰۰	۵۰۰۰۰	۴۰۰۰۰	۳۰۰۰۰	۲۰۰۰۰	۱۰۰۰۰	نوع سرویس
****	****	***	***	**	**	روغن موتور
****	****	***	***	**	**	فیلتر روغن
****	—	***	—	***	—	فیلتر بنزین
****	—	***	—	**	—	فیلتر هوا
****	—	***	—	***	—	لنت ترمز جلو
****	—	***	—	***	—	شمع موتور
****	—	—	—	—	—	کیت تسمه تایمینگ*
—	—	****	—	—	—	روغن گیربکس اتوماتیک
√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

* کیلومتر تعویض کیت تسمه تایمینگ در خودرو پژو ۴۰۷ در کیلومتر ۱۲۰۰۰۰ در سطح خدمت چهار ستاره قابل ارائه می باشد.

جدول ۸- سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی و سرویس‌های امدادی هایما								
۶۰۰۰۰	۵۲۵۰۰	۴۵۰۰۰	۳۷۵۰۰	۳۰۰۰۰	۲۲۵۰۰	۱۵۰۰۰	۷۵۰۰	نوع سرویس
****	****	****	***	***	**	**	**	تعویض روغن موتور
****	****	****	***	***	**	**	**	تعویض فیلتر روغن موتور
****	-	****	-	***	-	**	-	تعویض فیلتر هوای موتور
-	-	****	-	-	***	-	-	تعویض فیلتر بنزین
-	-	****	-	-	***	-	-	تعویض شمع موتور
****	-	-	-	***	-	-	-	تعویض لنت ترمز جلو
****	-	-	-	****	-	-	-	تعویض روغن گیربکس اتوماتیک
√	-	√	-	√	-	√	-	بازدیدهای دوره ای

بخش چهارم: خدمات سرویس در محل

به منظور رفاه حال مشتریان و جهت انجام سرویس و خدمات تعمیراتی خودرو در محل زندگی و یا کار ایشان، طرح سرویس و تعمیرات سیار در محل، توسط شرکت امدادخودرو ایران ارائه گردیده است:

۱. انجام سرویس های دوره ای
۲. انجام تعمیرات مربوط به سیستم خنک کننده
۳. انجام تعمیرات مربوط به کولر
۴. انجام تعمیرات مربوط به سیستم سوخت رسانی
۵. انجام تعمیرات مربوط به سیستم کلاچ (به جز دیسک و صفحه کلاچ)
۶. انجام تعمیرات مربوط به سیستم ترمز
۷. انجام تعمیرات مربوط به برق و الکترونیک
۸. انجام تعمیرات مربوط به تزئینات و...



نحوه درخواست:

متقاضیان می توانند، درخواست خود را از طریق مرکز تماس و با شماره تلفن سراسری ۰۹۶۴۴۰ مطرح نمایند و متعاقب آن با انجام هماهنگی های لازم، اکپ های عملیاتی، در زمان و محل مورد نظر مشتریان محترم، حضور خواهند یافت.

نکته: در صورت دریافت خدمت سرویس در محل، هزینه ایاب و ذهاب مطابق تعرفه امداد خودرو ایران از ایشان اخذ می گردد. (هزینه ایاب و ذهاب خودرو دنا در سال اول پس از تحویل رایگان می باشد)

بخش پنجم: جذب و تمدید اشتراک

کلیه خودروهای سواری تولید گروه صنعتی ایران خودرو تا ۱۰ سال از زمان تولید می توانند طبق ضوابط شرکت برای تمدید اشتراک امداد سیار، طلایی و سرویس های امدادی در هر سال اقدام نمایند. در صورتیکه مشترکین کارت طلایی و سرویس های امدادی قبل از اتمام اشتراک، جهت تمدید مراجعه و مشمول شرایط تمدید باشند، نیازی به بازدید از خودرو نمی باشد، لیکن در صورت انقضای اعتبار اشتراک، صدور انواع کارت طلایی و سرویس های امدادی، بعد از بازدید و تأیید کارشناس مبنی بر سلامت خودرو انجام خواهد شد و اگر نقص فنی و یا ایراد بدنه رؤیت گردد، در سابقه خودرو ثبت و تحت پوشش خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی قرار نمی گیرد.

۱. ضوابط جذب و تمدید:

- ۱-۱. مدت اعتبار اشتراک امداد سیار خودروهای صفر کیلومتر که توسط کارخانجات سازنده به اشتراک امداد خودرو ایران درآمده اند، دو سال می باشد.
- ۲-۱. مدت اعتبار اشتراک امداد سیار (تمدیدی) یک سال (۳۶۵ روز) می باشد.
- ۳-۱. نرخ تمدید اشتراک جهت خودروها، با مالکیت حقوقی نسبت به نرخ تعیین شده برای افراد حقیقی با ۱۰ درصد افزایش محاسبه می گردد.
- ۴-۱. در صورتیکه مشترک، کارت طلایی و سرویس های امدادی 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 و سرویس های امدادی اقدام به تمدید آن نماید، اشتراک وی در ساعت ۲۴ روز بعد فعال خواهد شد.
- ۶-۱. تمدید اشتراک تابع دستورالعمل های داخلی شرکت امداد خودرو ایران است.
- ۷-۱. 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 تماس شرکت امداد خودرو ایران پیگیری فرمایید.

۸-۱. مدارک مربوط به کارت امداد سیار و کارت طلایی و سرویس های امدادی متعلق به خودرو می باشد و باید با انتقال سند خودرو، مدارک مربوطه شامل دفترچه راهنمای خدمات کارت طلایی و سرویس های امدادی و کارت اشتراک به مالک جدید تحویل داده شود.

۹-۱. در صورت اثبات هرگونه سوء استفاده از کارت اشتراک، طبق نظر کارشناسان شرکت، اشتراک مذکور باطل می گردد و بابت ابطال اشتراک وجهی به مشترک پرداخت نمی شود.

۱۰-۱. در صورت درخواست تغییر اطلاعات مالک خودرو، جهت سهولت دریافت خدمات با واحد بازاریابی و فروش و یا تلفن های مندرج در ضمیمه شماره ۲ تماس حاصل نموده و اطلاعات فردی خود را جهت به روز نمودن آن در سیستم عملیات امداد خودرو ایران اعلام فرمایید.

۱۱-۱. مشتریان محترم می توانند با مراجعه و یا تماس با دفاتر بازاریابی، نمایندگی های مجاز، دفاتر منطقه ای امداد خودرو ایران و وب سایت شرکت نسبت به خرید کارت اشتراک سطوح مختلف خدمات مطابق با ضوابط اقدام نمایند.

۱۲-۱. بازاریابان این شرکت در صورت امکان تماس، قبل از انقضای مدت اشتراک جهت تمدید اشتراک با شما تماس خواهند گرفت.

۱۳-۱. کارت اشتراک صرفاً مربوط به خودروئی است که مشخصات آن در کارت اشتراک ذکر گردیده است. این کارت را نمی توان برای خودروهای دیگر مورد استفاده قرار داد و حقوق ناشی از آن را نمی توان به خودروی دیگر منتقل نمود.

۱۴-۱. در شرایطی که جذب و تمدید اشتراک طلایی و سرویس های امدادی به صورت نقد و اقساط انجام شود، چنانچه مبلغ هر قسط در سررسید به حساب شرکت واریز نگردد کارت اشتراک غیر فعال می گردد و کلیه خسارات وارده در زمان غیر فعال بودن اشتراک قابل پرداخت نمی باشد.

فعال شدن مجدد کارت منوط به شرایط ذیل می باشد:

الف- وجه سررسید شده به حساب شرکت واریز گردد.

ب- خودرو بازدید می گردد و در صورت تایید کارشناس مبنی بر عدم تغییر وضعیت خودرو (بدنه و موتور) نسبت به روز اول مجدداً فعال خواهد شد.

۱۵-۱. هر گونه تغییر و یا دستکاری در کیلومتر خودرو باعث تغییر سطح کارت طلایی و سرویس های امدادی خودرو از دو، سه و چهار ستاره به سطح یک ستاره می گردد.

۲. تخفیف اشتراک در زمان تمدید، به شرح جدول زیر محاسبه و منظور می گردد:

اشتراک طلایی وسرویس های امدادی	اشتراک عادی	شرح تخفیف
√	-----	عدم استفاده از خدمات تعمیراتی و خسارت در دوره قبل
√	-----	عدم دریافت خسارت از بیمه بدنه
-----	√	عدم استفاده از خدمات حمل و امداد بالینی
√	-----	پرداخت نقدی وجه اشتراک

- سایر تخفیفات طبق ضوابط شرکت

۳-۱. دریافت مبلغ انصراف اشتراک:

مشترک کارت طلایی و سرویس های امدادی در صورت عدم دریافت خسارت، عدم انجام تعمیرات و همچنین مشترک کارت امداد سیار در صورت عدم دریافت خدمات امدادی، می تواند تقاضای انصراف نماید. در اینصورت هزینه پرداختی به وی بر اساس فرمول زیر به صورت روزشمار محاسبه می گردد :

مبلغ قابل پرداخت بابت انصراف برابر است با

$\{ (۲ + \text{روز شمار}) * (۳۶۵ / \text{هزینه اشتراک}) + ۱۲\} \% \text{ هزینه اشتراک} - \text{حق اشتراک پرداخت شده}$

۳. ضوابط انصراف از اشتراک:

- ۳-۱. تقاضای انصراف از مشترکینی که اشتراک خود را از شرکت ایران خودرو دریافت نموده اند قابل پذیرش نمی باشد .
- ۳-۲. امکان انصراف برای مشترکینی که به هر دلیل غیر فعال شده اند، وجود ندارد .
- ۳-۳. انصراف برای مشترکینی که دارای رخدادهای اقدام نشده (دستور کار باز) در سیستم عملیات باشند امکان پذیر نمی باشد .
- ۳-۴. در صورت تایید انصراف از اشتراک کارت طلایی و سرویس های امدادی، هزینه های انجام شده بابت سرویس های دوره ای استفاده شده، از مبلغ قابل پرداخت بابت انصراف کسر می گردد.
- ۳-۵. در مورد خودروهایی که توسط کارخانجات سازنده خودرو و یا سایر سازمان ها و نهادها به اشتراک این شرکت درآمده اند، در صورت درخواست انصراف کارت اشتراک توسط مالک خودرو، هیچ مبلغی بابت استرداد حق اشتراک توسط شرکت امداد خودرو ایران به مالک خودرو پرداخت نخواهد شد.

بخش ششم: توصیه های ایمنی

توصیه های عمومی:

- هرگز در حالتی که موتور گرم و یا روشن است درب رادیاتور خودرو را باز ننمائید، زیرا در این حالت سیستم خنک کننده موتور نیاز به هواگیری پیدا می کند.
- پس از باز و بست درب رادیاتور از محکم بسته شدن آن اطمینان حاصل نمائید.
- هیچ گاه خودروئی را که جوش آورده است یکباره خاموش ننمائید.
- هرگز سوئیچ خودرو مجهز به دزدگیر را داخل خودرو جا نگذارید، زیرا ممکن است دربها قفل شوند.
- در هنگام بازدید اسید باتری هیچ گاه صورت خود را به باتری نزدیک ننمائید.
- همراه داشتن کارت کلید خودروهای دارای سیستم ضد سرقت (ایموبلایزر) در تمام سفرهای برون شهری الزامی است.
- هرگز خودرو را در محیط های سرپوشیده برای مدت زیاد روشن نگذارید.
- در هر فرصتی تلفن همراه خود را شارژ نمائید تا در صورت بروز مشکل بتوانید با نیروهای امدادی تماس بگیرید.
- همیشه از وجود زاپاس، آچار چرخ، جک و مثلث خطر در داخل خودرو اطمینان حاصل نمائید.
- از رانندگی با خودروئی که صدای غیر عادی از آن شنیده می شود جداً خودداری فرمائید.
- از همراه داشتن دفترچه راهنمای خودرو، برگه گارانتی، مدارک اشتراک، کارت مشخصات وسیله نقلیه و بیمه نامه اطمینان حاصل نمایید.
- لازم است دارندگان خودرو علاوه بر قفل مرکزی، صندوق عقب را به وسیله سوئیچ (در صورت وجود) قفل نمایند.

قبل از انجام سفر رعایت نکات زیر پیشنهاد می گردد:

- تنظیم موتور، بازدید هواکش موتور و صافی بنزین
- بازدید روغن موتور و فیلتر آن
- بازدید روغن گیربکس و دیفرانسیل
- تست سیستم سوخت رسانی بوسیله دستگاه عیب یاب الکترونیکی
- تست سیستم کلاچ و بازدید سیم و یا پمپ کلاچ
- بازدید مسیر سیستم سوخت رسانی و اتصالات مربوط به آن
- عملکرد صحیح سیستم فرمان و بالانس چرخها و تنظیم باد چرخها
- سالم بودن زاپاس و همراه داشتن آچار چرخ و جک و مثلث خطر
- چک نمودن مایعات خودرو (آب رادیاتور، آب مخزن شیشه شور، روغن موتور، روغن ترمز، روغن هیدرولیک فرمان، ضدیخ)
- اطمینان از عملکرد صحیح موتور برف پاک کن، تیغه های برف پاک کن و آب پاش
- اطمینان از عملکرد سیستم بخاری
- چک نمودن چراغ های جلو، چراغهای عقب، فلاشر ها و تنظیم نور چراغهای جلو
- همراه داشتن فیوزهای زاپاس
- اطمینان از عملکرد صحیح آمپر بنزین
- همراه داشتن زنجیر چرخ (در صورت تردد از گردنه ها و جاده های برفگیر)
- اطمینان از عملکرد صحیح سیستم ترمز و بازدید لنت ها
- اطمینان از وجود آب باتری و تست سیستم شارژ خودرو
- عملکرد صحیح قفل مرکزی و دزدگیر
- بازدید کلیه تسمه های خودرو (تسمه دینام، تسمه تایمینگ)
- اطمینان از عملکرد صحیح گرمکن شیشه عقب و آینه های بغل و بازدید شیشه بالابر های برقی.

بخش هفتم: سایر خدمات

شرکت امدادخودرو ایران مفتخر است علاوه بر ارائه خدمات ذکر شده در بخش های قبل، امکانات بیشتری را در اختیار متقاضیان شرکت قرار دهد. برخی از این امکانات به شرح زیر می باشد :

۱- مرکز تماس

مرکز تماس امداد خودرو ایران با هدف هدایت و پاسخگویی به خواسته های تعریف شده مشتریان با شماره تلفن سراسری ۰۹۶۴۴۰ ایجاد گردید. این شرکت در حال حاضر، علاوه بر پاسخگویی به نیازهای مشترکین کارت امداد سیار و کارت طلایی و سرویس های امدادی با راه اندازی دو مرکز تماس ایران خودرو در سال ۱۳۸۴ و مرکز تماس ایساکو در سال ۱۳۸۶ و تغییر وضعیت به مرکز تماس ایران خودرو در کلیه حوزه ها در سال ۱۳۹۰، امکان ارائه خدمات به شرح زیر فراهم نموده است :

- ساماندهی ارائه خدمات به مشتری در کوتاهترین زمان ممکن و راحتی و سهولت استفاده از خدمات ارائه شده
- دریافت بازخوردهای مورد نیاز در رابطه با تولید محصولات و خدمات در راستای بهبود آنها و جایگاه یابی در ذهن مشترک (ایجاد اطمینان خاطر)
- تجمیع مرکز اطلاعات مشترک و استفاده از آن در سیاست های فروش و خدمات پس از فروش
- ثبت شکایات گروه صنعتی ایران خودرو

۲- امداد ایام خاص:

شرکت امدادخودرو ایران به منظور ارائه خدمات در ایام خاص، با برنامه ریزی متناسب با آن ایام نسبت به ارائه خدمات ویژه به مشتریان اقدام می نماید.

۱-۲. انواع امدادهای خاص :

۱-۱-۲. امداد نوروزی

۲-۱-۲. امداد تابستانی

۳-۱-۲. امداد زمستانی

۴-۱-۲. امداد طرح سالگرد رحلت حضرت امام (ره)

۵-۱-۲. امداد رسانی در موقع بروز حوادث غیر مترقبه

۳- وب سایت شرکت امدادخودرو ایران

شرکت امداد خودرو ایران در راستای افزایش اطلاعات مشتریان از خدمات قابل ارائه توسط این شرکت و کسب رضایت بیشتر و برقراری ارتباط نزدیکتر اقدام به راه اندازی وب سایت نموده است. (آدرس وب سایت مندرج در ضمیمه شماره ۲ می باشد)

آگاهی از نیاز مشترک، تبادل اطلاعات بین شرکت امداد خودرو ایران و مشترک، در اختیار گذاشتن اطلاعات فنی به مشتریان، آخرین خبرها درخصوص تازه های خودرو، جذب و تمديد اشتراک، محاسبه نرخ سطوح کارت طلایی و سرویس های امدادی توسط مشترک و اخذ نظرات، پیشنهادات، شکایات و... از اهدافی هستند که شرکت در راستای ایجاد سایت دنبال می کند .

۴ - 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 امدادخودرو 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، سؤال شما را ضبط می نماید و پس از طرح در کارگروه های تخصصی که بدین منظور تشکیل گردیده است در کوتاهترین زمان ممکن پس از تماس، بهترین و کاملترین پاسخ را در اختیارتان قرار می دهد.

مرکز مشاوره فنی شرکت امداد خودرو ایران بصورت کاملا خودکار می باشد و لازم است متقاضیان محترم حتما پس از اتمام مکالمه، کد پیگیری خود را یاد داشت نمایند. جهت اطلاع از پاسخ سؤال خود ضروری است با همراه داشتن کد پیگیری اعلام شده مجدداً با شماره ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل نموده و از صندوق صوتی مرکز مشاوره فنی پاسخ خود را دریافت نمائید.

جهت بهره مندی از خدمات این مرکز با شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل فرمائید. ارائه این خدمت کاملاً رایگان می باشد.

۵- نرم افزار موبایل

در راستای تحقق سازمان الکترونیک و ایجاد سیستم‌های یکپارچه سازمانی فرایند محور طرح سامانه امداد همراه با هدف "سرویس دهی بهتر به مشتریان و استفاده از فناوری های نوین" با قابلیت زیر برای مشتریان طراحی و اجرا شده است.

❖ درخواست امداد، پیگیری امداد، مشاهده صورت حساب خدمات، مشاهده سوابق امدادی، درخواست اشتراک، دفترچه راهنمای خودرو، آموزش تعمیر و نگهداری خودرو، اطلاعات خودروهای ایران خودرو، ارتباط مستقیم با مدیرعامل و...
راهنمای استفاده از نرم افزار تلفن همراه شرکت در سایت شرکت قابل دسترس می باشد.

۶- خدمات طلایی

این طرح جهت ارائه خدمات خودرویی بی نیاز از حضور مشتری در نمایندگی مجاز و تحویل در محل مورد درخواست مشتری و از سال ۹۲ اجرا شد. (در صورت عدم امکان ارائه خدمات مورد نظر مشتری توسط ناوگان امداد سیار یا کوئیک سرویس)

این خدمت بمنظور انجام امور مرتبط با پذیرش، ترخیص، تسویه حساب، انتقال و تحویل خودرو به نمایندگی مجاز و تحویل در محل مورد درخواست مشتری می باشد. این خدمات می تواند برای انجام کارهای :
تعمیرات، سرویس دوره ای، جبران خسارت ناشی از سوانح و حوادث و سرقت لوازم باشد.

۷- طرح خدمت فوری

این طرح درجهت ارائه خدمات تعمیراتی سریع به خریداران محصولات گروه صنعتی ایران خودرو که دریک ماهه اخیر خودروی خود را تحویل گرفته اند و خودرویشان دارای ایراد می باشد از زمستان ۱۳۹۲ اجرایی گردید.

۸- طرح نوسوار

در راستای "پاسخ گویی به نیاز مشتریان در راستای تبدیل خودرو کار کرده به خودرو صفر کیلومتر" طرح تعویض خودرو کار کرده با نو (نوسوار) براساس ضوابط طرح از تابستان ۹۴ شروع گردید.

ضمیمه شماره ۲: نشانی و تلفن شرکت

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

دفتر مرکزی:

تهران، خیابان شیخ بهایی شمالی، بالاتر از میدان شیخ بهایی، شماره ۲۸
صندوق پستی: تهران ۷۵۱۹-۱۵۸۷۵
تلفن: ۰۲۱-۸۸۶۱۱۵۰۰
دورنگار: ۰۲۱-۸۸۶۰۸۳۰۰

شماره تلفن واحدهای مختلف امداد خودرو ایران:

مرکز تماس	۰۹۶۴۴۰
ارتباط با مشتری	۰۹۶۴۴۰
بازاریابی و فروش	۰۲۱-۸۸۶۰۸۰۳۱-۲
ارتباطات	۰۲۱-۸۸۶۰۸۰۳۰
مرکز تلفن	۰۲۱-۸۸۶۱۱۵۰۰
مرکز ارتباط مشتری ایران خودرو	۰۹۶۴۴۰
فراخوان	۰۲۱-۸۲۲۷۸۲۲۷

شماره تلفن دفاتر منطقه ای امداد خودرو ایران:

لازم به ذکر است ۰۹۶۴۴۰ تلفن سراسری مرکز تماس امداد خودرو ایران می باشد که در نقاط مختلف کشور ، مرکز تماس آن منطقه پاسخگو خواهد بود.

• دفتر منطقه ای اصفهان

خیابان ارتش نرسیده به فلکه ارتش، کوچه آرش، پلاک ۳
۰۳۱-۳۶۲۰۰۵۹۰

Isfahan@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای اهواز

گلستان میدان کارگر ، خیابان کارون روبروی دبیرستان ۱۴ معصوم پلاک ۶
۰۶۱-۳۳۷۲۲۳۶۸

Ahwaz@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای تبریز

منظریه - خیابان آزادی - ۴ راه ابوریحان، خ سلیمان خاطر - طبقه فوقانی طب کار دانش
پلاک ۷۰۴
۰۴۱-۳۴۷۵۳۰۰۰

Tabriz@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای رشت

بلوار امام خمینی، خیابان شهید محمدنژاد، پلاک ۱۸
۰۱۳-۳۳۳۴۶۰۱

Rasht@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای ساری

کیلومتر ۷ جاده نکا، نرسیده به هتل بادله، معاونت خدمات پس از فروش
۰۱۱-۳۳۴۳۵۰۵۳-۳۳۴۳۵۰۵۴

Sari@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای شیراز

بلوار رازی - بعد از باشگاه برق، ، نرسیده به بلوار فدک - پلاک ۳۰۴
۰۷۱۱-۳۷۲۵۷۰۰۰

Shiraz@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای کرمان

بلوار جمهوری اسلامی نبش کوچه ۵۷
۰۳۴-۳۲۶۱۲۰۲۱

Kerman@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای مشهد

بلوار وکیل آباد، بین وکیل آباد ۱۸ و ۲۰، پلاک ۴۱۷ و ۴۱۸ طبقه سوم
۰۵۱-۳۸۰۲۵۰۰۰

Mashad@emdadkhodro.com

• دفتر منطقه ای همدان

شهرک مدرس، خیابان ابوطالب، اول کوچه رضوان، پلاک ۲۱
۰۸۱-۳۸۲۹۲۶۰۵

Hamedan@emdadkhodro.com