

راهنمای خدمات شرکت امداد خودرو ایران

مشترک گرامی:

شما مشترک خدمات شرکت امداد خودرو ایران می‌باشید. لطفاً با مرکز تماس این شرکت ۰۹۶۴۴۰ تماس گرفته و با اعلام شماره 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 ۱۳۹۱/۰۶/۰۱ شروع می شود، مشمول ضوابط این دفترچه خواهند بود.

کد مدرک : SSA۰۰۵

شماره بازنگری: ۱۳

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۱/۰۴/۱۹

تاریخ اجرا: ۱۳۹۱/۰۶/۰۱



امداد خودرو ایران

www.096440.ir

فهرست مطالب

۱۵	۳- حوادث، سوانح و تصادفات	۳	مقدمه
۱۸	۴- خسارت کلی	۴	جدول سطوح و شرح خدمات شرکت امدادخودرو ایران
۲۱	۵- سرقت	۵	بخش اول: خدمات کارت عضویت
۲۴	۶- سرویس دوره ای	۶	بخش دوم: خدمات امداد سیار
۲۵	۷- پرداخت هزینه توقف خودرو	۶	۱- اهداف کلی
۲۷	۸- ضوابط و نکات مهم خدمات کارت طلایی	۶	۲- درخواست امداد
۲۸	۹- موارد خارج از شمول کارت طلایی	۸	۳- اعزام امدادگر و انجام تعمیرات
۳۰	ضمیمه شماره ۱- جداول سرویس دوره ای	۸	۴- صدور صورتحساب
۳۴	بخش پنجم: جذب و تمدید اشتراک	۹	۵- حمل خودرو و هزینه انتقال سرنشین
۳۵	جدول تخفیف اشتراک	۱۱	بخش سوم: سرویس در محل
۳۷	بخش ششم: توصیه های ایمنی	۱۲	بخش چهارم: خدمات کارت طلایی
۳۹	بخش هفتم: سایر خدمات	۱۲	۱- اهداف کلی
۴۲	ضمیمه شماره ۲- نشانی و تلفن های شرکت	۱۴	۲- تعمیرات



بسمه تعالی

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 هزینه‌های امداد نیز برای مشترکین رایگان است. **خدمات کارت عضویت، 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، سرویس‌های دوره‌ای و پشتیبانی و بازسازی آسیب‌های وارده به خودرو تحت عنوان **خدمات کارت طلایی** نمود. خدمات کارت طلایی هم‌اکنون در پنج سطح شامل طلایی 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 امدادخودرو ایران

توضیحات بیشتر (شماره صفحه)	مشاوره فنی	هزینه توقف خودرو روزانه /ریال	سرویس دوره ای /در هر دوره اشتراک	* تعویض لاستیک	خودرو و معوض (سرفت-خسارت)	جبران خسارت (سرفت جزئی)	تعمیرات (فنی)	تعمیرات (خسارت)	سرویس در محل	حمل خودرو	امداد سیار	خدمات
												سطوح اشتراک
۵	✓	-	-	-	-	-	-	-	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	کارت عضویت
۶	✓	-	-	-	-	-	-	-	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	اشتراک امداد سیار
۱۲	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی سال و یک ستاره
۱۲	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی سال و یک ستاره خودرو کار
۱۲	✓	-	تا ۲۵۰۰۰ کیلومتر	-	✓	✓	✓	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی دو ستاره
۱۲	✓	۱۰۰.۰۰۰	تا ۴۰۰۰۰ کیلومتر	-	✓	✓	✓	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی سه ستاره
۱۲	✓	۱۵۰.۰۰۰	تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر	✓	✓	✓	✓	✓	طبق تعرفه	رایگان	رایگان	کارت طلایی چهار ستاره

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

۲- کلیه سطوح خدمات پس از یک دوره اشتراک، قابل تمدید و ارتقاء می باشد.

* پس از طی ۶۰۰۰۰ کیلومتر در یک دوره اشتراک یکساله

بخش اول : کارت عضویت

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 با مهر و امضاء تحویل مشتری نماید.



امداد خودرو ایران

www.096440.ir

بخش دوم : کارت امدادسیار

۱- اهداف کلی

- خدمات اشتراک امداد سیار که به عنوان خدمتی در راستای رضایت مشتریان انجام می‌شود، مطابق ضوابط مندرج در این دفترچه به شرح زیر می‌باشد.
- ۱-۱. امدادسانی به خودروهای متوقف شده (هزینه ایاب و ذهاب امدادگر رایگان است)
 - ۲-۱. تعمیر و راهاندازی خودرو در محل توقف
 - ۳-۱. انتقال رایگان خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجاز طرف قرارداد امداد خودرو ایران یا نزدیکترین شهر در صورت عدم راهاندازی.
 - ۴-۱. پرداخت هزینه انتقال کلیه سرنشینان خودرو معیوب که در جاده های بین شهری متوقف شده به نزدیکترین شهر در صورتیکه امکان راه اندازی خودرو نباشد.

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** یا **۸۸۶۱۲۱۲۱-۰۲۱** و یا تلفن دفاتر منطقه ای مندرج در ضمیمه شماره ۲ 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، چراغ های چشمکزن 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.



- 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) مانند شرکت‌های امدادی کشورهای پیشرفته جهان است و 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 به صورت خودروهای عمومی و کار، کارت اشتراک باطل می‌گردد.
- ۹-۲-در صورتیکه پس از تماس مشترک، مرکز تماس موفق به اعزام امدادگر و یا خودروبر نگردد، هزینه انتقال خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجاز بر اساس تعرفه‌های این شرکت در تعهد خواهد بود.



۳- اعزام امدادگر و انجام تعمیرات

- 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، هزینه های مربوطه به حساب مشتری منظور خواهد شد.
- ۲-۳. مرکز تماس همزمان با اعزام امدادگر، در صورت امکان 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 می نماید.

۴- صدور صورتحساب

- ۱-۴. 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.
- ۲-۴. 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 می باشد.
- ۳-۴. اجرت و هزینه قطعات خودروهای دارای کارت طلایی ۲،۳ و ۴ ستاره به عهده شرکت امدادخودرو ایران می باشد.
- 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 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 طلاپی، 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، از طریق یکی از شعب بانک سپه به مالک خودرو (که نام وی در سند یا کارت خودرو درج گردیده است) با ارائه کارت ملی 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.



- ۸-۵ برای هر مورد امدادی، در صورت نیاز به حمل، فقط یکبار حمل رایگان صورت خواهد گرفت.
- ۹-۵ حضور سرنشینان خودرو در اتومبیل در حال حمل ممنوع می‌باشد.
- ۱۰-۵ چنانچه خودروی معیوب دارای بار و اثاثیه باشد، حمل بار و اثاثیه در تعهد شرکت نمی‌باشد.
- ۱۱-۵ جبران خسارت وارده به خودرو در حین جابجایی و حمل و نقل، بر عهده شرکت می‌باشد.
- ۱۲-۵ 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.
- ۱۳-۵ 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.
- ۱۴-۵ خسارت احتمالی که در اثر نجات خودرو حادث می‌گردد در تعهد این شرکت نمی‌باشد.
- ۱۵-۵ امداد خودرو ایران پس از حمل خودرو به تعمیرگاه به جز تعمیرات تحت پوشش کارت طلایی، مسئولیتی در مورد نحوه تعمیرات انجام شده و یا خسارات احتمالی وارده به خودرو در تعمیرگاه را ندارد.



بخش سوم : 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، اکیپ های عملیاتی، در زمان و محل مورد نظر مشتریان محترم، حضور خواهند یافت.



بخش چهارم : خدمات کارت طلایی

۱- اهداف کلی

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 حاضر به شما تحویل می‌گردد. اعتبار کارت طلایی از تاریخ تحویل خودرو مندرج در برگه گارانتی و با 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 انقضاء 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 سال و یک ستاره را از زمان تولید به مدت ۱۰ سال و کارتهای طلایی دو تا چهار ستاره را از زمان تولید به مدت ۵ سال دریافت نمایند.

خدمات کارت طلایی 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)
- ۲-۱. پرداخت هزینه انتقال سرنشینان خودروی حادثه دیده به نزدیک‌ترین شهر
- ۳-۱. انتقال رایگان خودروی حادثه دیده به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز در صورت امکان و یا پرداخت هزینه حمل براساس ضوابط شرکت
- ۴-۱. جبران خسارت وارده به خودرو ناشی از سوانح، تصادفات و قطعات سرقت شده خودرو (براساس جداول ۱ و ۲ و ضوابط مندرج در دفترچه)
- ۵-۱. جبران خسارت تعویض خودرو ناشی از خسارت کلی و سرقت کلی خودرو (براساس جداول ۱ و ۴ و ضوابط مندرج در دفترچه)
- ۶-۱. تعمیر خودرو مطابق با استانداردهای تعمیراتی شرکت ایران خودرو (براساس جدول ۱ و ضوابط مندرج در دفترچه)
- ۷-۱. تضمین کیفیت و دوام رنگ خودروی تعمیر شده در دوره اشتراک و به مدت یکسال از تاریخ انجام کار
- ۸-۱. انجام رایگان سرویس‌های دوره‌ای (مطابق جداول ضمیمه ۱ و ضوابط مندرج در دفترچه)
- ۹-۱. پرداخت هزینه توقف خودرو در تعمیرگاه (مطابق جدول ۱ و ضوابط مندرج در دفترچه)



جدول ۲: میزان سهم مشترک در جبران خسارات وارده

ردیف	شرح	سطح خدمات
۱	در حوادث ۱۰٪ از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	طلایی سال و یک ستاره
۲	در سرقت جزئی ۲۰٪ از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	*طلایی سال و یک ستاره خودروکار
۱	در حوادث ۲۰٪ از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	
۲	در سرقت جزئی ۲۰٪ از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	دو، سه و چهار ستاره
۱	در حوادث ۱۰٪ از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه و یا سرقت قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	
۲	در سرقت جزئی ۲۰٪ از خسارات وارده بر عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت حادثه قبلی ۱۰٪ و یا سرقت قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	
۳	در تعمیرات ۱۰٪ از خسارات وارده به عهده مشترک خواهد بود و برای هر نوبت تعمیر قبلی ۱۰٪ به سهم مشترک اضافه خواهد شد.	

نکات

- ۱- در مورد سیل، زلزله و آتشفشان در کلیه سطوح اشتراک کارت طلایی (کارت طلایی سال شامل این خدمت نمی باشد) حداقل سهم مشترک ۲۰٪ 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 کارت طلایی سال، یک، دو، سه و چهار ستاره به عنوان خودروی تاکسی، مسافرکش، آژانس، تعلیم رانندگی، کرایه ای و بین شهری استفاده شود، مشترک مورد نظری بایست برای تبدیل سطح اشتراک به کارت یک ستاره خودرو کار، به واحد بازاریابی و فروش یا دفتر منطقه ای این شرکت مراجعه نماید. خودروهای دارای پلاک عمومی و خودروهای با کاربری فوق صرفاً می توانند از خدمات کارت طلایی یک ستاره خودروکار بهرمنند شوند. بدیهی است اعمال این تغییر سطح با رعایت ضوابط جذب و تمدید شرکت (صفحه ۳۴) انجام خواهد شد.
- 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 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 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 صورتیکه مشترک مقصر حادثه داشته باشد بابت این نوبت استفاده از کارت طلایی، مشمول افزایش نوبت فرانشیز در خسارت بعدی نخواهد شد.



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 یا ۰۲۱-۸۸۶۱۲۱۲۱) 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:

چنانچه تعمیرات مورد نیاز خودرو در دوره گارانتی باشد ولی به هر دلیل از شمول گارانتی خارج شده باشد (طبق نظر کارشناس امدادخودرو ایران)، تا زمانی که خودرو دارای کارت اشتراک طلایی باشد، تعمیرات طبق ضوابط کارت طلایی انجام خواهد گرفت. در این حالت نیز می‌توانید با مراکز تماس شرکت امدادخودرو ایران تماس گرفته و یا به یکی از نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو مراجعه نمایید.

۳-۲. ضوابط و نکات مهم:

۱-۳-۲ 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.

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

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



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 می‌باشد. در صورت وقوع تصادف ابتدا با نیروی انتظامی و یا مراجع قضایی تماس گرفته و گزارش حادثه یا کروکی 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 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 کپی گواهینامه راننده
 - اصل و کپی برگ گارانتی (در صورتی که خودرو دارای لوازم و قطعات اضافی باشد).
 - اصل و کپی کارت یا سند خودرو
 - اصل و کپی بیمه شخص ثالث
 - اصل یا کپی برابر اصل کروکی یا گزارش حادثه (فقط در صورتیکه مشترک مقصر حادثه باشد: برای خسارت بیش از پنج میلیون ریال و کمتر از هفت میلیون ریال ارائه گزارش حادثه و برای خسارت بیش از هفت میلیون ریال ارائه اصل کروکی 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 کپی آن همراه با مدارک فوق‌الذکر 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 تعمیرگاه اقدام گردد.



۳-۱-۲. مشترک کارت طلایی مقصر حادثه نمی‌باشد:

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

- کپی بیمه نامه شخص ثالث و الحاقیه آن
- کوپن بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه
- کپی کارت و یا سند خودروی مقصر حادثه
- تکمیل و امضاء وکالت‌نامه و‌اگذاری حقوق شخص ثالث (موجود در نمایندگی‌های مجاز)
- کپی گواهینامه مقصر حادثه

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

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 علیه مقصر حادثه به مراجع قضایی اقدام نموده و این مدارک را نیز همراه مدارک فوق‌الذکر به شرکت امداد خودرو ایران تحویل نمایید. در این صورت ارائه وکالت‌نامه و‌اگذاری حق و حقوق خود به شرکت امدادخودرو ایران الزامی می‌باشد.

۳-۱-۳. مشترک کارت طلایی با ذکر درصد مقصر حادثه باشد:

در صورتیکه براساس کروکی نیروی انتظامی و یا رأی مراجع قضایی، مشترک کارت طلایی 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 به استثناء کارت طلایی سال می‌باشد.



پس از وقوع حادثه با نیروی انتظامی یا مراجع قضایی تماس گرفته و 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

ردیف	عنوان	اصل یا کپی برابر با اصل گزارش نیروی انتظامی یا مراجع قضائی و یا گزارش هواشناسی یا استانداری یا فرمانداری	گزارش آتش نشانی	اصل و کپی مدارک خودرو مشترک
۱	بارش تگرگ	√	-	√
۲	صاعقه	√	-	√
۳	طوفان	√	-	√
۴	زلزله	√	-	√
۵	سیل	√	-	√
۶	آتشفشان	√	-	√
۷	آتش سوزی	√	√	√
۸	ریزش آوار	√	-	√
۹	انفجار	√	√	√
۱۰	ریزش مواد اسیدی و شیمیائی	√	-	√

تذکره ۱- مدارک جدول مشروط بر این که خسارت بیشتر از ۵.۰۰۰.۰۰۰ ریال باشد، لازم می باشد.

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



به خساراتی که طی آن هزینه های تعمیر قسمتهای آسیب دیده از ۶۰٪ ارزش خودرو قبل از حادثه بیشتر باشد و با 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 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.
- در صورتیکه امکان باز سازی و تعمیر خودرو وجود داشته باشد ولی مالک، خود مایل به تعویض خودرو 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 مشتری ، خسارت وارده به خودرو می باشد و سهم مشتری مطابق جدول ۴ و فرمول زیر محاسبه می گردد.

سهم مشتری = (سهم مشتری از تعویض - خسارت خودرو) - ارزش خودروی صفر در خواستی طبق فاکتور در زمان تحویل

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

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، 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 می باشد .
- **مدارک مالک:** اصل و کپی (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 کپی برابر اصل (صورتجلسه 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:

- کپی بیمه نامه شخص ثالث و الحاقیه مقصر حادثه
- ارائه کپی چک و واریز ۹۰ درصد مبلغ خسارت دریافتی به حساب بانکی شرکت امدادخودرو ایران
- کپی کارت و یا سند خودروی مقصر حادثه
- تکمیل و امضاء وکالت نامه محضری و اگذاری حقوق شخص ثالث
- کپی 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 خودروی حادثه دیده نیز باطل می‌گردد.

جدول شماره ۴: میزان سهم مشترک در تعویض خودرو

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

تذکر: در تعویض خودرو پرداخت مابه‌التفاوت خودرو قبل از حادثه و یا سرقت با خودروی درخواستی به عهده مشترک می‌باشد.

امدادخودرو ایران

www.096440.ir



۵-۱. 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.

- ۵-۱-۱. تماس با مرکز تماس شرکت امداد خودرو ایران و دریافت کد پیگیری
- ۵-۱-۲. اعلام مراتب سرقت به نیروی انتظامی جهت تشکیل پرونده
- ۵-۱-۳. دریافت گزارش سرقت از مراجع انتظامی یا قضایی و ممهور کردن آن به مهر مراجع مذکور
- ۵-۱-۴. مراجعه به دفتر مرکزی یا دفاتر منطقه ای شرکت امداد خودرو ایران و تحویل مدارک مشروحه زیر:
 - مدارک مذکور در بندهای ۵-۱-۱ تا ۵-۱-۳ 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 کپی 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

۵-۱-۶. 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، با واریز سهم مشتری (مطابق با فرمول بند ۴ و جداول شماره ۴ و ۵ محاسبه می شود) علاوه بر مابه التفاوت ارزش روز خودروی صفر کیلومتر با ارزش روز خودرو قبل از سرقت و نیز انتقال مالکیت خودرو با نظر شرکت امداد خودرو ایران (کلیه هزینه های انتقال مالکیت به عهده مشترک است)، معرفی نامه جهت دریافت یک دستگاه خودروی صفر کیلومتر از محصولات موجود شرکت ایران خودرو صادر گردید. (طبق ضوابط شرکت ایران خودرو)



۵-۲. نکات مهم در زمینه سرقت کلی

۵-۲-۱. در صورتی که سرقت خودرو ناشی از سهل انگاری مشترک مانند روشن رها نمودن خودرو و یا جا گذاشتن سوئیچ داخل خودرو باشد، سهم مشتری جهت جبران خسارت ۱۰٪ افزایش خواهد یافت.

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

۵-۲-۳. 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٪ ارزش خودرو قبل از سرقت کمتر باشد و امکان بازسازی آن نیز به تایید کارشناس امدادخودرو ایران برسد.

۵-۲-۴. حداقل سهم مشتری برای تعمیر خودروهای مکشوفه ۲۰٪ خواهد بود.

ارزش خودرو در زمان تشکیل پرونده = ضریب عمر × قیمت خودروی صفر

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

سال دهم	سال نهم	سال هشتم	سال هفتم	سال ششم	سال پنجم	سال چهارم	سال سوم	سال دوم	سال اول			
									شش ماه اول، پس از تحویل با تغییر مدل	شش ماه دوم، پس از تحویل	شش ماه اول، پس از تحویل با تغییر مدل	شش ماه اول، پس از تحویل
۰.۴۸	۰.۴۸	۰.۵۱	۰.۵۶	۰.۶۱	۰.۶۶	۰.۷۱	۰.۷۶	۰.۸۱	۰.۸۷	۰.۹۰	۰.۹۱	۰.۹۴



۵-۳. 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 کپی کارت یا سند خودرو
- اصل و کپی برگ گارانتی (در صورتی که خودرو دارای لوازم و قطعات اضافی باشد).
- اصل و کپی بیمه شخص ثالث
- اصل یا کپی برابر اصل گزارش مراجع انتظامی یا قضایی (بر روی سربرگ، دارای تاریخ و شماره و ممهور به مهر مراجع مذکور)

۵-۴. نکات مهم سرقت جزئی

- ۵-۴-۱. تشکیل پرونده در نیروی انتظامی و اخذ گزارش سرقت الزامی است.
- ۵-۴-۲. در سرقت جزئی، فقط در صورتی خسارت پرداخت خواهد شد که اقلام سرقتی در گواهی مقامات انتظامی ذکر شده باشد.
- ۵-۴-۳. لازم است دارندگان خودرو علاوه بر قفل مرکزی، صندوق عقب را به وسیله سوئیچ (در صورت وجود) قفل نمایند.
- ۵-۴-۴. شرکت امداد خودرو ایران تعهدی در خصوص جبران خسارت سرقت و یا مفقود شدن سوئیچ خودرو ندارد.
- ۵-۴-۵. 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 ۳۵۰/۰۰۰ ریال از هزینه خسارت بر عهده مشترک می‌باشد.
- ۵-۴-۶. خسارت پنل سیستم صوتی در هر حالت قابل پرداخت نمی‌باشد.



۶- سرویس‌های دوره‌ای

- ۱-۶. سقف استفاده از سرویس‌های دوره‌ای برای کارت‌های طلایی دو، سه و چهار ستاره مطابق "جداول ضمیمه ۱" می‌باشد.
- ۲-۶. جهت اخذ پذیرش برای انجام سرویس‌های دوره‌ای با مرکز تماس (۰۹۶۴۴۰-۰۲۱۸۸۶۱۲۱۲۱) تماس گرفته و یا به یکی از نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو در سراسر کشور مراجعه نمایید.
- ۳-۶. 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).
- ۴-۶. پس از انجام سرویس توسط نمایندگی، در صورت تأیید نسبت به امضاء فاکتور نمایندگی اقدام فرمایید.
- ۵-۶. 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 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.
- ۷-۶. هزینه سر ریز روغن به عهده مشترک خواهد بود.



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 براینکه 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 می گردد.

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.



- ۲-۷. مواردی که مشمول پرداخت هزینه توقف خودرو نمی‌گردد:
- ۱-۲-۷. توقف خودرو های دارای کارت طلایی سال، یک ستاره و دو ستاره
 - ۲-۲-۷. تعویض خودرو
 - ۳-۲-۷. سرقت کلی و جزئی
 - ۴-۲-۷. سرویس‌های دوره‌ای
 - ۵-۲-۷. در صورتیکه انجام تعمیرات بدون دستور کار شرکت امداد خودرو ایران باشد .
 - ۶-۲-۷. روزهای توقف پس از اعلام اتمام تعمیرات
 - ۷-۲-۷. روزهای قبل از تکمیل و تحویل مدارک لازم
 - ۸-۲-۷. هرگونه توقف خودرو خارج از تعمیرگاههای مجاز ایران خودرو
 - ۹-۲-۷. روزهایی که به درخواست و یا ممانعت مالک، تعمیرات خودرو به تعویق افتاده باشد.
 - ۱۰-۲-۷. در صورت اعلام انصراف مشترک از تعمیرات پس از شروع تعمیرات و درخواست تعویض خودرو و یا برعکس
 - ۱۱-۲-۷. توقف خودرو در تعمیرگاه در ایام تعطیلات رسمی (مطابق با تقویم رسمی کشور)
 - ۱۲-۲-۷. پرداخت هزینه توقف خودرو برای تعمیرات مشمول گارانتی در تعهد کارت طلایی نمی باشد.
 - ۱۳-۲-۷. جبران خسارتهای ناشی از تصادفات، حوادث و سوانح



۸- ضوابط و نکات مهم خدمات کارت طلایی

- ۱-۸. شرکت امداد خودرو ایران هیچگونه تعهدی برای جبران خسارت در موارد ذکر شده در بخش ۹ (موارد خارج از شمول) ندارد.
- ۲-۸. صرفاً خسارت وارده به خودرو با رعایت ضوابط این دفترچه در تعهد کارت طلایی 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 است).
- ۳-۸. مبنای ارائه سرویس ها و خدمات کارت طلایی، 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.
- ۴-۸. 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.
- ۵-۸. در صورت اثبات هرگونه سوء استفاده مشترک از کارت طلایی (طبق نظر کارشناسان شرکت)، نسبت به ابطال کارت طلایی اقدام خواهد شد.
- ۶-۸. چنانچه در زمان بروز حادثه، کارت طلایی 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 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.
- ۷-۸. در صورتیکه مشترک در زمان اشتراک خود تشکیل پرونده داده و کد پیگیری دریافت نموده باشد، ارائه خدمات تا ۶ 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.
- ۸-۸. در صورت بروز اختلاف نظر بین مشترک و واحدهای اجرایی، نظر واحد بازرسی و رسیدگی به شکایات شرکت امداد خودرو ایران معتبر خواهد بود.
- ۹-۸. 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 در محل حادثه توسط کارشناسان شرکت امداد خودرو ایران، تعویض لاستیک (یا رینگ) به تنهایی امکان پذیر می باشد.



- ۸-۱۰. هزینه استهلاک لاستیک به عهده مشترک است. این هزینه تا ۱۰/۰۰۰ کیلومتر اول، ۱۰٪ و به ازاء هر ۱۰/۰۰۰ کیلومتر بعدی ۱۰٪ تا سقف ۵۰٪ اضافه خواهد شد.
- ۸-۱۱. هرگونه پیشنهاد و یا انتقاد خود را با واحد بازاریابی و فروش و گزارشات و شکایات خود را با واحد بازرسی و رسیدگی به شکایات 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.

۹- موارد خارج از شمول خدمات کارت طلایی

- ۹-۱. خدمات بیمه شخص ثالث و سرنشین
- ۹-۲. نداشتن گواهینامه رانندگی معتبر در زمان بروز حادثه
- ۹-۳. خط و خش و خسارت ناشی از کشیدن میخ و سایر اشیاء مشابه روی بدنه خودرو
- ۹-۴. افت قیمت ناشی از حادثه و عمر خودرو
- ۹-۵. سرقت خودرو ناشی از خیانت در امانت
- ۹-۶. تعمیر و جبران خسارت فاقد مجوز شرکت امدادخودرو ایران (فاقد دستور کار مرکز تماس)
- ۹-۷. تعمیرات مشمول گارانتی
- ۹-۸. جلا دادن و براق نمودن رنگ خودرو (پولیش)
- ۹-۹. خساراتی که عمده‌اً توسط راننده و یا مالک خودرو به آن وارد گردد.
- ۹-۱۰. خسارات ناشی از داشتن حالت غیر عادی و یا مصرف مشروبات الکلی، مواد مخدر و قرص های روان گردان در زمان رانندگی



- ۹-۱۱. خساراتی که در دوره اشتراک حادث و مدارک آن پس از گذشت ۱۵ روز از اتمام دوره اشتراک به شرکت ارائه گردد.
- ۹-۱۲. اعلام رضایت مشترک از مقصر حادثه بابت خسارت وارده
- ۹-۱۳. خسارات ناشی از تعقیب و گریز توسط مراجع انتظامی (به استثناء سرقت)
- ۹-۱۴. خسارات ناشی از جنگ، شورش، اغتشاش، اعتصاب، تهاجم و خسارات مستقیم یا غیرمستقیم ناشی از انفجارهای اتمی
- ۹-۱۵. خساراتی که از حمل مواد سریع الاشتعال، مواد سوزاننده (اسیدی) و منفجره بوجود آمده باشد.
- ۹-۱۶. مواردی که بنا به تشخیص کارشناس شرکت امداد خودرو ایران، خسارت وارده به دلیل سهل انگاری مشترک باشد.
- ۹-۱۷. خسارت وارده در خارج از کشور
- ۹-۱۸. خسارت وارده به خودرو در مسابقات اتومبیل رانی (اعم از رالی و سرعت)
- ۹-۱۹. خسارت وارده به خودرو ناشی از حمل بار بیشتر از ظرفیت خودرو و حمل بار به شکل غیراستاندارد
- ۹-۲۰. تعمیر و جبران خسارت ناشی از تخلف و یا تغییر استاندارد خودرو توسط مالک (مواردی همچون دستکاری کیلومتر کارکرد، کاهش ارتفاع خودرو، نصب سیستم‌های صوتی و تصویری، مصرف قطعات غیراستاندارد و...)
- ۹-۲۱. سرقت خودرو در صورتیکه پلاک انتظامی بر روی خودرو نصب نشده باشد.



ضمیمه شماره ۱: جداول سرویس دوره ای

سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی پارس، سمند و ۴۰۵ با موتور XU۷-L۳												
۶۰۰۰	۵۵۰۰۰	۵۰۰۰	۴۵۰۰۰	۴۰۰۰	۳۵۰۰۰	۳۰۰۰	۲۵۰۰۰	۲۰۰۰	۱۵۰۰۰	۱۰۰۰۰	۵۰۰۰	نوع سرویس
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	روغن موتور
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر روغن
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	فیلتر سوخت
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر هوا
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	لنت ترمز
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
***	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	تسمه تایمینگ
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

نکته ۱: خدمات تخصصی به سطح دو ستاره به خودروهای سه و چهار ستاره نیز تعلق می‌گیرد و بر همین اساس، خدمات تخصصی به کارت طلایی سه ستاره نیز به چهار ستاره تعلق می‌گیرد.
نکته ۲: در صورتیکه خودرو پارس یا سمند با موتور TU۵ باشد، سرویس‌های خودرو مطابق جدول صفحه ۳۳ (سرویس‌های دوره ای خودرو ۲۰۶) انجام خواهد گرفت.



سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی پارس ELX و سمند سریر با موتور XUV-L4												
۶۰۰۰	۵۵۰۰	۵۰۰۰	۴۵۰۰	۴۰۰۰	۳۵۰۰	۳۰۰۰	۲۵۰۰	۲۰۰۰	۱۵۰۰	۱۰۰۰	۵۰۰۰	نوع سرویس
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	روغن موتور
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر روغن
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	فیلتر سوخت
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر هوا
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	لنت ترمز
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی سمند با موتور ملی EFV												
۶۰۰۰	۵۵۰۰	۵۰۰۰	۴۵۰۰	۴۰۰۰	۳۵۰۰	۳۰۰۰	۲۵۰۰	۲۰۰۰	۱۵۰۰	۱۰۰۰	۵۰۰۰	نوع سرویس
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	روغن موتور
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر روغن
***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	فیلتر هوا
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	صافی بنزین
***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	لنت ترمز
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

✓ کیلومتر تعویض تسمه تایم پارس ELX و سمند سریر هر ۸۰۰۰۰ کیلومتر و مختص دارندگان کارت طلایی ۴ ستاره می باشد

✓ کیلومتر تعویض تسمه تایم سمند با موتور ملی EFV هر ۱۰۰۰۰۰ کیلومتر و مختص دارندگان کارت طلایی ۴ ستاره می باشد



سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی سوزوکی گراند ویتارا								
۶۰۰۰	۵۲۵۰۰	۴۵۰۰۰	۳۷۵۰۰	۳۰۰۰۰	۲۲۵۰۰	۱۵۰۰۰	۷۵۰۰	نوع سرویس
***	***	***	***	***	**	**	**	روغن موتور
***	***	***	***	***	**	**	**	فیلتر روغن
***	-	-	-	***	-	-	-	فیلتر هوا
***	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
***	-	-	-	***	-	-	-	صافی بنزین
***	-	-	-	***	-	-	-	لنت ترمز
√	-	√	-	√	-	√	-	بازدیدهای دوره‌ای

سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی یژو روآ با موتور (OHV)															
۶۰۰۰	۵۶۰۰۰	۵۲۰۰۰	۴۸۰۰۰	۴۴۰۰۰	۴۰۰۰۰	۳۶۰۰۰	۳۲۰۰۰	۲۸۰۰۰	۲۴۰۰۰	۲۰۰۰۰	۱۶۰۰۰	۱۲۰۰۰	۸۰۰۰	۴۰۰۰	نوع سرویس
***	***	***	***	***	***	***	***	***	**	**	**	**	**	**	روغن موتور
***	***	***	***	***	***	***	***	***	**	**	**	**	**	**	فیلتر روغن
-	-	-	***	-	-	-	-	-	***	-	-	-	-	-	فیلتر سوخت
-	***	-	***	-	***	-	***	-	**	-	**	-	**	-	فیلتر هوا
-	-	-	***	-	-	-	-	-	***	-	-	-	-	-	لنت ترمز
-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	***	-	-	-	شمع موتور
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای



سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی تندر ۹۰ با موتور K۴M						
۶۰۰۰۰	۵۰۰۰۰	۴۰۰۰۰	۳۰۰۰۰	۲۰۰۰۰	۱۰۰۰۰	نوع سرویس
***	***	**	**	*	*	روغن موتور
***	***	**	**	*	*	فیلتر روغن
**	-	**	-	**	-	فیلتر سوخت
***	-	**	-	*	-	فیلتر هوا
***	-	**	-	**	-	لنت ترمز
***	-	**	-	**	-	شمع موتور
***	-	-	-	-	-	تسمه تایمینگ
√	√	√	√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

سرویس‌های دوره‌ای کارت طلایی پژو ۲۰۶ (معمولی و صندوق‌دار)			
۶۰۰۰۰	۴۰۰۰۰	۲۰۰۰۰	نوع سرویس
***	**	*	روغن موتور
***	**	*	فیلتر روغن
***	**	**	فیلتر سوخت
***	**	*	فیلتر هوا
***	**	**	لنت ترمز
***	**	**	شمع موتور
√	√	√	بازدیدهای دوره‌ای

- ✓ کیلومتر تعویض تسمه تایم پژو ۲۰۶ هر ۸۰۰۰۰ کیلومتر و مختص دارندگان کارت طلایی ۴ ستاره می باشد.
- ✓ تعویض روغن گیربکس خودروهای اتوماتیک در سرویس ۴۰۰۰۰ برای سطح خدمت ۴ ستاره انجام می شود.



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 سال و تک ستاره و تا ۵ سال، خدمت کارت طلایی با سطوح دو، سه و چهار ستاره در هر سال اقدام نمایند. در صورتیکه مشترکین کارت طلایی 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، 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 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٪ افزایش محاسبه می گردد.
- 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. 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 متعلق به خودرو می باشد و باید با انتقال سند خودرو، مدارک مربوطه شامل دفترچه راهنمای خدمات کارت طلایی 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 مشتری پرداخت نمی شود.

۳۴

امداد خودرو ایران

www.096440.ir



- ۱-۱۰. در صورت تغییر اطلاعات مالک خودرو، جهت سهولت در دریافت خدمات با واحد بازاریابی و فروش (شماره های ۳۲-۳۱-۸۸۶۰۸۰۲۱-۰۲۱) 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.
- ۱-۱۱. 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.
- ۱-۱۲. بازاریابان این شرکت در صورت امکان تماس، قبل از انقضاء مدت اشتراک جهت تمدید اشتراک با شما تماس خواهند گرفت.
- ۱-۱۳. 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.
- ۱-۱۴. در شرایطی که جذب و تمدید اشتراک طلائی 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 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 موتوری) نسبت به روز اول مجدداً فعال خواهد شد.
- ج - حق الزحمه انجام کارشناسی تایید سلامت به عهده مشترک می باشد.
۲. تخفیف اشتراک در زمان تمدید، به شرح جدول زیر محاسبه و منظور می گردد:

ردیف	شرح تخفیف	اشتراک عادی	اشتراک طلائی
۱	عدم استفاده از خدمات تعمیراتی و خسارت در دوره قبل	-----	✓
۲	عدم دریافت خسارت از بیمه بدنه	-----	✓
۳	عدم استفاده از خدمات حمل و امداد بالینی	✓	-----
۴	پرداخت نقدی وجه اشتراک	-----	✓

✓ سایر تخفیفات طبق ضوابط شرکت

✓ سقف اعطاء تخفیف به مشتریان کارت طلائی حداکثر تا ۳۵٪ منظور و در صورتیکه مشتری هزینه کارت طلائی را بصورت نقدی پرداخت نماید حداکثر سقف اعطاء تخفیف ۳۷٪ محاسبه می گردد.

۳۵



امداد خودرو ایران

www.096440.ir

۳. ضوابط انصراف از اشتراک:

- ۱-۳. تقاضای انصراف از مشترکینی که اشتراک خود را از شرکت ایران خودرو دریافت نموده اند قابل پذیرش نمی باشد.
- ۲-۳. 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.
- ۴-۳. در صورت تایید انصراف از اشتراک کارت طلایی، هزینه های انجام شده بابت سرویس های دوره ای استفاده شده، از مبلغ قابل پرداخت بابت انصراف کسر می گردد.
- ۵-۳. 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.

۳-۱. دریافت مبلغ انصراف اشتراک:

مشترک کارت طلایی 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:

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



بخش هشتم : توصیه های ایمنی

توصیه های عمومی:

۱. 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.
۲. پس از باز و بست درب رادیاتور از محکم بسته شدن آن اطمینان حاصل نمائید .
۳. هیچ گاه خودروئی را که جوش آورده است یکباره خاموش ننمائید.
۴. هرگز سوئیچ خودرو مجهز به دزدگیر را داخل خودرو جا نگذارید، زیرا ممکن است دربها قفل شوند.
۵. در هنگام بازدید اسید باتری هیچ گاه صورت خود را به باتری نزدیک ننمائید.
۶. همراه داشتن کارت کلید خودروهای دارای سیستم ضد سرقت (ایموبلایزر) در تمام سفرهای برون شهری الزامی است.
۷. هرگز خودرو را در محیط های سرپوشیده برای مدت زیاد روشن نگذارید.
۸. در هر فرصتی تلفن همراه خود را شارژ نمائید تا در صورت بروز مشکل بتوانید با نیروهای امدادی تماس بگیرید.
۹. همیشه از وجود زاپاس، آچار چرخ، جک و مثلث خطر در داخل خودرو اطمینان حاصل نمائید.
۱۰. از رانندگی با خودروئی که صدای غیر عادی از آن شنیده می شود جداً خودداری فرمائید.
۱۱. از همراه داشتن دفترچه راهنمای خودرو، برگه گارانتی، مدارک اشتراک، کارت مشخصات وسیله نقلیه و بیمه نامه اطمینان حاصل نمائید.
۱۲. 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:

۱. تنظیم موتور، بازدید هواکش موتور و صافی بنزین
۲. بازدید روغن موتور و فیلتر آن
۳. بازدید روغن گیربکس و دیفرانسیل
۴. تست سیستم سوخت رسانی بوسیله دستگاه عیب یاب الکترونیکی
۵. تست سیستم کلاچ و بازدید سیم و یا پمپ کلاچ
۶. بازدید مسیر سیستم سوخت رسانی و اتصالات مربوط به آن
۷. عملکرد صحیح سیستم فرمان و بالانس چرخها و تنظیم باد چرخها
۸. سالم بودن زاپاس و همراه داشتن آچار چرخ و جک و مثلث خطر
۹. چک نمودن مایعات خودرو (آب رادیاتور، آب مخزن شیشه شور، روغن موتور، روغن ترمز، روغن هیدرولیک فرمان، ضدیخ)
۱۰. اطمینان از عملکرد صحیح موتور برف پاک کن، تیغه های برف پاک کن و آب پاش
۱۱. اطمینان از عملکرد سیستم بخاری
۱۲. چک نمودن چراغ های جلو، چراغهای عقب، فلاشر ها و تنظیم نور چراغهای جلو
۱۳. همراه داشتن فیوزهای زاپاس
۱۴. اطمینان از عملکرد صحیح آمپر بنزین
۱۵. همراه داشتن زنجیر چرخ (در صورت تردد از گردنه ها و جاده های برفگیر)
۱۶. اطمینان از عملکرد صحیح سیستم ترمز و بازدید لنت ها
۱۷. اطمینان از وجود آب باتری و تست سیستم شارژ خودرو
۱۸. عملکرد صحیح قفل مرکزی و دزدگیر
۱۹. بازدید کلیه تسمه های خودرو (تسمه دینام ، تسمه تایمینگ)
۲۰. 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 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)
- تجمع مرکز اطلاعات مشترک و استفاده از آن در سیاست های فروش و خدمات پس از فروش
- ثبت شکایات گروه صنعتی ایران خودرو

۱-۱. مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

- ۱- پیگیری و راهنمایی مشتریان ایران خودرو از لحظه ثبت خرید خودرو در نمایندگیهای فروش تا تحویل کامل خودرو به ایشان
- ۲- ثبت و پیگیری شکایات و مشکلات مشتریان و نمایندگیهای ایران خودرو در سیستم CRM ایساکو.



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.

۲-۱. انواع امدادهای خاص :

۲-۱-۱. امداد نوروزی

۲-۱-۲. امداد تابستانی

۲-۱-۳. امداد زمستانی

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

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

۳- نظرسنجی

شرکت امداد خودرو ایران از سال ۱۳۸۴ جهت بررسی میزان رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده اقدام به نظرسنجی از مشتریان می نماید که این طرح شامل نظرسنجی از مجموعه خدمات شرکت شامل امداد بالینی، خدمات ویژه، تعمیرات و سرویس در محل و... می باشد. بر اساس نتایج به دست آمده از نظرسنجی ها، نقاط قابل بهبود معین می شوند و پروژه ها و اقدامات بهبود بر اساس نقاط مشخص شده، تعیین می گردند.

از سال ۱۳۸۶ شرکت امداد خودرو ایران در پی توسعه سیستم نظرسنجی اقدام به اجرای پروژه های نظرسنجی برای سایر شرکتهای گروه صنعتی ایران خودرو نموده است.



۴- 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 تمدید اشتراک، محاسبه نرخ سطوح کارت طلایی توسط مشترک و اخذ نظرات، پیشنهادات، شکایات و... از اهدافی هستند که شرکت در راستای ایجاد سایت دنبال می کند.

۵- 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 نمایید.

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



ضمیمه شماره ۲ : نشانی و تلفن های شرکت

نشانی و تلفن های شرکت:

آدرس دفتر مرکزی شرکت امداد خودرو ایران به شرح زیر می باشد:
تهران - خیابان شیخ بهایی شمالی - بالاتر از میدان شیخ بهایی - شماره ۲۸ - صندوق پستی ۷۵۱۹-۱۵۸۷۵

شماره تلفن واحدهای مختلف شرکت امداد خودرو ایران مطابق جدول زیر می باشد:

ردیف	نام واحد	شماره تماس
۱	مرکز تماس	۰۹۶۴۴۰
۲	بازرسی و رسیدگی به شکایات	۰۹۶۴۴۰
۳	بازاریابی و فروش	۰۲۱-۸۸۶۰۸۰۳۱-۲
۴	روابط عمومی	۰۲۱-۸۲۲۷۲۲۳۰
۵	مرکز تلفن	۰۲۱-۸۸۶۱۱۵۰۰
۶	مرکز تخصیص وقت از نمایندگی	۰۹۶۴۴۰
۷	مرکز ارتباط مشتری ایران خودرو	۰۹۶۴۴۰
۸	فراخوان	۰۲۱-۸۲۲۷۸۲۲۷



شماره تلفن دفاتر منطقه ای امدادخودرو ایران:

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

ردیف	نام دفتر	آدرس دفتر	تلفن مرکز تماس	آدرس پست الکترونیکی
۱	اصفهان	خیابان ارتش نرسیده به فلکه ارتش - کوچه آرش - پلاک ۳	۰۳۱۱-۶۷۰۰۰۰۱	Isfahan@emdadkhodro.com
۲	اهواز	اتوبان گلستان - کوی سعدی - خیابان کارون - پلاک ۶	۰۶۱۱-۳۷۲۲۱۷۰	Ahwaz@emdadkhodro.com
۳	تبریز	بلوار آذربایجان نیش پل سرداران فاتح - ساختمان ایران خودرو - طبقه دوم	۰۴۱۱-۲۸۶۸۰۹۰-۹۲	Tabriz@emdadkhodro.com
۴	رشت	بلوار امام خمینی - خیابان شهید محمدنژاد - پلاک ۱۸	۰۱۳۱-۶۶۶۵۵۵۴-۳۲۳۹۴۸۶-۷	Rasht@emdadkhodro.com
۵	ساری	کیلومتر ۷ جاده نکا - نرسیده به هتل بادله - معاونت خدمات پس از فروش	۰۱۵۱-۳۷۲۳۰۴۰-۱	Sari@emdadkhodro.com
۶	شیراز	بلوار مدرس - ۶۰ متری رازی - پلاک ۳۰۴	۰۷۱۱-۷۲۵۷۰۰۰	Shiraz@emdadkhodro.com
۷	کرمان	خیابان شفا - کوچه ۱۰ - پلاک ۵۰	۰۳۴۱-۲۱۱۴۶۱۵-۶	Kerman@emdadkhodro.com
۸	مشهد	بلوار وکیل آباد - بین وکیل آباد ۱۸ و ۲۰ - پلاک ۴۱۷ و ۴۱۸ طبقه سوم	۰۵۱۱-۸۰۲۵	Mashad@emdadkhodro.com
۹	همدان	شهرک مدرس - خیابان ابوطالب - اول کوچه رضوان - پلاک ۲۱	۰۸۱۱-۸۲۹۲۶۰۱-۲	Hamedan@emdadkhodro.com

آدرس وب سایت شرکت امدادخودرو ایران و پست الکترونیکی واحد های شرکت

www.emdadkhodro.com

وب سایت شرکت و فروش الکترونیکی

www.096440.ir

info@emdadkhodro.com

پست الکترونیکی شرکت

sales@emdadkhodro.com

پست الکترونیکی واحد بازاریابی و فروش

complaint@emdadkhodro.com

پست الکترونیکی واحد بازرسی و رسیدگی به شکایات

