

# راهنمای نگهداری و خدمات گارانتی

شبکه خدمات پس از فروش محصولات ایران خودرو در سراسر کشور منحصرأً از طریق نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو ارائه خدمات گارانتی به مشتریان را بر عهده دارد. ویژگی‌های این شبکه عبارتند از:

- نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده
  - ابزار و تجهیزات استاندارد تعمیرگاهی مطابق با فن آوری روز دنیا
  - تجهیزات ویژه عیب یابی
  - وجود قطعات و لوازم یدکی با کیفیت و مطابق با استانداردهای شرکت ایران خودرو
- لذا تأکید و توصیه می‌شود برای دریافت هرگونه خدمات در دوره گارانتی و پس از آن و نیز برای انجام سرویس‌های دوره‌ای خودروی خود به این شبکه مراجعه فرمایید. همچنین مواد مصرفی خودرو، باید از نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو (با برندهای مورد تأیید و بسته‌بندی‌های ارائه شده توسط شرکت ایساکو) تأمین گردد.

خریدار گرامی جهت اطلاع از آخرین وضعیت نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو به وب سایت شرکت ایساکو " [www.isaco.ir](http://www.isaco.ir) " و یا به موبایل اپلیکیشن ایساکو مراجعه و یا با شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل فرمایید.

شناسنامه خودرو

● نام مالک:

● آدرس:

● شماره پلاک انتظامی:

● نوع و مدل خودرو:

● شماره شاسی / بدنه:

● شماره موتور:

● رنگ:

● تاریخ شروع گارانتی خودرو:

● نمایندگی تحویل دهنده خودرو:

● آدرس نمایندگی تحویل دهنده:

محل امضاء و مهر نمایندگی

صحت اطلاعات فوق تأیید می‌شود.

۱ کلیات

۲ سرویس‌ها

۳ توصیه‌های فنی

۴ قانون و آیین‌نامه حمایت از مصرف‌کنندگان

۵ خدمات امدادی و طلایی امداد خودرو ایران

فهرست مطالب

|     |                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------|
| ۱۲۴ | بخش اول - کلیات                                     |
| ۱۲۴ | تعریف گارانتی                                       |
| ۱۲۴ | تعریف ایکو کارت                                     |
| ۱۲۵ | موارد تحت پوشش گارانتی                              |
| ۱۲۵ | موارد خارج از پوشش گارانتی                          |
| ۱۲۹ | قطعات مصرفی                                         |
| ۱۳۰ | ابطال گارانتی                                       |
| ۱۳۲ | توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو                     |
| ۱۳۵ | بخش دوم - سرویس‌ها                                  |
| ۱۳۶ | سرویس‌های دوره‌ای                                   |
| ۱۳۹ | بخش سوم - توصیه‌های فنی                             |
| ۱۵۲ | بخش چهارم - قانون و آیین‌نامه حمایت از مصرف‌کنندگان |
| ۱۶۳ | بخش پنجم - خدمات امدادی و طلایی امداد خودرو ایران   |



## کلیات

۱۲۹ ..... قطعات مصرف  
۱۳۰ ..... ابطال گارانتی  
۱۳۲ ..... توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو

۱۲۴ ..... تعریف گارانتی  
۱۲۴ ..... تعریف ایکو کارت  
۱۲۵ ..... موارد تحت پوشش گارانتی  
۱۲۶ ..... موارد خارج از پوشش گارانتی

### ۱- تعریف گارانتی

شرکت ایران خودرو کیفیت و عملکرد مناسب خودروی تولیدی خود را تضمین نموده و متعهد می‌شود کلیه ایرادات ناشی از هرگونه نقص در کیفیت قطعات و فرایند مونتاژ خودرو را مطابق تعریف محصول و طی مدتی معین و یا کارکرد مشخص (هر کدام زودتر منقضی گردد)، به صورت رایگان و مطابق شرایط مندرج در این فصل برطرف نماید.

### ۲- تعریف ایکو کارت

این کارت با بهره‌برداری از فناوری‌های روز به صورت یک کارت الکترونیکی طراحی و به عنوان کلید دریافت خدمات تعمیرگاهی در نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو، به همراه سایر مدارک و راهنمای کاربری استفاده از آن، تحویل شما مشتری محترم می‌گردد. از این پس می‌توانید با استفاده از این کارت در دستگاه‌های کارت‌خوان (POS) مستقر در نمایندگی‌ها از کلیه خدمات (سرویس پیش از تحویل، سرویس‌های دوره‌ای، خدماتی تعمیراتی و سایر خدمات نوین و تشویقی) در دوران گارانتی و وارانته بهره‌مند گردید. وجود این کارت تا پایان طول عمر خودرو الزامی و در نقل و انتقالات خودرو، بایستی به خریدار جدید واگذار گردد. همچنین در صورت مفقود شدن کارت یا فراموشی رمز، در اسرع وقت به یکی از نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه فرمایید. لازم به ذکر است در صورت انقضای هر یک از شرایط مندرج بر روی "ایکو کارت" (مدت یا کیلومتر) دوره گارانتی پایان می‌پذیرد. توجه: هنگام مراجعه به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو، برای دریافت خدمات گارانتی و وارانته همراه داشتن این کارت الزامی می‌باشد.

### ۳- موارد تحت پوشش گارانتی

در دوره گارانتی کلیه قطعات خودرو به استثنای قطعات مصرفی (رجوع شود به بخش قطعات مصرفی) و موارد خارج از پوشش گارانتی که در ادامه به آنها اشاره شده است مشمول گارانتی بوده و مشتری می تواند در صورت بروز عیب با مراجعه به یکی از نمایندگی های مجاز از خدمات رایگان گارانتی بهره مند شود. رفع ایراد بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی با تعمیر یا تعویض قطعه معیوب انجام خواهد شد.

#### ۳-۱- گارانتی قطعات نصب شده

کلیه قطعات تعویض شده در تعمیراتی که به هزینه گارانتی انجام شده باشد، حداکثر تا پایان دوره گارانتی خودرو تحت پوشش گارانتی خواهد بود. همچنین داغی کلیه قطعاتی که در زمان گارانتی و به حساب گارانتی تعویض می گردند، متعلق به شرکت ایران خودرو بوده و به مشتری تحویل نمی گردند.

#### ۳-۲- گارانتی پایه و رنگ وبدنه

| نوع خودرو | ضمانت پایه (هر کدام زودتر اتفاق بیفتد) | ضمانت رنگ و بدنه | توضیحات                                     |
|-----------|----------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|
| پژو ۴۰۵   | ۲۴ ماه یا ۴۰۰۰۰ کیلومتر                | ۳۶ ماه           | شروع گارانتی: از تاریخ تحویل خودرو به مشتری |

#### ۳-۳- ضمانت رادیو پخش و CD-Player

دوره گارانتی رادیو پخش و CD-player مطابق گارانتی خودرو بوده و خدمات لازم در شبکه نمایندگی های مجاز ایران خودرو (وبا مراکز مجاز مرتبط) ارایه می گردد.

#### ۳-۴- گارانتی های خاص

| گارانتی خاص |                  |     |         |                        |
|-------------|------------------|-----|---------|------------------------|
| ردیف        | شرح              | ماه | کیلومتر | توضیحات                |
| ۱           | گارانتی تایر     | ۲۴  | ۴۰۰۰    | هر کدام زودتر فرا برسد |
| ۲           | گارانتی باتری    | ۱۲  | ۲۰۰۰    |                        |
| ۳           | گارانتی گاز کولر | ۱۲  | ۲۰۰۰    |                        |

#### ۳-۵- گارانتی کیسه هوا

عملکرد صحیح کیسه هوا بر اساس استانداردهای ابلاغی در دوران تعهد بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.  
 نکته: شرایط ذکر شده در این کتابچه، تنها در کشور جمهوری اسلامی ایران معتبر است.

#### ۴- موارد خارج از پوشش

موارد خارج از شمول گارانتی عمدتاً ناشی از نگهداری نامناسب خودرو توسط مالک یا راننده می‌باشد، لذا مراقبت و نگهداری مناسب از خودرو نه تنها از خارج شدن خودرو از گارانتی جلوگیری می‌کند، بلکه موجب عمر بیشتر خودرو شما نیز خواهد شد.

#### ۴-۱- خسارت ناشی از عوامل خارج از کنترل شرکت ایران خودرو

- خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو
- استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و...
- هرگونه تغییرات در خودرو و تقویت آن (تغییر در مشخصات محصول نظیر تغییرات در موتور و...) و یا حذف قطعات و جایگزین نمودن قطعات دیگر
- خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره
- خرابی ناشی از آتش سوزی (بلایای طبیعی، عمدی و... غیر از نقص فنی)، اغتشاش و شورش‌های اجتماعی و سیاسی
- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نم‌ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو
- فشار آوردن بیش از حد به خودرو و تحمیل بار بیش از ظرفیت مجاز حتی برای کوتاه مدت
- خسارات ناشی از تعمیرات نامناسبی که توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز انجام شده باشد.
- آسیب‌ها و صدمات ناشی از نصب هرگونه قطعات غیر اصلی
- خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند.
- نصب هرگونه قطعات، زنگ زده که موجب بروز خوردگی و یا زنگ زدگی در سایر قطعات شود.
- وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد.
- هرگونه خسارت وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف و...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری
- خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غلط بر روی خودرو نظیر جوشکاری و غیره
- هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیراصلی در تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز



- عدم مراقبت لازم از خودرو (شامل انجام سرویس‌ها، مراقبت بدنه و...)
- استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف پاک‌کن در اثر استفاده)
- صدمات رنگ ناشی از برخورد سنگ، شن، ماسه و سایر موارد مشابه به بدنه
- تأثیر مواد پراکنده در محیط، مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره، فاصله پرنده‌گان، شیره درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران‌های اسیدی، انواع آلودگی‌های زیست محیطی و سایر عوامل تأثیرگذار بر بدنه و رنگ خودرو
- خرابی باتری در صورت عدم استفاده از خودرو بیش از یک ماه و یا عدم رعایت استانداردهای کیفی حفظ و نگهداری باتری (شامل ۱- در صورت عدم استفاده از خودرو به مدت ۶ روز می‌بایست حداقل یک مرتبه خودرو روشن و به مدت یک ساعت روشن بماند. ۲- در صورت عدم استفاده از خودرو به مدت بیش از یک ماه سرباتری‌ها جدا شود.)
- پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات لاستیکی به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن
- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیوپخش، ECU و اتصالات آن
- ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور می‌گردد.
- خسارات ناشی از قرار گرفتن خودرو در میدان‌های قوی الکترو مغناطیسی و... (کنار پست‌ها و زیر دکل‌های فشار قوی انتقال نیرو)
- خط افتادن شیشه جلو به دلیل خرابی برف پاک‌کن
- عمدی بودن خسارات وارد شده مانند سرقت یا استفاده اشخاص نامستول

## ۲-۴- خسارت ناشی از انجام تعمیرات نامناسب و استفاده از سوخت و روغن نامناسب

- بروز هرگونه ایراد ناشی از استفاده از روغن، مایعات، فیلترهای روغن، سوخت نامناسب و یا غیراستاندارد
- هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز ایران خودرو، توسط مشتری طی دوره ضمانت ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری خارج است و هیچ‌گونه حقی برای مشتری و اشخاص ثالث در برابر ایران خودرو، ایجاد نمی‌کند.
- زنگ‌زدگی قطعات داخل موتور و رادیاتور و همچنین حساسیت بالای خنک‌کننده روغن گیربکس به دلیل عدم استفاده از ضدیخ و آب بدون املاح (نظیر آب مقطر)
- هرگونه حادثه در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری و یا استفاده از قطعات غیر اصلی در تعمیرات انجام شده یا دستکاری در سیم‌کشی خودرو توسط تعمیرگاه‌های غیرمجاز

- تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و همین‌طور رادیاتور به دلیل استفاده از آب‌های املاح‌دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می‌گردد.
- عیوب ناشی از عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای توسط مشتری در نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو
- عیوب ناشی از آب رسوب‌دار و روغن‌های نامناسب که منجر به خرابی سایر قطعات گردد.

**توجه:** همانگونه که ضدیخ، نقطه انجماد آب موتور را کاهش می‌دهد، نقطه جوش آن را نیز افزایش می‌دهد. بنابراین وجود ضد یخ مخصوص زمستان نبوده و می‌بایست در تمام فصول استفاده گردد.

وجود ضد یخ موجب جلوگیری از زنگ زدگی قطعات می‌شود، لذا عیوب ناشی از عدم وجود ضد یخ مشمول گارانتی نخواهد بود.

### ۳-۴- استهلاک عادی

- استهلاک طبیعی خودرو، فرسودگی، رنگ پریدگی.
- هزینه ناشی از تعویض قطعات مصرفی
- جهت دریافت اطلاعات بیشتر به بخش قطعات مصرفی مراجعه گردد.

#### ۴-۴- سرویس دوره‌ای

- عیوبی که بنا به تشخیص کارشناس فنی نمایندگی، ناشی از عدم انجام به موقع سرویس‌های دوره‌ای باشد، مشمول گارانتی نخواهد بود.
- جدول انجام سرویس‌های دوره‌ای در بخش سرویس و نگهداری آمده است.

#### ۴-۵- هزینه‌ها و خسارت پیامد یا اضافی

- هرگونه خسارت کالای فاسد شدنی در حال حمل بوسیله خودرو، در صورتیکه خودرو به دلیل بروز ایراد قادر به حرکت نباشد.
- هرگونه خسارت کالای در حال حمل بوسیله خودرو در صورت بروز حادثه و یا تصادف
- هرگونه خسارت ناشی از نرسیدن به مقصد مورد نظر به دلیل خرابی خودرو
- جبران خسارات مربوط به پرداخت هزینه‌های آژانس و پارکینگ به مالکین، در شهرها، در صورت خرابی خودرو و تصمیم مشتری به توقف آن و یا استفاده از وسایل دیگر حمل و نقل بواسطه خرابی خودرو
- هرگونه خسارت ناشی از استفاده خودرو معیوب و با اطلاع قبلی

#### ۵- قطعات مصرفی

قطعات مصرفی به قطعاتی اطلاق می‌شوند که عمر آنها نسبت به سایر قطعات خودرو محدودتر بوده و به صورت عادی پس از گذشت مدتی محدود یا مقدار کارکرد خاصی مستهلک شده و می‌بایست تعویض شوند.

شایان ذکر است در صورتی که قطعه مصرفی دارای ایراد کیفی باشد، یا خرابی و ایراد کیفی یک قطعه دیگر باعث بروز ایراد در قطعه مصرفی شود، قطعه مصرفی نیز مشمول گارانتی می‌گردد. همچنین چنانچه عدم تعویض و یا عدم انجام سرویس‌های دوره‌ای قطعات مصرفی و قطعات خاص که دارای محدودیت‌های گارانتی می‌باشند (مطابق با جداول گارانتی‌های خاص و قطعات مصرفی) منجر به بروز ایراد در سایر قطعات و یا مجموعه‌های خودرو گردد، ایرادات قطعات و مجموعه‌های متأثر از آن مشمول گارانتی نخواهد بود.

**مثال:** اگر به دلیل وجود ایراد در دیسک ترمز، لنت‌ها نیز معیوب شوند علاوه بر رفع ایراد دیسک ترمز، تعویض لنت‌های ترمز نیز مشمول شرایط گارانتی خواهند بود اما از سوی دیگر چنانچه عدم تعویض به موقع لنت ترمز منجر به آسیب رسیدن به دیسک ترمز شود، نه تنها لنت ترمز بلکه دیسک ترمز هم تحت پوشش گارانتی قرار نمی‌گیرد.

| گارانتی قطعات مصرفی |                                                                 |               |         |                        |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------|------------------------|
| ردیف                | شرح                                                             | ماه           | کیلومتر | توضیحات                |
| ۱                   | صفحه کلاچ                                                       | ۱۲            | ۲۰۰۰    | هر کدام زودتر فرا برسد |
| ۲                   | تسمه تایم، تسمه دینام، کرین کنیستر، کاتالیست و سنسور اکسیژن دوم | ۲۴            | ۴۰۰۰    |                        |
| ۳                   | لنت ترمز جلو و عقب، لامپ‌ها، شمع موتور، تیغه برف پاکن           | ۱۰۰۰۰         |         |                        |
| ۴                   | روغن‌ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک                | گارانتی ندارد |         |                        |
| ۵                   | مایعات نظیر ضدیخ، مایع شیشه‌شور                                 |               |         |                        |
| ۶                   | فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا، فیلتر روغن، فیلتر اتاق     |               |         |                        |

## ۶- ابطال گارانتی

### ۱-۶- ابطال گارانتی خودرو

در شرایط زیر گارانتی خودرو ابطال و نمایندگی‌ها از ارائه خدمات گارانتی به خودرو معذور خواهند بود.

- در صورتی که پلاک شناسایی هویت اتومبیل محو شده و پلاک آن نیز مفقود شده باشد، گارانتی خودرو لغو می‌گردد.
- دستکاری در کیلومتر شمار و تغییر مقدار کارکرد خودرو یا از کار انداختن کیلومتر شمار بنا به تشخیص کارشناس فنی شرکت در هنگام پذیرش خودرو در نمایندگی مجاز، در صورت دستکاری کیلومتر توسط مشتری، گارانتی خودرو ابطال و مشخصات آن به کلیه نمایندگی‌های مجاز اعلام خواهد شد.

### ■ از کار افتادن کیلومتر شمار

- چنانچه کیلومتر شمار خودرو بدون خواست یا دخالت مشتری از کار افتاده باشد، مشتری می‌بایست سریعاً و در اولین فرصت ممکن برای رفع عیب آن به نمایندگی‌های مجاز مراجعه نماید، در غیر این صورت گارانتی خودرو به صورت کامل ابطال خواهد شد.
- توجه:** از آنجا که کارکرد واقعی خودرو پیش از انجام هر گونه تغییرات، توسط نمایندگی‌ها بررسی می‌شود، لذا هر گونه دستکاری در کیلومتر کارکرد ثبت شده در جلو آمپر، مشمول پوشش گارانتی نبوده و عواقب آن بر عهده مالک خودرو خواهد بود.
- خودروهایی که در سانحه شدید یا آتش سوزی به صورت کلی خسارت ببینند، حتی در صورت بازسازی کلی از پوشش گارانتی خارج می‌شوند.
  - در صورتی که به هر دلیلی اتاق خودرو تعویض گردد خودرو از پوشش گارانتی خارج می‌گردد.
  - در صورت تغییر در کاربری تعریف شده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره، گارانتی خودرو ابطال می‌شود.

■ در صورت اعلام فراخوان از سوی شرکت ایران خودرو، اگر مالکین خودروهای مشمول فراخوان در تاریخ مقرر به نمایندگی‌های مکان‌های تعیین شده مراجعه ننمایند، گارانتی خودرو به طور کامل ابطال خواهد شد و مسئولیت ناشی از عدم اجرای فراخوان متوجه ایران خودرو نخواهد بود.

## ۲-۶- ابطال گارانتی قطعات

■ چنانچه در دوران گارانتی نسبت به تعویض قطعات و جایگزینی آن با قطعات غیراستاندارد یا متفرقه در تعمیرگاه‌های غیرمجاز اقدام گردد، در صورتی که همان قطعه و یا سایر قطعات مرتبط با آن قطعه معیوب شوند، قطعه مذکور و سایر قطعات متعلقه در آن مجموعه از پوشش گارانتی خارج خواهند شد.

■ کلیه قسمت‌های تغییر یافته بر روی خودرو توسط هنر کده‌ها، آموزشگاه‌های رانندگی، تعمیرگاه‌ها و سایر مراکز خدماتی متفرقه از گارانتی خارج خواهند شد. خاطرنشان می‌سازد شرکت ایران خودرو تعهدی در قبال بروز اشکال در قسمت‌های تغییر یافته نخواهد داشت. بنابراین هرگونه آهن‌کشی، تقویت شاسی خودرو، موتور، تقویت فنرها و یا اصلاح آن‌ها، نصب کولر توسط مراکز خدماتی متفرقه، استفاده از رینگ و لاستیک اسپرت (که مورد تأیید ایران خودرو نباشد) مجاز نمی‌باشد. در صورت نصب وسایل اضافی نظیر نصب هرگونه کفپوش یکسره لاستیکی روی خودرو که موجب باز شدن صندلی گردد و نصب هرگونه روکش دوم روی صندلی خارج از مراکز مجاز خدمات پس از فروش ایران خودرو و نصب پروژکتور و بویژه دزدگیر غیراستاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا موسسات خدماتی غیر از مجموعه ایران خودرو که منجر به بروز عیب در سیستم‌های الکترونیکی و مکانیکی و یا بواسطه آن در سایر قطعات خودرو شود، تحت پوشش گارانتی نخواهد بود.

## ۷- توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو

- ۱- در صورتی که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، ضروری است هر شش روز به مدت چند دقیقه خودرو روشن و درجا کار کند. این عمل موجب جلوگیری از تخلیه کامل باتری می‌گردد.
- ۲- تنظیم فشار باد لاستیک بطور مرتب موجب جلوگیری از فرسایش زود هنگام لاستیک‌ها و کاهش مصرف سوخت می‌گردد.
- ۳- رعایت احتیاط در عبور از دست‌اندازها موجب افزایش عمر و دوام قطعات جلوبندی و کمک فنرها می‌گردد.
- ۴- کنترل هفتگی سطح آب داخل رادیاتور و روغن موتور در زمان خنک بودن موجب حصول اطمینان از عدم بروز عیوب احتمالی خواهد شد.
- ۵- از تنظیم بودن نور چراغ‌های جلو به هنگام رانندگی در شب به منظور رؤیت موانع در دست‌اندازهای موجود در جاده و عکس‌العمل سریع در برابر موانع احتمالی، اطمینان حاصل نمایید.
- ۶- هنگام پارک خودرو مراقب باشید که چرخ‌های جلو و یا عقب خودرو با موانع و یا جداول کنار خیابان برخورد نکنند. در صورت شدید بودن برخورد احتمال تاب برداشتن رینگ چرخ‌ها زیاد است.
- ۷- در سرازیری‌ها از خاموش کردن خودرو اجتناب نمایید. این کار موجب عمل نکردن بویستر ترمز شده و نیروی ترمز برای توقف خودرو کافی نخواهد بود.
- ۸- عاملیت‌های مجاز ایران خودرو و تعمیرگاه‌های مجاز مطمئن‌ترین مکان برای ارایه سرویس‌های مربوط به تعویض روغن و کنترل‌های مربوطه می‌باشند.
- ۹- قطعات یدکی مورد نیاز خودرو را از نمایندگی‌های مجاز یا فروشگاه‌های مجاز ایران خودرو (ایساکو) تهیه نمایید. کیفیت این قطعات مورد تأیید ایران خودرو می‌باشد.
- ۱۰- از به حرکت درآوردن خودرو با شتاب اولیه بسیار بالا (take off) که باعث صدمه زدن به قطعاتی مانند کلاچ، موتور، گیربکس، پلوس و... می‌گردد، خودداری کنید.
- ۱۱- تعویض دنده‌ها را در دور موتور مناسب انجام دهید.
- ۱۲- از دستکاری، تغییر و یا حذف قطعات سیستم آلایندة خودداری نمایید.

۱۳- از روغن‌های موتور، گیربکس، ترمز... استاندارد و مورد تأیید شرکت ایران خودرو استفاده نمایید.

۱۴- از اضافه کردن مواد افزودنی غیراستاندارد به سوخت خودرو خودداری شود.

۱۵- برای روشن کردن خودرو اقدام به هل دادن خودرو ننمائید.

۱۶- از برداشتن سرباطری به مدت طولانی خودداری نمایید.

۱۷- از کنجکاوی نمودن، جداکردن کانکتورها، فیوزها و باز و بست قطعات توسط افراد غیرمتخصص، خودداری نمایید.

### در صورت تجهیز خودرو به سیستم CNG ، موارد زیر نیز اضافه می‌گردد:

۱۸ - گاز CNG با فشار بالا (۲۰۰ بار) در مخزن خودروی شما نگهداری می‌شود. لذا دستکاری اتصالات (شیر سر مخزن، لوله‌ها و سایر قطعات فشار قوی) بسیار خطرناک بوده و در صورت هرگونه دستکاری باعث لغو گارانتی کیت گازسوز می‌شود.

۱۹ - در صورت استشمام هرگونه بوی گاز، فوراً شیر دستی سر مخزن گاز را بسته، خودرو را به فضای باز انتقال دهید و در اولین فرصت به نمایندگی ایران خودرو مراجعه کنید.

۲۰ - استفاده از قطعات غیراستاندارد یا انجام تعمیرات غیراستاندارد روی کیت گازسوز بسیار خطرناک بوده و باعث لغو گارانتی خودرو می‌گردد. حتماً برای اینگونه تعمیرات به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه نمایید.





---

# ۲

## سرویس‌ها

|       |                                              |     |
|-------|----------------------------------------------|-----|
| ..... | سرویس‌های دوره‌ای                            | ۱۳۶ |
| ..... | جدول سرویس‌های دوره‌ای                       | ۱۳۹ |
| ..... | سرویس دوره‌ای بازدید و کنترل خودروهای گازسوز | ۱۴۲ |

## سرویس‌های دوره‌ای

انجام سرویس اولیه در شبکه نمایندگی‌های مجاز در بازه زمانی حداکثر ۵ ماه پس از تحویل خودرو و حداقل پیمایش ۱۰۰۰ کیلومتر الزامی می‌باشد و عدم انجام آن در موعد مقرر منجر به لغو گارانتی خودرو می‌گردد.\*

**مهم:** گروه صنعتی ایران خودرو این حق را برای خود محفوظ می‌دارد تا در هر زمان از عمر خودرو، برنامه سرویس و نگهداری آن را تغییر دهد.

■ انجام سرویس‌های دوره‌ای طبق توصیه شرکت سازنده باعث افزایش قابلیت اطمینان و دوام خودرو و پیشگیری از عیوب ناخواسته می‌شود.

■ انجام سرویس‌های ادواری در نمایندگی‌های مجاز الزامی بوده و عدم انجام آن، منجر به لغو گارانتی خواهد گردید.

■ انجام سرویس‌های دوره‌ای به هزینه مشتری خواهد بود.

■ پرداخت هزینه سرویس‌های دوره‌ای برای خودروهای دارای کارت طلایی شرکت امداد خودرو در مدت اعتبار آن بر اساس ضوابط آن شرکت خواهد بود. مراتب

در بخش خدمات شرکت امداد خودرو به تفصیل توضیح داده شده است.

\* خودروهایی که طبق قرارداد فروش، مشمول طرح سرویس اولیه الزامی می‌باشند.

انجام سرویس های دوره ای هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر الزامی می باشد.

### جدول سرویس بازدید و کنترل خودروی پژو ۴۰۵ با موتور XU7

| سرویس / بازدید                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10000                                                     | 20000 | 30000 | 40000 | 50000 | 60000 | 70000 | 80000 | 90000 | 100000 | 110000 | 120000 | 130000 | 140000 | 150000 | 160000 | 170000 | 180000 | 190000 | 200000 |   |   |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|
| سرویس (بازدید و کنترل)           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا یک سال (هرکدام زودتر فرا برسد)        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |
| تعویض روغن موتور با فیلتر        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا یک سال (هرکدام زودتر فرا برسد)        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |
| تعویض فیلتر هوای موتور           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *                                                         | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * | * |
| تعویض فیلتر هوای اتاق            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *                                                         | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * | * |
| تعویض فیلتر بنزین                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *                                                         | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * | * |
| تعویض شمع موتور                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *                                                         | *     |       | *     |       | *     |       | *     |       | *      |        | *      |        | *      |        | *      |        | *      |        | *      |   | * |
| تعویض روغن ترمز                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر یا دو سال (هرکدام زودتر فرا برسد)        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |
| تعویض مایع سیستم خنک‌کننده       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | هر ۲ سال یکبار (استفاده از ضد یخ پایه آلی الزامی می‌باشد) |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |
| تعویض تسمه تایم و تسمه آلترناتور |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | هر ۶۰۰۰۰ کیلومتر یا ۳ سال از تاریخ تحویل و یا آخرین تعویض |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |   |
| بازدید و سرریز روغن گیربکس       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *                                                         |       |       |       | *     |       |       |       | *     |        |        |        | *      |        |        |        | *      |        |        | *      |   |   |
| بازدید لنت ترمز جلو              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *                                                         |       |       | *     |       | *     |       | *     |       | *      |        | *      |        | *      |        | *      |        | *      |        | *      |   |   |
| بازدید کفشک‌های ترمز عقب         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | *                                                         |       |       |       | *     |       |       |       | *     |        |        |        | *      |        |        |        | *      |        |        | *      |   |   |

توجه:

- در صورت دوگانه سوز بودن خودرو، انجام سرویس های مربوط به گاز سوز مطابق جدول مربوطه، علاوه بر انجام سرویس های دوره ای، الزامی می باشد.
- عمر مفید قطعات سیستم کیسه هوا ۱۵ سال پس از نصب بر روی خودرو می باشد. پس از اتمام مدت زمان مذکور، مشتری موظف به مراجعه به یکی از نمایندگی های مجاز ایران خودرو بوده تا نسبت به تعویض قطعات سیستم کیسه هوا اقدام شود. لازم به ذکر است در صورت عدم مراجعه به موقع به نمایندگی ها جهت تعویض قطعات سیستم کیسه هوا مسئولیت ناشی از عدم عملکرد صحیح سیستم مذکور خارج از تعهد ایران خودرو خواهد بود.
- بازبینی سیستم های مشهود کیسه هوا و اتصالات الکتریکی و الکترونیک، پس از ده سال از عمر مفید خودرو در کنار سرویس های ادواری الزامی می باشد.
- در زمان تعویض مایع خنک کننده، مایع باید به صورت کامل تخلیه و هواگیری مدار خنک کننده انجام گردد.

- سطح کیفی روغن موتور مجاز برای موتورهای XU7 ، معادل با SJ 20W50 API یا SL 20W50 API می‌باشد.
- روش بازرسی سطح روغن موتور: خودرو را در سطح صاف قرار دهید، موتور را روشن کرده تا گرم شود. سپس موتور را خاموش نموده و بعد از ۵ دقیقه سطح روغن را اندازه بگیرید.
- میزان مصرف روغن موتور (کم کردن روغن موتور) در موتورهای XU7 حدکثر ۰/۳ لیتر در هر ۱۰۰۰ کیلومتر می‌تواند باشد.
- افزودن هرگونه مکمل روغن به موتور مجاز نمی‌باشد.
- در شرایط سخت نظیر توقف‌های کوتاه و مکرر، ترافیک سنگین شهری، حرکت با دنده سنگین به مدت طولانی با دورهای بالا، پیمایش کم، محیط آلوده و گرد و غبار، اختلاف دمایی بیش از ۴۵ درجه، استفاده از سوخت نامناسب، افزایش ناگهانی شتاب موتور (Take off) کاهش ناگهانی شتاب خودرو (دنده معکوس)، تعویض دنده در دور بالا و ..... لازم است انجام سرویس‌های دوره‌ای به ویژه روغن موتور و فیلتر، روغن گیربکس، تسمه تایم و تسمه آلترناتور، در نصف کارکرد و زمان توصیه شده در جدول سرویس‌های ادواری انجام پذیرد. (فاصله تعویض در شرایط سخت برابر است با فاصله تعویض در شرایط عادی تقسیم بر ۲)
- از روغن موتوری که بیش از ۳ سال از تاریخ تولید آن گذشته، استفاده نگرده.
- سطح کیفی روغن هیدرولیک فرمان قابل استفاده ATF DEXRON II-D بوده و سطح آن در مخزن همیشه می‌بایست بین ۲ خط Min و Max قرار داشته باشد.

## جدول سرویس بازدید و کنترل خودروی پژو ۴۰۵ با موتور TU

انجام سرویس‌های بازدید و کنترل هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا هر یک سال (هر کدام زودتر فرا برسد) الزامی می‌باشد

| سرویس / بازدید                                             |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|
| 10000                                                      | 20000 | 30000 | 40000 | 50000 | 60000 | 70000 | 80000 | 90000 | 100000 | 110000 | 120000 | 130000 | 140000 | 150000 | 160000 | 170000 | 180000 | 190000 | 200000 |   |
| هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا یک سال (هر کدام زودتر فرا برسد)        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |
| تعویض روغن موتور با فیلتر                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |
| هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا یک سال (هر کدام زودتر فرا برسد)        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| هر ۴۰۰۰۰ کیلومتر یا یک سال (هر کدام زودتر فرا برسد)        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |
| هر ۸۰۰۰۰ کیلومتر یا سه سال از تاریخ تحویل و یا آخرین تعویض |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |
| هر ۲ سال یک بار (استفاده از ضد یخ پایه آلی الزامی می‌باشد) |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |   |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |
| *                                                          | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | *      | * |

توجه :

- هنگام انجام سرویس تعویض روغن نیاز به تعویض درپوش روغن نمی‌باشد.
- عمر مفید قطعات سیستم کیسه هوا ۱۵ سال پس از نصب بر روی خودرو می‌باشد. پس از اتمام مدت زمان مذکور، مشتری موظف به مراجعه به یکی از نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو بوده تا نسبت به تعویض قطعات سیستم کیسه هوا اقدام شود. لازم به ذکر است در صورت عدم مراجعه به موقع به نمایندگی‌ها جهت تعویض قطعات سیستم کیسه هوا مسئولیت ناشی از عدم عملکرد صحیح سیستم مذکور خارج از تعهد ایران خودرو خواهد بود.
- بازبینی سیستم‌های مشهود کیسه هوا و اتصالات الکتریکی و الکترونیک، پس از ده سال از عمر مفید خودرو در کنار سرویس‌های ادواری الزامی می‌باشد.
- در زمان تعویض مایع خنک‌کننده، مایع باید به صورت کامل تخلیه و هواگیری مدار خنک‌کننده انجام گردد.

- سطح کیفی روغن موتور مجاز برای موتور TU ، معادل با API 10W40 SL می‌باشد.
- روش بازرسی سطح روغن موتور: خودرو را در سطح صاف قرار دهید، موتور را روشن کرده تا گرم شود. سپس موتور را خاموش نموده و بعد از ۵ دقیقه سطح روغن را اندازه بگیرید.
- میزان مصرف روغن موتور (کم کردن روغن موتور) در موتورهای TU حدکثر ۰,۳ لیتر در هر ۱۰۰۰ کیلومتر می‌تواند باشد.
- افزودن هرگونه مکمل به روغن موتور مجاز نمی‌باشد.
- در شرایط سخت نظیر توقف‌های کوتاه و مکرر ترافیک سنگین شهری، حرکت با دنده سنگین به مدت طولانی با دورهای بالا، پیمایش کم، محیط آلوده و گرد و غبار، اختلاف دمایی بیش از ۴۵ درجه استفاده از سوخت نامناسب، افزایش ناگهانی شتاب موتور (Take off)، کاهش ناگهانی شتاب خودرو (دنده معکوس)، تعویض دنده در دور بالا و ..... لازم است انجام سرویس‌های دوره‌ای به ویژه روغن موتور و فیلتر، روغن گیربکس، تسمه تایم و تسمه آلترناتور، در نصف کارکرد و زمان توصیه شده در جدول سرویس‌های ادواری انجام پذیرد. (فاصله تعویض در شرایط سخت برابر است با فاصله تعویض در شرایط عادی تقسیم بر ۲)
- از روغن موتوری که بیش از ۳ سال از تاریخ تولید آن گذشته، استفاده نگردد.
- سطح کیفی روغن هیدرولیک فرمان قابل استفاده ATF D/ATX بوده و سطح آن در مخزن همیشه می‌بایست بین خط Min و Max قرار داشته باشد.
- هنگام تعویض تسمه‌های تایم و آلترناتو، وضعیت غلطکها و هرزگردهای مرتبط بررسی شده و در صورت نیاز تعویض گردند.
- سیستم کیسه هوای ایمنی (AIRBAG) و کمربندها هر ۱۵ سال تعویض گردند.

## انجام سرویس‌های دوره‌ای بازدید و کنترل هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا هر یک سال (هر کدام زودتر فرا برسد)

| ردیف                                 | بازدید                                                                                                        |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱                                    | مدار فرمان هیدرولیک (اجزاء، اتصالات، عدم نشستی و...)                                                          |
| ۲                                    | نشستی روغن موتور                                                                                              |
| ۳                                    | مدار سیستم خنک کننده (اجزاء، اتصالات، عدم نشستی و...)                                                         |
| ۴                                    | عملکرد چراغ‌های جلو و عقب، مه‌شکن‌ها، راهنماها و...                                                           |
| ۵                                    | وضعیت و فشار باد تایرها (و زاپاس)                                                                             |
| ۶                                    | عملکرد اجزای برقی (بوق، شیشه شوی و...)                                                                        |
| ۷                                    | عملکرد مجموعه Airbag و ABS (قطعات، اتصالات، عملکرد، بررسی با دستگاه عیب‌یاب و ...) و سایر کنترل یونیت‌ها      |
| ۸                                    | سیستم شارژ (باتری، آلترناتور، اتصالات و...)                                                                   |
| ۹                                    | وضعیت ظاهری و کشش تسمه‌های تجهیزات                                                                            |
| ۱۰                                   | رگلاژ کابل کلاچ و ترمز دستی                                                                                   |
| ۱۱                                   | سیستم سوخت‌رسانی (اجزاء، اتصالات، عدم نشستی و...)                                                             |
| ۱۲                                   | سیستم ترمز (اجزاء، اتصالات، عدم نشستی و...)                                                                   |
| ۱۳                                   | سیستم تعلیق جلو و عقب (اجزاء، اتصالات، صدای غیر عادی، عدم نشستی و...) تویی چرخ، محور اکسل، اتصالات و گردگیرها |
| ۱۴                                   | وضعیت ظاهری شیشه‌های جلو و عقب (ترک، موج، نفوذ باد و آب و...)                                                 |
| ۱۵                                   | وضعیت نوارهای لاستیکی دور درب‌ها و صندوق عقب                                                                  |
| ۱۶                                   | وضعیت تیغه‌های برف پاک‌کن                                                                                     |
| ۱۷                                   | وضعیت عملکرد موتور تنظیم نور چراغ‌های جلو و آینه‌ها                                                           |
| ۱۸                                   | تست جاده                                                                                                      |
| <b>بازدید و سرریز (در صورت نیاز)</b> |                                                                                                               |
| ۱                                    | مایع سیستم خنک کننده                                                                                          |
| ۲                                    | باتری (در صورت وجود چشمی میزان شارژ باطری)                                                                    |
| ۳                                    | مایع شیشه‌شوی                                                                                                 |
| ۴                                    | روغن ترمز                                                                                                     |
| ۵                                    | روغن هیدرولیک فرمان                                                                                           |

## جدول سرویس بازدید و کنترل خودروهای دوگانه سوز

سرویس‌های تعریف شده برای خودروهای دوگانه سوز مطابق جدول ذیل، علاوه بر سرویس‌های تعریف شده دوره‌ای، الزامی می‌باشد.

| ردیف | سرویس                                                                                                                                                                                                       | 20000                                                           | 40000 | 60000 | 80000 | 100000 | 120000 | 140000 | 160000 | 180000 | 200000 |  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| ۱    | بازدید عملکرد سیستم و پارامترهای سوخت‌رسانی سیستم (با دستگاه عیب یاب)                                                                                                                                       | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۲    | تعویض فیلتر گاز ورودی ریل سوخت (CNG) و تست نشستی                                                                                                                                                            | *                                                               | *     |       | *     |        | *      |        | *      |        | *      |  |
| ۳    | بازدید شیلنگ‌های آب رگولاتور و اتصالات مربوطه از نظر خرابی، ترک، ورم کردگی و نشستی (تعویض در صورت نیاز)                                                                                                     | *                                                               | *     |       | *     |        | *      |        | *      |        | *      |  |
| ۴    | بازدید لوله خلاء و لوله‌های سوخت فشار ضعیف و بست‌ها از نظر آسیب، ترک و خرابی یا شل شدن اتصالات و تست نشستی                                                                                                  | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۵    | بازدید لوله‌های پر فشار و اتصالات مرتبط با قطعات و بدنه از نظر ضربه، خوردگی، ساییدگی و تست نشستی                                                                                                            | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۶    | بازدید شیر سر مخزن و اتصالات مربوطه از نظر عدم قفل شدگی فلکه شیر دستی و تست نشستی                                                                                                                           | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۷    | بازرسی و بازدید اورینگ مربوط به شیر پرکن گاز و تعویض در صورت نیاز و تست نشستی                                                                                                                               | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۸    | بازرسی و بازدید شیر پرکن و رفع گرد و غبار و آلودگی                                                                                                                                                          | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۹    | بازدید پراکت نگهدارنده مخزن، تسمه‌ها، لاستیک‌ها و اتصالات (از نظر پوشش، ساییدگی، خوردگی و استحکام)                                                                                                          | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۱۰   | بازدید مجاری خروج گاز از صندوق عقب و اتصالات مربوطه (سیستم تهویه گاز) از نظر گرفتگی، بازدید پوشش محافظ مخزن، پارگی لوله‌های خرطومی و محافظه گازبندی و نصب مجدد آن روی شیر مخزن پس از تست نشستی سیستم گازسوز | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۱۱   | بازدید و بازرسی چشمی مخزن از نظر خوردگی، ساییدگی و رنگ پدیدگی*                                                                                                                                              | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۱۲   | بازدید ریل سوخت و نازل‌های روی سرسیلندر، اتصالات مربوطه و تست نشستی                                                                                                                                         | *                                                               | *     | *     | *     | *      | *      | *      | *      | *      | *      |  |
| ۱۳   | فیلرگیری سوپاپ‌ها                                                                                                                                                                                           |                                                                 | *     |       | *     |        | *      |        | *      |        | *      |  |
| ۱۴   | تعیین صلاحیت مجدد مخزن و انجام تست هیدرو استاتیک و تست نشستی                                                                                                                                                | هر ۷۲ ماه، یک بار در مراکز دیصلاح (مطابق با استاندارد ملی ۹۴۲۶) |       |       |       |        |        |        |        |        |        |  |
| ۱۵   | تعویض مجوز سوخت‌گیری پس از اطمینان از صحت سیستم گاز هر سال تعویض گردد (مطابق دستورالعمل‌های تمدید برچسب سوخت‌گیری)                                                                                          | مطابق روش اجرایی تمدید برچسب سوخت‌گیری در مراکز دیصلاح          |       |       |       |        |        |        |        |        |        |  |
| ۱۶   | تست بازرسی ادواری                                                                                                                                                                                           | هر ۳۶ ماه یکبار                                                 |       |       |       |        |        |        |        |        |        |  |
| ۱۷   | تعویض مخزن گاز                                                                                                                                                                                              | مطابق با تاریخ انقضاء مندرج بر روی مخزن گاز                     |       |       |       |        |        |        |        |        |        |  |

هشدار: در مواقع اضطراری نظیر وقوع تصادف، آتش‌سوزی و... نیاز به بازرسی فوری مطابق رویه‌های فوق الذکر می‌باشد.

تذکر: تأیید شیر و مخزن و سیستم گازرسانی حداکثر تا انتهای سال دوم تولید خودرو می‌تواند منجر به اقصای برچسب سوخت جدید در نمایندگی گردد. (اعتبار برچسب حداکثر تا انتهای سال سوم تولید خودرو) \* بازدید سالانه یک مرتبه صورت گیرد.



## الزامات استفاده و نگهداری از مخازن گازسوز ویژه دارندگان خودروهای دوگانه سوز

دارندگان محترم خودروهای دوگانه سوز برای حفظ ایمنی و سلامتی جانی و مالی خود و خانواده لازم است مواردی به شرح ذیل را کاملاً رعایت نمایند:

۱. انجام بازرسی ادواری یکساله چشمی و ظاهری در نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو
۲. انجام بازرسی ادواری سه ساله مخزن و شیر در مراکز بازرسی مجاز (بازرسی تکمیلی مخازن)
۳. عدم اقدام به عملیات سوخت‌گیری گاز خودروهای فاقد معاینات بندهای ۱ و ۲
۴. رعایت الزام قانونی انجام معاینات دوره‌ای ۳۶ و ۷۲ ماهه مخازن در مراکز مجاز تخصصی
۵. جلوگیری از تحمیل دمای بالا به مخزن و سیستم گازرسانی
۶. رعایت فاصله مجاز سوخت‌گیری خودروها در جایگاه‌های سوخت
۷. عدم انجام هرگونه جابجایی مکانی مخزن و متعلقات سیستم گازرسانی
۸. عدم پوشاندن مخزن و ایجاد مانع دید مخزن
۹. عدم انجام تعمیرات در سیستم‌های سوخت‌رسانی خارج از نمایندگی‌های مجاز
۱۰. دور نگهداشتن مخزن در صندوق عقب از مواد و وسایل خورنده و مرطوب و تیز
۱۱. عدم انجام هرگونه تغییرات در سیستم‌های سوخت‌رسانی خارج از نمایندگی‌های مجاز
۱۲. عدم جابجا نمودن مخزن خودرو با مخزن سایر خودروها حتی با سازنده یکسان مخزن
۱۳. عدم قرار دادن هرگونه وسیله و مواد در اطراف مخزن و رعایت فاصله استاندارد اطراف آن
۱۴. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت شک و تردید نسبت به آسیب‌دیدگی مخزن
۱۵. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت شنیدن صدای غیرمعمول ناشی از شکستگی
۱۶. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت قرار گرفتن مخزن در معرض مواد شیمیایی خورنده

## الزامات استفاده و نگهداری از مخازن گازسوز ویژه دارندگان خودروهای دوگانه سوز

۱۷. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت شنیدن صدای غیرعادی ناشی از شل بودن اتصالات
۱۸. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت مشاهده موارد غیرمعمول نظیر صدای بوم، افت فشار، لرزش و ...
۱۹. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت مشاهده هرگونه آثار ناشی از سائیدگی، ضربه جسم سخت به مخزن، بریدگی سطح مخزن
۲۰. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت بروز آتش‌سوزی و در معرض گرمای شدید قرار گرفتن مخزن
۲۱. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت مشاهده عیوب ظاهری نظیر نیش، قری، رنگ پریدگی و جابجا شدن مخزن
۲۲. مراجعه به مراکز بازرسی تکمیلی مخزن برای نصب مجدد مخزن در صورت جداسازی مخزن از خودرو
۲۳. اقدام جهت بازرسی سیستم سوخت‌رسانی در صورت بروز سانحه و تصادف از ناحیه عقب خودرو یا سانحه شدید
۲۴. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت وجود آثار ناشی از تاول زدگی، تورم، بریدگی، کنده شدن، رو باز بودن الیاف، تو رفتگی، برآمدگی‌ها، برفکی و جدا شدن رزین و در نتیجه، شل شدن الیاف در مخازن کامپوزیتی
۲۵. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت وجود هرگونه آسیب و یا پارگی در لوله‌های خرطومی تهویه داخل فضای نصب مخزن
۲۶. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت جابجا شدن لایه‌های لاستیکی بین پایه (براکت) مخزن و تسمه‌ها
۲۷. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت عملکرد نامناسب خودرو در حالت گازسوز
۲۸. مراجعه به نمایندگی‌های مجاز در صورت عدم عملکرد کلید تبدیل سوخت

---

# ۳

## توصیه‌های فنی

توصیه‌های فنی ..... ۱۴۶

بازدیدهای منظم دوره‌ای ..... ۱۴۶

## بازدید منظم دوره‌ای

### ۱- سطح روغن موتور

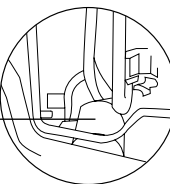
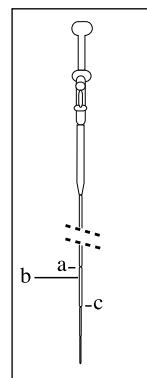
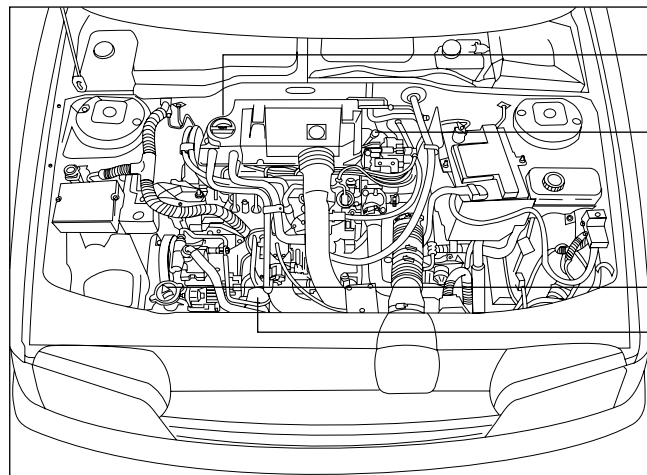
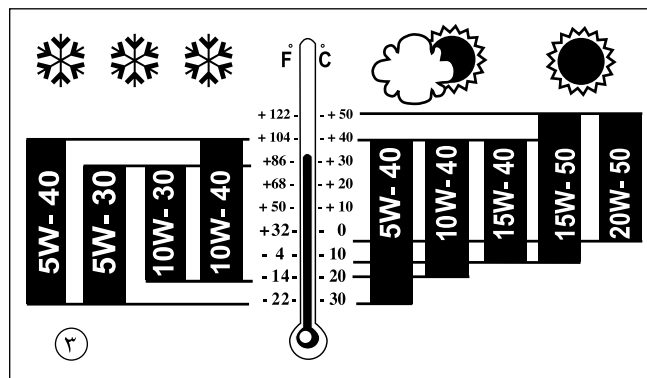
- سطح روغن موتور باید مرتباً بازدید شده و در بین فاصله تعویض روغن، مقدار کسری آن تکمیل شود.
- روش بازرسی سطح روغن موتور: خودرو را در سطح صاف قرار دهید، موتور را روشن کرده تا گرم شود. سپس موتور را خاموش نموده و بعد از ۵ دقیقه سطح روغن را اندازه بگیرید.

۳

علامت a: حداکثر علامت c: حداقل فاصله بین a و b: وضعیت مناسب  
دقت شود در صورتیکه سطح روغن از حد b پایین تر باشد، نسبت به سرریز روغن موتور تا حد a اقدام شود. فاصله بین b تا a حدود ۵۰cc می باشد.

### روغن سوخته:

- از هرگونه تماس طولانی روغن سوخته با پوست بدن اجتناب شود.
- روغن سوخته را در مجاری آب یا روی زمین نریزید.
- برای اطمینان از کارکرد صحیح و طولانی مدت موتور و سیستم کاهش آلودگی اگزوز، نباید هیچ گونه مواد اضافی به روغن موتور افزود.



**۲- محل ریختن روغن موتور**  
راهنمایی: b به اندازه یک چهارم فاصله از a پایین تر است.

**۳- همواره سطح آب موجود در رادیاتور را چک کنید.**

سطح آب رادیاتور را در حالت موتور سرد بازدید نمایید.

تذکر: شماره‌های مرتبط در شکل صفحه بعد آورده شده است.

**روغن‌های توصیه شده برای استفاده در خودرو:\***

روغن‌هایی که در جدول زیر معرفی شده‌اند برای کاربردهای مختلف می‌باشد. برخی از این روغن‌ها برای شرایط کارکرد خاص و با توجه به محل استفاده، تهیه گردیده است. (نظیر شرایط رانندگی سخت، استارت‌های مکرر و...)

در خصوص استفاده از این روغن‌ها به توصیه‌های انجام شده در کتابچه و یا متخصصین مربوطه توجه نمایید.

توجه: تنها روغن مجاز برای استفاده در این خودرو در ایران، روغن با مشخصات ذکر شده است.

به این نکته توجه کنید که استفاده از هر نوع روغن موتور دیگر، به خودروی شما آسیب جدی وارد کرده و شرایط گارانتی خودرو را باطل می‌کند.

\* از برندهای مورد تأیید و بسته‌بندی‌هایی که توسط شرکت ایساکو ارائه می‌گردد استفاده شود.

## ترمزها

- سطح روغن ترمز هیچ‌گاه نباید از خط حداقل (MIN) روی مخزن روغن پایین‌تر باشد.
- فقط روغن ترمز استاندارد و مورد تأیید استفاده نمایید.
- روغن ترمز با سطح کیفیت DOT4 استفاده شود.
- در صورت ریزش و کاهش بیش از حد روغن فوراً به نمایندگی مجاز ایران خودرو مراجعه نمایید.
- برای اطمینان از کارکرد صحیح و طولانی مدت سیستم ترمز باید روغن ترمز را در فواصل معین تعویض کرد.

## سیستم خنک‌کننده

- همیشه از مایع خنک‌کننده تأیید شده و مجاز استفاده کنید. در مواقع اضطراری چنانچه تأمین فوری آن ممکن نبود از آب خالص و بدون املاح استفاده شود و در اسرع وقت باید میزان درصد ضدیخ محلول توسط نمایندگی مجاز بررسی شود. چنانچه موتور گرم شده باشد دمای مایع خنک‌کننده با فن رادیاتور تنظیم می‌شود، و با فن الکتریکی کاهش می‌یابد.
- نظر به اینکه سیستم خنک‌کننده نیز تحت فشار می‌باشد لذا حداقل تا یک ساعت بعد از خاموش کردن موتور از انجام هر نوع کار در محفظه موتور خودداری کنید.
- این سیستم مجهز به رادیاتور و فنی الکتریکی است که با توجه به درجه حرارت موتور فن در دو حالت دور کند و دور تند فعال می‌گردد.
- رادیاتور و منبع انبساط این سیستم بصورت یکپارچه بوده و عمل پر کردن و یا جبران کمبود آب سیستم از طریق درب رادیاتور انجام می‌گیرد.
- چراغ اخطار آب در درجه حرارت  $118 \pm 2$  درجه سانتی‌گراد روشن می‌شود.

## توجه:

چنانچه هر قطعه‌ای از سیستم خنک‌کننده (به غیر از درب رادیاتور) باز شود، بایستی عمل هواگیری مجدداً توسط نمایندگی مجاز مطابق دستورالعمل انجام پذیرد.

## باتری

- در زمستان مراقب باشید که باتری کاملاً شارژ شده باشد.
- در تابستان (دمای بیش از ۳۰ درجه سانتیگراد) و یا در صورت استفاده زیاد از خودرو همیشه سطح مایع تمامی خانه‌های باتری را بازدید نموده و در صورت نیاز کسری آن را با آب مقطر تکمیل کنید.
- برای شارژ کردن باتری از دستگاه شارژ مناسب استفاده کنید.
- باتری‌ها بسیار قابل اشتعال هستند، لذا باید از جرقه یا شعله آتش دور باشند و گر نه خطر انفجار باتری وجود خواهد داشت.

## سوئیچ ایمنی

در اثر شدت ضربه وارده به خودرو، سوئیچ ایمنی غیرفعال گردیده و باعث قطع سوخت از پمپ بنزین برقی و قطع سنسور دور موتور و نیز قطع برق کویل می‌گردد تا آتش‌سوزی احتمالی خودرو جلوگیری شود و با فشار مجدد دکمه به سمت داخل، سیستم فعال خواهد شد.

\* از برندهای مورد تأیید و بسته‌بندی‌هایی که توسط شرکت ایساکو ارایه می‌گردد استفاده شود.

## آیا می‌دانید...

وظیفه اصلی فیلتر بنزین در خودروها، پالایش و جذب ذرات معلق و ناخالصی‌های موجود در بنزین و کمک به بهبود احتراق سوخت در سیلندر موتور خودرو می‌باشد. به طور معمول در ساختمان داخلی فیلتر بنزین، از کاغذهای مخصوص با سوراخ‌های ریز استفاده شده که این سوراخ‌ها به مرور زمان و در اثر جذب ذرات معلق موجود در بنزین، مسدود می‌گردند.

مسدود شدن سوراخ‌های فیلتر باعث کاهش کارایی آن، اختلال در فرآیند احتراق موتور و افزایش مصرف سوخت ناخواسته می‌گردد، لذا شایسته است با توجه به مواردی از قبیل:

■ شرایط محیطی و جاده ای موجود

■ احتراق بهتر سوخت در موتور

■ عدم اعمال فشار ناخواسته و غیرضروری بر روی پمپ بنزین

■ عدم افزایش مصرف سوخت

نسبت به تعویض فیلتر بنزین خودروهای انژکتوری و نصب فیلتر استاندارد حداکثر پس از هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر اقدام گردد. استفاده از فیلترهای استاندارد و مورد تأیید گروه صنعتی ایران خودرو الزامی است.

توصیه می‌گردد از تعویض فیلتر بنزین در تعمیرگاه‌های متفرقه که بعضاً با نحوه باز و بست سوکت اتصال سریع (Quick Connector) متصل به فیلتر بنزین آشنا نیستند، خودداری کرده و تا حد امکان این کار در تعمیرگاه‌ها و نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو که از ابزار ویژه و پرسنل کارآزموده بهره می‌جویند، صورت گیرد.

## توجه:

« مشتری گرامی با توجه به افزایش ایمنی خودرو هنگام رانندگی در جاده‌های برفی، با زنجیر چرخ حرکت کنید. برای اطلاع از زنجیر چرخ مناسب خودروی خود، به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه نمایید.»



---

# ۴

## قانون و آیین نامه حمایت از حقوق مصرف کنندگان

۴

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ..... ۱۵۲  
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ..... ۱۵۴

## قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۱- اصطلاحات ذیل در معانی مشروح به کار برده می‌شود.

- ۱-۱- خودرو: هر نوع وسیله نقلیه موتوری تولید داخل یا خارج برای استفاده در معابر عمومی برای حمل‌سرنشین و بار تا ظرفیت مجاز.
- ۱-۲- عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی و وارداتی خود می‌کند.
- ۱-۳- واسطه فروش: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده نسبت به فروش خودرو اقدام می‌کند.
- ۱-۴- نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.
- ۱-۵- مصرف‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که خودرو را برای استفاده شخصی یا عمومی در اختیار دارد.
- ۱-۶- بهای خودرو: مبلغی است که در قرارداد واگذاری و یا در برگه فروش توسط عرضه‌کننده قید گردیده است.

ماده ۲- عرضه‌کننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت خودرو و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱: دوره تضمین نمی‌تواند کمتر از یک سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده باشد.

تبصره ۲: دوره تعهد یا دوره تأمین قطعات و ارائه خدمات فنی استاندارد، برابر ده سال از زمان تحویل رسمی آخرین خودرو به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۳- عرضه‌کننده در طول مدت ضمانت مکلف به رفع هر نوع نقص یا عیب (ناشی از طراحی، مونتاژ، تولید و یا حمل) است که در خودرو وجود داشته یا در نتیجه استفاده معمول از خودرو بروز نموده و با مفاد ضمانت‌نامه و مشخصات اعلام شده به مصرف‌کننده مغایر بوده یا مانع استفاده مطلوب از خودرو یا نافی ایمنی آن باشد یا موجب کاهش ارزش معاملاتی خودرو شود. هزینه رفع نقص یا عیب خودرو در طول مدت ضمانت و جبران کلیه خسارات وارده به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث، اعم از خسارات مالی و جانی و هزینه‌های درمان ناشی از نقص یا عیب (که خارج از تعهدات بیمه شخص ثالث باشد) هزینه‌های حمل خودرو به تعمیرگاه، تأمین خودروی جایگزین مشابه در طول مدت تعمیرات (چنانچه مدت توقف خودرو بیش از چهار و هشت ساعت باشد) بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

تبصره ۱: تعهدات عرضه‌کننده به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش یا نمایندگی مجاز ایفا می‌شود. عرضه‌کننده مکلف به ایجاد شبکه خدمات پس از فروش یا نمایندگی‌های مجاز تعمیر و توزیع قطعات یدکی و تأمین آموزش‌های لازم متناسب با تعداد خودروهای عرضه شده در سطح کشور بوده و نمی‌تواند مصرف‌کننده را به مراجعه به نمایندگی معینی اجبار نماید.

تبصره ۲: در صورت بروز اختلاف بین طرفین موضوع ماده فوق، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیأت حل اختلافات مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه‌کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رأی لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رأی صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رأی نماید.

ماده ۴- چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه‌کننده مکلف است حسب درخواست مصرف‌کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف‌کننده مسترد دارد.

تبصره ۱: در صورت بروز اختلاف بین طرفین، حل و فصل آن از طریق هیأت حل اختلاف موضوع تبصره ۲ ماده ۳ این قانون می‌باشد.

تبصره ۲: عرضه‌کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد. واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و یا اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می‌باشد.

ماده ۵- عرضه‌کننده، واسطه فروش و نمایندگی مجاز تعمیر موظفند هر بار که خودروی موضوع ضمانت، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره‌ای قرار می‌گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب‌ها و نقص‌های اعلامی از سوی مصرف‌کننده، اقدام‌های انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف‌کننده نماید.

تبصره: استفاده از قطعات غیر استاندارد یا تأیید نشده توسط عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز تعمیر ممنوع می‌باشد.

ماده ۶- چنانچه انجام تعهدات عرضه‌کننده به دلیل حوادث غیرمترقبه (غیر قابل پیش‌بینی و غیر قابل رفع) ناممکن باشد، این تعهدات به حالت تعلیق در می‌آید. مدت تعلیق به دوره ضمانت افزوده می‌شود.

ماده ۷- هر نوع توافقی مستقیم یا غیرمستقیم بین عرضه‌کننده، واسطه فروش یا مصرف‌کننده که به موجب آن تمام یا بخشی از تعهداتی که عرضه‌کننده بر طبق این قانون و یا ضمانت‌نامه صادره بر عهده دارد، ساقط نماید یا به عهده واسطه فروش یا هر عنوان دیگری گذارده شود، در برابر مصرف‌کننده باطل و بلا اثر می‌باشد.

تبصره: انعقاد هر نوع قراردادی که حقوق و تکالیف طرفین قرارداد و مشمولین این قانون در آن رعایت نشود به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی و مورد مشابه غیرقانونی و از درجه اعتبار ساقط است.

ماده ۸- هر گونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارد به مصرف‌کننده و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم‌های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی و مجاز عرضه‌کننده توسط مصرف‌کننده طی دوران ضمانت ایجاد شود از شمول این قانون خارج است و هیچگونه حقی برای مصرف‌کننده و اشخاص ثالث در برابر عرضه‌کننده ایجاد نمی‌کند.

ماده ۹- عرضه‌کننده مکلف است تعهدات موضوع این قانون را به صورت کتبی در اوراق ضمانت نامه قید و در زمان تحویل خودرو، به نحو مقتضی موضوع این قانون را به طور صریح و روشن به مصرف‌کننده اعلام نماید.

ماده ۱۰ - آئین نامه اجرائی این قانون (به ویژه در مورد ملاک‌های ایجاد نمایندگی‌های مجاز تعمیر در سطح کشور به ازاء تعداد خودروهای عرضه شده) ظرف سه ماه از تاریخ تصویب توسط وزارت صنایع و معادن تهیه و به تصویب هیأت وزیران میرسد.

ماده ۱۱ - وزارت صنایع و معادن مکلف به نظارت بر اجرای این قانون در راستای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و اعلام گزارش ادواری شش ماهه به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی است.

### آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

**ماده ۱-** ضوابط مندرج در این آیین‌نامه شامل توأم عرضه‌کنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی‌بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، کامیون، کشنده، ترلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می‌باشد.

**ماده ۲-** در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶

ب - وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت

پ - عرضه‌کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو ساخت داخل کشور یا وارداتی خود می‌نماید.

ت - خدمات پس از فروش: کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت و تعهد شامل پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات استاندارد که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول می‌باشد.

ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده، صرفاً یا توأمأ عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی‌های مجاز می‌باشند، واسطه مذکور می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه‌کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه‌کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

ج - نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه‌کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است.

چ - شیوه ارائه خدمات پس از فروش خودرو: بر اساس استاندارد ملی شماره (۱۹۱۱۷) در خصوص تعیین شیوه مربوط به امور خدمات پس از فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آنها می‌باشد.

ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص‌ها و نحوه ارزیابی عرضه‌کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی‌های آن و همچنین رده‌بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می‌شود.

خ - خدمات دوره تضمین: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات یا تعویض خودرو که در یک دوره زمانی با طی مسافت مشخص مطابق مواد (۱۲) و (۱۳) این آیین‌نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه‌کننده می‌باشد.

د - خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین‌نامه و در قبال دریافت اجرت برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه از سوی عرضه‌کننده برای مصرف‌کننده انجام می‌شود.

ذ - خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف‌کننده ارائه می‌شود.

ر - خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای، ملی، بین‌المللی، یا سایر استانداردها و دستورالعمل‌های تخصصی رسمی باشد.

ز - ضمانت‌نامه: سندی است به زبان فارسی و در بر گیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه‌کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه‌کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف‌کننده می‌شود.

ژ - استفاده مطلوب از خودرو: استفاده از هر خودرو مطابق مشخصات اعلام شده از سوی عرضه‌کننده به ویژه در مورد تعداد سرنشین و مقدار بار.

س - کتابچه راهنمای مصرف‌کننده: کتابچه‌ای است حداقل به زبان فارسی، که باید در زمان تحویل خودرو از طرف عرضه‌کننده به مصرف‌کننده تسلیم شود. این کتابچه باید حاوی مواردی از قبیل نحوه استفاده مطلوب از خودرو، عناوین متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات اضافی خودرو، میزان مصرف سوخت (به تفکیک سیکل شهری، برون شهری و ترکیبی) و همچنین عناوین بازدیدهای دوره‌ای، نام و نشانی نمایندگی‌های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش، متن قانون، آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی آن باشد.

ش - تأمین خودروی جایگزین مشابه: واگذاری خودروی مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف خودرو در دوره تضمین است.

ص - قیمت کارشناسی: قیمتی که بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری در رشته مرتبط تعیین می‌شود.

ض - شرکت بازرسی: شخصیت حقوقی دارای صلاحیتی از طرف سازمان ملی استاندارد ایران که توسط وزارت برای انجام ارزیابی عملکرد عرضه‌کننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری یا موردی به وزارت و عرضه‌کننده انتخاب می‌شود.

ط - نرخ خدمات و قطعات: نظر به صنفی بودن فعالیت نمایندگی‌های مجاز، واسطه خدمات پس از فروش و خدمات سیار، اجرت یا دستمزد خدمات و همچنین نرخ قطعات و مواد مصرفی مطابق ماده (۵۱) اصلاحی قانون نظام صنفی کشور - مصوب ۱۳۹۲ - با محوریت کمیسیون نظارت تعیین و در ازای ارائه خدمات و ابلاغ صورتحساب رسمی به مصرف‌کننده، از وی دریافت می‌شود.

ظ - خودروی نو: خودرویی که به هنگام تحویل به مصرف‌کننده بیش از (۹۹) کیلومتر طی مسافت نکرده باشد.

ع - عیب: زیاده، نقیصه و یا تغییر حالتی که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا، خدمت یا عدم امکان استفاده متعارف از آن می‌شود.

غ - قطعه ایمنی خودرو: قطعاتی که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص می‌گردد.

تبصره: فهرست این قطعات توسط وزارت با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران تهیه و اعلام می‌شود.

ف - عیب ایمنی: عیوبی که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.

تبصره: وزارت موظف است با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و پلیس راهنمایی و رانندگی جمهوری اسلامی ایران، فهرست عیوب ایمنی خودرو و همچنین قطعات مشمول استاندارد اجباری خودرو را تهیه و ابلاغ نماید.

ق - قطعه و ماده مصرفی: قطعات و موادی مانند روغن‌ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضدیخ و مایع شیشه‌شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست کامل آن توسط وزارت تهیه و ابلاغ خواهد شد.

ک - استانداردها و مقررات ابلاغی: کلیه معیارها و مشخصات ناظر در تولید، ایمنی، کیفیت، آلاینده‌گی زیست محیطی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو که از سوی وزارت، سازمان ملی استاندارد ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت نفت ابلاغ و رعایت آنها از سوی عرضه‌کننده الزامی است.

تبصره - استانداردهای فنی شرکت‌های عرضه‌کننده در صورت عدم مغایرت با موارد فوق، جزو استانداردهای ابلاغی محسوب خواهد شد.

ماده ۳ - عرضه‌کننده موظف است در سامانه اطلاع‌رسانی خود، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و سایر موارد مرتبط اقدام نماید.

تبصره - عرضه‌کننده موظف است حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرایند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ماده ۴ - عرضه‌کننده موظف است قیمت نهایی محصولات خود به همراه قید نوع، تیپ، رنگ و متعلقات، ضوابط و روش‌های مختلف فروش و فرایند خرید را به صورت شفاف



تبصره ۱- حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می‌باشد.

تبصره ۲- سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روزشمار محاسبه می‌شود.

ماده ۵- عرضه‌کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوطه شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.

ماده ۶- عرضه‌کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف‌کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کف پوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف‌کننده الزامی است.

تبصره: هرگونه تغییر در استانداردهای اجباری پس از عقد قرارداد، چنانچه موجب افزایش هزینه و مشمول قیمت گذاری شود، با تصویب مرجع قیمت گذاری در قیمت فروش لحاظ می‌شود.

ماده ۷- عرضه‌کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت وجوه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.

تبصره ۱- عرضه‌کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجوه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه‌کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه‌کننده می‌تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف‌کننده را به موعده دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.

تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف‌کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین‌نامه محاسبه و پرداخت می‌شود. عرضه‌کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف‌کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف‌کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی‌شود.

تبصره ۴- در صورتی که زمان بازپرداخت وجوه پرداختی مصرف‌کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجوه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.

ماده ۸- عرضه‌کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف‌کننده در الحاقیه قرارداد منعقد، قبل از ارسال دعوت نامه تکمیل وجه، قید و به تأیید و امضای طرفین برساند.

تبصره: در صورت بروز مشکل در فرایند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف‌کننده بر عهده عرضه‌کننده است.

ماده ۹- عرضه‌کننده موظف است در زمان تحویل، خودروی درخواستی مصرف‌کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب، خودرو را تحویل دهد.

تبصره ۱- عرضه‌کننده موظف است در صورت وجود عیب احتمالی در خودرو، عیب مربوط را مطابق زمان استاندارد تعمیراتی مربوط، رفع کند مشروط بر آن رفع عیب، موجب کاهش ارزش قیمتی خودرو نگردد. در غیر این صورت عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف‌کننده اقدام نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف‌کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور

- برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه‌کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف‌کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.
- تبصره ۳- عرضه‌کننده موظف است در صورتی که رفع عیوب خودرو مستلزم گذشت زمان باشد، ضمن ثبت دقیق عیوب خودرو در دو نسخه و تحویل یک نسخه از آن به مصرف‌کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین‌نامه رفتار نماید.
- ماده ۱۰- عرضه‌کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره‌گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه‌های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف‌کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی رادر زمان تحویل خودرو به مصرف‌کننده ارائه نماید.
- ماده ۱۱- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های زیر و نظارت بر حسن اجرای آن، در چارچوب دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید:
- الف - فرآیند فروش
- ب - فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف‌کننده
- پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو
- ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه‌کننده تا نمایندگی مجاز
- ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه‌کننده و نمایندگی‌های مجاز خود
- ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.
- چ - راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف خودرو
- ح - نظام تأمین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز آنها.
- خ - نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز خود
- د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز خود.
- ذ - اطلاع‌رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز
- ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز
- ز - ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو
- ژ - نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف بیست روز.
- س - نظام آرایه خدمات سیار و طرح‌های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود.
- ماده ۱۲- دوره تضمین برای خودروهای سبک شامل سواری، ون و وانت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر چهل هزار (۴۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، برای خودروهای سنگین شامل مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف‌کننده حداقل یک سال می‌باشد.
- تبصره ۱- عرضه‌کننده می‌تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت‌مندی مصرف‌کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف‌کننده اعلام گردد.



تبصره ۲- ضمانت رنگ برای خودروهای سبک حداقل سه سال ، برای خودروهای سنگین حداقل هجده ماه و برای موتورسیکلت حداقل سه ماه می باشد.

تبصره ۳- عرضه کننده موظف است قطعات، مواد مصرفی و استهلاکی ناشی از عیوب کیفی و مونتاژی در هر یک از مجموعه های خودرو را مشمول خدمات دوره تضمین نماید.

تبصره ۴- تعمیر یا تعویض قطعات خودرو، ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف که به علت عیب فنی خودرو نباشد، مشمول ضمانت نمی گردد.

ماده ۱۳- کلیه قطعات و مجموعه های خودرو به جز قطعات و مواد مصرفی، مشمول خدمات دوره تضمین می باشند.

تبصره ۱- فهرست قطعاتی که به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلایندگی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، توسط وزارت تعیین و ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲- عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا صرفا مشمول دوره تضمین نبوده و بر اساس استانداردهای ابلاغی شامل دوران تعهد نیز می باشد.

ماده ۱۴- عیوب ناشی از عدم انجام خدمات دوره ای مطابق با شرایط مندرج در کتابچه راهنمای مصرف کننده خودرو در شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو، باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو به خدمت مورد نظر، از شرایط تضمین می گردد.

ماده ۱۵- مدت زمان تعهد خدمات شامل تعمیرات و تأمین قطعات، ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه خودرو از همان نشان تجاری و نوع خودرو، توسط عرضه کننده می باشد.

ماده ۱۶- عرضه کننده موظف است نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات به منظور رعایت مفاد ماده (۵) قانون و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در دوره تضمین و تعهد اقدام نماید. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست، اقدام نماید.

ماده ۱۷- عرضه کننده موظف است چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده به طول انجامید، به تأمین خودرو مشابه جایگزین در طول مدت تعمیرات و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت حق توقف خودرو به شرح مفاد این آیین نامه اقدام نماید.

تبصره ۱- مدت زمان توقف خودرو، برای پرداخت خسارت در دوره تضمین و دوره تعهد به ترتیب بعد از دو و هفت روز کاری و یا زمان استاندارد تعمیرات تأیید شده، برای کلیه روزهای توقف خودرو در نمایندگی اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی سازنده و وارد کننده و نیز واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز آن، آغاز و در روزی که نمایندگی مجاز پس از انجام تعمیرات لازم، آمادگی تحویل خودرو به مصرف کننده را اعلام نماید، پایان می یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می شود.

تبصره ۲- در صورت مراجعه مصرف کننده برای رفع عیب تکراری به همان نمایندگی مجاز و یا هر یک از نمایندگی های مجاز دیگر برای بار دوم و یا بیشتر، زمان توقف خودرو از بدو تاریخ پذیرش خودرو برای پرداخت خسارت محاسبه می گردد.

تبصره ۳- در صورتی که عیوب موجود در هر یک از مجموعه های خودرو که به تشخیص مرجع رسیدگی کننده موضوع ماده (۳) قانون موجب بروز حادثه یا تصادف و یا آلایندگی بیش از حد مجاز هوا گردد، خدمات مربوط مشمول ضوابط این ماده بوده و بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

ماده ۱۸- ضوابط پرداخت خسارت توقف خودرو به استثنای خسارات ناشی از موارد حادثه و تصادف به شرح زیر است:

الف - خودروی سواری: از زمان تحویل خودرو به نمایندگی مجاز به ازای هر روز توقف مازاد، به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵)

بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه کننده به مصرف کننده پرداخت می شود.

- ب - خودروی عمومی (تاکسی، وانت، ون) از زمان تحویل خودرو به نمایندگی به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار دو هزارم (۰/۰۰۲) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- پ - خودروی سنگین (مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، کامیونت، کامیون و کشنده): به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۱۷) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- ت - موتور سیکلت: به ازای هر روز توقف مازاد به میزان یاد شده در ماده (۷۱) این آیین‌نامه به مقدار یک هزارم (۰/۰۰۱) بهای موتور سیکلت به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.
- تبصره ۱- در صورت عدم توافق طرفین نسبت به مبلغ خسارت توقف خودرو، مراتب با کسب نظر کارشناس رسمی دادگستری انجام می‌پذیرد.
- تبصره ۲- عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود پس از اخذ مدرک مثبته در مورد احراز مالکیت خودرو، نسبت به پرداخت خسارت توقف خودرو در کمتر از پانزده روز اقدام نماید.
- تبصره ۳- در صورتی که توقف خودروی سنگین بیش از یک ماه به طول انجامد، با موافقت کتبی مصرف‌کننده برای هر روز توقف خودرو مازاد بر یک ماه، عرضه‌کننده ملزم به پرداخت دو ده هزارم (۰/۰۰۰۲) بهای خودرو علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.
- ماده ۱۹- عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش، ساز و کار پرداخت هزینه خسارات وارده به مصرف‌کننده شامل موارد اشاره شده در قانون و این آیین‌نامه را راه‌اندازی و اجرا نماید. عملکرد این نظام باید به گونه‌ای باشد که مصرف‌کننده را از میزان و چگونگی دریافت هزینه‌ها و خسارات خودروی خود مطلع نماید.
- ماده ۲۰- عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید.
- تبصره - عرضه‌کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه‌های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر به نزدیک‌ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه‌های خودرو نباشد، تقبل نماید.
- ماده ۲۱- عرضه‌کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز، نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی، مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید.
- ماده ۲۲- عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. بر اساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف‌کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.
- تبصره - عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود فراهم نماید.
- ماده ۲۳- عرضه‌کننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف‌کننده، خدمات ارائه شده خود را به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و قطعات را به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد ضمانت نمایند.
- ماده ۲۴- نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف‌کننده تماس

گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف‌کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستند سازی شود.

تبصره - نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف‌کننده تحویل و رسید دریافت نماید.

ماده ۲۵- چنانچه به تشخیص مراجع مذکور در ماده (۳) قانون به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و با استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۲۶- تعداد نمایندگی‌های مجاز و واحدهای خدمات سیار، بر اساس دستورالعمل ابلاغی وزارت تعیین خواهد شد.

ماده ۲۷- عرضه‌کننده موظف است در شبکه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود صرفاً از ظرفیت واحدهای دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش استفاده نماید.

ماده ۲۸- عرضه‌کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه‌ها و نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف‌کننده اقدام نماید.

تبصره - شرکت عرضه‌کننده موظف است امکان دسترسی شرکت بازرسی به اطلاعات این شبکه را فراهم نماید.

ماده ۲۹- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کننده وجلب رضایت ایشان در مرحله اول بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده، رأساً از طریق سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد. چنانچه رضایت مصرف‌کننده تأمین نشود، می‌تواند به هیأت حل اختلاف موضوع تبصره (۲) ماده (۳) قانون مراجعه کند. هیأت حل اختلاف موظف است ظرف بیست روز از تاریخ ثبت شکایات به موضوع رسیدگی و نسبت به آن کتباً اعلام رأی کند. ملاک رأی، نظر اکثریت اعضای هیأت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیأت حل اختلاف موضوع این ماده و محل تشکیل جلسات آن در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها می‌باشد.

تبصره ۲- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، هیأت‌های حل اختلاف مربوط را در محل آن سازمان با استفاده از پست‌های سازمانی موجود تشکیل داده و امکانات نیروی انسانی و محل لازم را در اختیار آنها قرار دهد.

تبصره ۳- ثبت اعتراض و رسیدگی به آن در هیأت حل اختلاف رایگان است. اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیأت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیأت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیأت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

تبصره ۴- کلیه نهادهای سازمان‌هایی که مصرف‌کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می‌نمایند موظفند شکایت مصرف‌کننده را به وزارت ارسال نمایند.

تبصره ۵- سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه مکلف است دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خودرو را به سازمانهای صنعت، معدن و تجارت استانها اعلام نمایند.

ماده ۳۰- عرضه‌کننده موظف است ساز و کار نظارت مستمر بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در قانون آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرای ذی ربط آن ایجاد نماید.

تبصره - نظارت بر ارزیابی ادواری عرضه‌کننده خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها و ارائه گزارش‌های ارزیابی به وزارت و عرضه‌کننده، به عهده شرکت بازرسی منتخب وزارت می‌باشد.

تبصره ۲- عرضه‌کننده موظف است نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده خود را به همراه سایر مشخصات و همچنین مشخصات مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه شده را بصورت دسترسی بر خط جهت ارزیابی عملکرد آن، به شرکت بازرسی معرفی نماید.

ماده ۳۱- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه بر عهده وزارت است.

ماده ۳۲- تصمیم نامه شماره ۴۳۶۷۸/۴۴۱۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۲/۲۹ لغو می‌شود.

■ جهت کسب اطلاعات بیشتر درخصوص قانون و آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کننده خواهشمند است به وب سایت شرکت ایساکو [www.isaco.ir](http://www.isaco.ir) قسمت خدمات - حقوق مشتریان یا به موبایل اپلیکیشن ایساکو مراجعه و یا با شماره ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل فرمائید.

جهت ثبت و پیگیری درخواست‌ها، پیشنهادات و شکایات می‌توانید به سایت مدیریت ارتباط با مشتریان به آدرس [CRM.IKCO.IR](http://CRM.IKCO.IR) مراجعه فرمایید.



## خدمات امدادی و طلایی امداد خودرو ایران

|     |                                         |
|-----|-----------------------------------------|
| ۱۶۶ | ..... کلیات                             |
| ۱۶۶ | ..... جدول خدمات شرکت امداد خودرو ایران |
| ۱۶۹ | ..... خدمات کارت طلایی                  |
| ۱۷۳ | ..... توانمندی های دیگر شرکت            |

شرکت امداد خودرو ایران به عنوان پیشگام در ارائه خدمات نوین امدادی، در سال ۱۳۷۸ تأسیس گردید و هم اکنون مجهز به تخصصی ترین و گسترده ترین ناوگان امداد خودرویی در سراسر کشور می باشد. به دنبال استقبال هموطنان عزیز از خدمات کارت اشتراک " امداد سیار" و به منظور ایجاد رفاه، آرامش و اطمینان بیشتر، اقدام به ارائه مجموعه کاملی از خدمات خودرویی شامل امداد سیار، تعمیرات، سرویس های دوره ای، بازسازی زبان های وارده به خودرو و پوشش زبان ناشی از سرقت خودرو، تحت عنوان "خدمات طلایی" نموده است. در این بخش به تشریح انواع خدمات شرکت امداد خودرو ایران پرداخته شده است. جهت آشنایی با جزییات و ضوابط و مقررات خدمات شرکت به سایت [www.096440.ir](http://www.096440.ir) مراجعه فرمایید.



### مشتری گرامی

- شما مشمول دریافت خدمات شرکت امداد خودرو ایران می باشید. لطفاً با شماره ۰۹۶۴۴۰ (مرکز پاسخگویی این شرکت) تماس گرفته و با اعلام شماره شاسی (بدنه) خودرو، از نوع سطح خدمت و مدت اشتراک خود مطلع گردید.
- ❖ مشتریان می توانند جهت خرید یا ارتقاء سطح کارت اشتراک، از طریق شماره ۰۹۶۴۴۰، مراجعه به نمایندگی های مجاز ایران خودرو یا دفاتر بازاریابی شرکت که اطلاعات آنها در سایت شرکت موجود می باشد اقدام نمایند.
- ❖ کلیه محصولات سواری صفر کیلومتر تولیدی شرکت ایران خودرو دارای اشتراک امداد سیار رایگان می باشند.

## درخواست خدمات امداد سیار :

متقاضیان می‌توانند، درخواست امداد سیار، سرویس‌های ادواری و نگهداری خودرو، تعمیرات سبک و تعویض شیشه در محل را از طریق کانال‌های ارتباطی زیر انجام دهند :

■ تماس با شماره ۰۹۶۴۴۰ یا تلفن دفاتر منطقه‌ای مندرج در سایت شرکت

■ مراجعه به سایت امداد خودرو ایران [www.096440.ir](http://www.096440.ir)

■ استفاده از اپلیکیشن امداد و ثبت درخواست امداد

■ استفاده از اپلیکیشن ایساکو و ثبت درخواست امداد فوری

■ استفاده از web app امداد خودرو (دریافت لینک از طریق تماس با ۰۹۶۴۴۰)



۵

بعد از ثبت درخواست امداد، اکیپ‌های عملیاتی، در سریع‌ترین زمان ممکن، در محل مورد نظر مشتری، حضور خواهند یافت.



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

(لینک شناسایی ناوگان امدادی پس از ثبت امداد به شماره همراه شما ارسال می‌گردد) بعد از اعزام امدادگر توسط مرکز پاسخگویی، مشخصات وی برای شما پیامک و موقعیت ایشان نسبت به موقعیت خودرو معیوب، از طریق لینک ارسالی قابل ردیابی می‌باشد.

❖ صورتحساب انجام خدمات، پس از پایان امدادرسانی به شماره همراه مشتری پیامک گردیده و از طریق لینک ارسالی، جزئیات خدمات و هزینه‌های مربوطه قابل مشاهده می‌باشد.

❖ پس از پایان امدادرسانی، لینک نظرسنجی به مشتری پیامک می‌گردد، لذا با اعلام میزان رضایت خود از خدمات دریافتی، شرکت را در ارائه خدمات مطلوب‌تر یاری نمایید.

جدول خدمات شرکت امداد خودرو ایران

| شرح خدمات      |                                                                                                       |  |  |  |  | امداد سیار | کارت طلایی سال        | کارت طلایی یک ستاره   | کارت طلایی دو ستاره     | کارت طلایی سه ستاره     | کارت طلایی چهار ستاره   |  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--|
| خدمات امدادی : |                                                                                                       |  |  |  |  |            |                       |                       |                         |                         |                         |  |
| ۱              | پاسخ گویی به درخواست مشتریان                                                                          |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| ۲              | راهنمایی و راه اندازی تلفنی                                                                           |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| ۳              | اطلاع رسانی                                                                                           |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| ۴              | پیگیری امور مشتریان                                                                                   |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| ۵              | مشاوره فنی                                                                                            |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| ۶              | ایاب و ذهاب فعالیت های امدادی                                                                         |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| ۷              | تعمیرات خودرو (قطعه و اجرت)*                                                                          |  |  |  |  | طبق تعرفه  | طبق تعرفه             | طبق تعرفه             | طبق ضوابط خدمات طلایی   |                         |                         |  |
| ۸              | سرویس در محل (اتو کلیک) و امداد گلس                                                                   |  |  |  |  | طبق تعرفه  | طبق تعرفه             | طبق تعرفه             | طبق ضوابط               |                         |                         |  |
| ۹              | حمل و جابجایی خودرو                                                                                   |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| ۱۰             | انتقال سرنشینان خودرو متوقف در جاده های بین شهری                                                      |  |  |  |  | رایگان     | رایگان                | رایگان                | رایگان                  | رایگان                  | رایگان                  |  |
| خدمات امدادی : |                                                                                                       |  |  |  |  |            |                       |                       |                         |                         |                         |  |
| ۱۱             | پوشش زیان ناشی از حوادث                                                                               |  |  |  |  | -----      | طبق ضوابط خدمات طلایی |                       |                         |                         |                         |  |
| ۱۲             | پوشش زیان سرقت کلی و جزئی                                                                             |  |  |  |  | -----      |                       |                       |                         |                         |                         |  |
| ۱۳             | پوشش زیان حوادث و بلایای طبیعی (سبل، زلزله، آتشفشان، تگرگ، طوفان، صاعقه، ریزش آوار، آتش سوزی، انفجار) |  |  |  |  | -----      | -----                 | طبق ضوابط خدمات طلایی |                         |                         |                         |  |
| ۱۴             | پوشش زیان پاشش اسید و مواد شیمیایی                                                                    |  |  |  |  | -----      | -----                 | طبق ضوابط خدمات طلایی |                         |                         |                         |  |
| ۱۵             | پوشش زیان شکست شیشه به تنهایی                                                                         |  |  |  |  | طبق تعرفه  |                       | طبق ضوابط خدمات طلایی |                         |                         |                         |  |
| ۱۶             | تعویض خودرو در خسارت و سرقت کلی                                                                       |  |  |  |  | -----      | طبق ضوابط خدمات طلایی |                       |                         |                         |                         |  |
| ۱۷             | ارائه سرویس های ادواری و نگهداری                                                                      |  |  |  |  | طبق تعرفه  | طبق تعرفه             | طبق تعرفه             | تا ۲۵۰۰۰ کیلومتر پیمایش | تا ۴۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش | تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش |  |
| ۱۸             | انجام تعمیرات خودرو (قطعه و اجرت)*                                                                    |  |  |  |  | طبق تعرفه  | طبق تعرفه             | طبق تعرفه             | طبق ضوابط خدمات طلایی   |                         |                         |  |
| ۱۹             | تحویل لاستیک (حداکثر ۴ حلقه در یک دوره)                                                               |  |  |  |  | -----      | -----                 | -----                 | -----                   | -----                   | هر ۶۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش |  |

\* در صورتی که خودرو شما در دوره گارانتی شرکت ایران خودرو باشد، هزینه قطعات تعویضی، دستمزد و دریافت داغی قطعات، طبق ضوابط مشمول دوره گارانتی است.



## خدمات امداد سیار

■ **راهاندازی تلفنی:** در صورت امکان راهاندازی خودرو توسط امدادخواه، کارشناسان مرکز پاسخگویی امداد خودرو ایران در ۲۴ ساعت شبانه‌روز آماده ارائه راهنمایی‌های فنی می‌باشند. کارشناسان فنی مستقر در مرکز پاسخگویی در صورت امکان، تلاش خواهند کرد ایرادات فنی خودرو را با راهنمایی مشتری در محل رفع نمایند. شایان ذکر است، این خدمات توسط امداد خودرو ایران در راستای سیاست‌های مشتری‌مداری گروه صنعتی ایران خودرو به صورت رایگان ارائه خواهد شد.

■ **خدمات عمومی امداد:** این خدمات شامل باتری کمکی، تامین سوخت، باز کردن درب‌های خودرو، پنچرگیری و تنظیم باد لاستیک، تعویض زاپاس و حمل خودرو می‌باشد که توسط ناوگان امداد سریع، پلاس یا حمل در محل مشتری برای اغلب خودروها، فارغ از برند کارخانه سازنده خودرو ارائه می‌گردد.

۵

■ **امداد سریع:** در صورتی که خودرو شما به علت نقص فنی یا سانحه متوقف گردد و ادامه حرکت آن، احتمال بروز سانحه یا زیان برای خودرو، راننده و سرنشینان را در پی داشته باشد، در هر زمان از شبانه‌روز و در هر نقطه از کشور که امکان دسترسی با خودرو امدادی از طریق راه‌های تعریف شده در وزارت راه و شهرسازی میسر باشد، ناوگان امدادی جهت رفع ایراد یا حمل خودرو به محل توقف خودرو اعزام خواهد شد. خدمات امداد سریع شامل تعمیرات سبک امدادی بوده که طی مدت کمتر از ۲۰ دقیقه در محل قابل انجام می‌باشد. امدادگران با حداکثر توان تلاش می‌کنند، تا جایی که شرایط محیطی و ایمنی اجازه دهد خودروی شما را در محل توقف عیب‌یابی و راهاندازی نمایند.

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

## خدمات امداد سیار

- **امداد پلاس:** خدمت امداد پلاس با هدف جلوگیری از حمل خودرو و مدیریت زمان مشتریان، جهت انجام خدمات تعمیرگاهی سبک ارائه می‌گردد. از عمده خدمات قابل ارائه در امداد پلاس می‌توان به تعویض رادیاتور، پمپ هیدرولیک، دینام، استارت، شیلنگ پایین رادیاتور، و ده‌ها مورد دیگر اشاره نمود.
- **امداد گل‌س (تعویض شیشه در محل):** خدمت امداد گل‌س به منظور کاهش هزینه و جلوگیری از اتلاف وقت مشتری مطابق با زمان و مکان اعلام شده مشتری ارائه می‌گردد. در امداد گل‌س، خدماتی نظیر تعویض شیشه جلو، شیشه عقب، شیشه‌های جانبی، لچکی‌ها، چراغ و آینه قابل ارائه می‌باشد.
- **حمل خودرو:** در صورت عدم امکان راه‌اندازی خودرو در محل (توسط راه‌اندازی تلفنی، امداد سریع و امداد پلاس) حمل انواع خودرو با شیوه‌های نوین و استاندارد توسط ناوگان امدادی در طول ۲۴ ساعت شبانه‌روز، انجام می‌شود. با توجه به نوع خودرو متوقف شده و شرایط محیطی، ناوگان حمل شامل انواع خودرو سوار و خودروبر، عملیات امدادرسانی و حمل را در سطح استانداردهای بین‌المللی انجام می‌دهند.
- **انتقال سرنشینان خودروی معیوب:** انتقال رایگان سرنشینان خودرو به نزدیکترین شهر، در شرایطی که خودرو در جاده‌های بین‌شهری متوقف شده باشد، انجام می‌شود.



### خدمات کارت طلایی

مشترکینی که این خدمات را در قالب سطوح مختلف کارت طلایی سال، یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره و چهار ستاره را خریداری می‌کنند، می‌توانند از خدمات ویژه شرکت امدادخودرو ایران به شرح ذیل بهره‌مند گردند:

- ❖ ارائه خدمات امدادی در تمام ساعات شبانه‌روز
- ❖ انتقال سرنشینان خودروی سانحه دیده به نزدیکترین شهر
- ❖ انتقال رایگان خودروی سانحه دیده به نزدیکترین نمایندگی مجاز
- ❖ پوشش زیان وارده به خودرو ناشی از سوانح، تصادفات و قطعات سرقت شده خودرو
- ❖ پوشش زیان تعویض خودرو ناشی از زیان کلی و سرقت کلی خودرو
- ❖ پوشش زیان وارده به خودرو ناشی از سوانح طبیعی نظیر: بارش تگرگ، آتشفشان، آذرخش، طوفان، سیل و زلزله
- ❖ پوشش زیان وارده به خودرو ناشی از سوانح غیر طبیعی نظیر: شکست شیشه به تنهایی، ریزش آوار، انفجار، ریزش مواد شیمیایی و اسیدی، افتادن یا پرتاب شی بر روی خودرو
- ❖ انجام تعمیرات خودرو مطابق با استانداردهای تعمیراتی شرکت ایران خودرو
- ❖ تضمین کیفیت و دوام رنگ خودرو تعمیر شده در دوره اشتراک به مدت یک سال

نکته ۱: در صورتی که مشترک، مقصر سانحه شناخته شده داشته باشد پوشش مازاد بر بیمه با رعایت ضوابط و مقررات در تعهد کارت طلایی می‌باشد.

نکته ۲: سقف تعهدات شرکت امداد خودرو ایران در زمان ارائه خدمات، شامل پوشش زیان، تعمیرات و سرویس‌های ادواری بر اساس ارزش خودرو و قطعات، مطابق قیمت‌های رسمی ایران خودرو و ایساکو در زمان خرید اشتراک می‌باشد.

خدمات کارت طلایی

■ تصادفات

پوشش زیان ناشی از به هم خوردن دو یا چند خودرو، برخورد به جسم ثابت یا متحرک، برخورد جسمی دیگر به خودرو، واژگونی و سقوط خودرو و زیان از زیر خودرو در تعهد تمامی سطوح کارت طلایی می‌باشد.

■ سرقت

❖ سرقت خودرو (کلی)

در صورتی که خودروی شما سرقت شود، نسبت به تشکیل پرونده اقدام نموده و مطابق ضوابط و مقررات شرکت امداد خودرو ایران، معرفی‌نامه جهت دریافت یک دستگاه خودروی صفرکیلومتر از محصولات موجود شرکت ایران خودرو دریافت خواهید نمود.

❖ سرقت لوازم خودرو (جزیی)

در صورتی که قطعات و لوازمی از خودرو سرقت گردد، جهت پوشش زیان سرقت جزئی، بلافاصله پس از دریافت گزارش سرقت از مراجع انتظامی با شماره ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل نمایید.

■ **سوانح:** پوشش زیان ناشی از آتش‌فشان، آذرخش، بارش تگرگ، انفجار، طوفان، سیل و زلزله، ریزش مواد شیمیایی و اسیدی، شکست شیشه به تنهایی، ریزش آوار و افتادن شی بر روی خودرو در تعهد کلیه سطوح کارت طلایی به استثناء کارت سال می‌باشد.

**نکته:** جهت دریافت خدمات فوق‌الذکر (تصادفات، سرقت، سوانح) به یکی از نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو و یا در صورتی که خودرو قابل حرکت می‌باشد به یکی از مراکز کارشناسی شرکت امداد خودرو ایران مراجعه نمایید (جهت مشاهده آدرس مراکز کارشناسی به سایت [www.096440.ir](http://www.096440.ir) مراجعه فرمایید).

■ **تعویض خودرو:** مشترکین برای جبران زیان‌های کلی خودرو ناشی از حادثه یا تصادف (بیش از ۶۰٪ ارزش روز خودرو) می‌توانند با ارائه مدارک معتبر، طبق ضوابط جاری و در چارچوب مقررات شرکت امداد خودرو ایران یک دستگاه خودروی صفر کیلومتر از محصولات ایران خودرو را دریافت نمایند.

## ■ سرویس دوره‌ای

جهت انجام سرویس‌های دوره‌ای خودروی خود می‌توانید در زمان اعتبار اشتراک در کیلومتر تعیین شده، در بازه ۵۰۰ کیلومتر قبل و حداکثر ۱۵۰۰ کیلومتر بعد از آن برای سرویس مورد نظر به نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مراجعه و یا طی تماس تلفنی با شماره ۰۹۶۴۴۰ از خدمت سرویس در محل (اتو کلیک) استفاده نمایید. در این خدمت متناسب با سطح خدمت خریداری شده و بر اساس قطعات تعریف شده در هر سرویس، تعویض قطعات مصرفی ذیل انجام می‌گیرد:

- ❖ تعویض روغن موتور
- ❖ تعویض فیلترها (هوا، روغن، سوخت)
- ❖ تعویض شمع موتور
- ❖ تعویض لنت ترمز جلو
- ❖ تعویض تسمه تایمینگ

۵

## ■ تعمیرات فنی خودرو

مشترکینی که این خدمات را در قالب کارت طلایی ۲-۳-۴ ستاره خریداری می‌کنند، در صورت بروز هرگونه ایراد فنی در خودرو، می‌توانند با مراجعه به نمایندگی‌های مجاز تعمیرات خودروی خود را طبق ضوابط امداد خودرو ایران و استانداردهای تعمیراتی گروه صنعتی ایران خودرو انجام دهند. در این خدمت کارشناسان امداد خودرو ایران بطور مستمر فرآیند انجام تعمیرات خودرو را در نمایندگی‌های مجاز گروه صنعتی ایران خودرو نظارت کرده و در نهایت پس از اطمینان از کیفیت خدمات، خودرو را به مشتری تحویل می‌دهند.

## ■ ارائه چهار حلقه لاستیک

این خدمت با هدف آسایش و بهبود ایمنی سفرهای مشترکین امداد خودرو ایران در نظر گرفته شده است. مشترکین کارت طلایی ۴ ستاره می‌توانند از خدمات تعویض چهار حلقه لاستیک پس از طی مسافت ۶۰۰۰۰ کیلومتر در طول یک دوره اشتراک بهره‌مند گردند.

#### ■ جذب و تمدید اشتراک

کلیه خودروهای سواری تولید گروه صنعتی ایران خودرو تا ۱۰ سال از زمان تولید می‌توانند طبق ضوابط شرکت برای تمدید کارت طلایی در هر سال اقدام نمایند. در صورتی که مشترکین کارت طلایی قبل از اتمام اشتراک، مشمول شرایط تمدید باشند، نیازی به بازدید از خودرو نمی‌باشد، لیکن در صورت اتمام اعتبار اشتراک، صدور انواع کارت طلایی، بعد از بازدید و تأیید کارشناس مبنی بر سلامت خودرو، تمدید اشتراک مطابق ضوابط انجام خواهد شد. مدت اعتبار اشتراک امداد سیار خودروهای صفر کیلومتر تولیدی شرکت ایران خودرو که به اشتراک امداد خودرو ایران درآمده‌اند، دو سال می‌باشد.

### توانمندی‌های دیگر شرکت

شرکت امداد خودرو ایران مختر است علاوه بر ارائه خدمات ذکر شده در بخش‌های قبل، امکانات بیشتری را در اختیار متقاضیان قرار دهد.

#### ■ مرکز پاسخگویی

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

- ❖ تعیین نوبت مراجعه به نمایندگی‌های مجاز
- ❖ تعیین نوبت خدمت سرویس در محل (اتو کلیک) و امداد گلس
- ❖ ثبت شکایات گروه صنعتی ایران خودرو
- ❖ ارائه خدمات بازاریابی و فروش
- ❖ این مرکز در حال حاضر، علاوه بر پاسخگویی به نیازهای فوق‌الذکر مرتبط با گروه صنعتی ایران خودرو، امکان ارائه خدمات به شرح زیر را برای سازمان‌ها و شرکت‌های دیگر فراهم نموده است :
- ❖ میزبانی هوشمندانه مرکز پاسخگویی
- ❖ ساماندهی ارائه خدمات به مشتری در کوتاه‌ترین زمان ممکن و سهولت استفاده از خدمات ارائه شده
- ❖ اخذ بازخورد از مشتریان در رابطه با محصولات و خدمات در راستای بهبود کیفیت مستمر
- ❖ ایجاد بانک جامع اطلاعاتی مشتریان

## ■ امدادهای مناسبی

شرکت امداد خودرو ایران به منظور ارائه خدمات در مناسبت‌های خاص، نسبت به ارائه خدمات ویژه به مشتریان اقدام می‌نماید. انواع امدادهای مناسبی:

- ❖ امداد نوروزی
- ❖ امداد تابستانی
- ❖ امداد زمستانی
- ❖ امداد رسانی در طرح اربعین حسینی<sup>(ع)</sup>
- ❖ امداد طرح سالگرد رحلت حضرت امام<sup>(ع)</sup>
- ❖ امداد رسانی در زمان بروز سوانح غیر مترقبه

## ■ مرکز مشاوره فنی

با توجه به اهمیت بسط و گسترش آگاهی و اطلاعات عمومی خودرو و در راستای سیاست‌های کلی گروه صنعتی ایران خودرو، شرکت امداد خودرو ایران مرکز مشاوره فنی خود را راه‌اندازی نموده است. شما می‌توانید در هر ساعت از شبانه‌روز با شماره تلفن این مرکز تماس گرفته و سوالات فنی خود را در خصوص کلیه محصولات سواری تولیدی گروه صنعتی ایران خودرو مطرح فرمائید. سیستم تلفن گویا، سوال شما را ضبط می‌نماید و پس از طرح در کارگروه‌های تخصصی که بدین منظور تشکیل گردیده است در کوتاه‌ترین زمان ممکن پس از تماس، بهترین و کامل‌ترین پاسخ را در اختیار تان قرار می‌دهد.

## ■ پایگاه ثابت امدادی

با توجه به اهمیت امداد رسانی در جاده‌های پر تردد کشور، این شرکت از طریق حضور ثابت و تمام وقت در محورهای اصلی، خدمات تعمیرگاهی سبک، فروش قطعات، انجام سرویس‌های دوره‌ای و فروش اشتراک را به مشتریان، از طریق پایگاه‌های ثابت امدادی ارائه می‌نماید. جهت اطلاع از آدرس پایگاه‌های ثابت امدادی به سایت شرکت [www.096440.ir](http://www.096440.ir) مراجعه فرمایید.





#### هشدار

#### مراقب سودجویان باشید

هشدار امداد خودرو ایران برای جلوگیری از سوء استفاده امدادهای متفرقه و غیر استاندارد:

- ۱- محصولات ایران خودرو دارای دو سال اشتراک امدادی رایگان می‌باشند، در صورت هرگونه تماس شرکت‌های متفرقه با شما جهت راهنمایی و ترغیب به خرید کارت اشتراک، از طریق سایت شرکت یا تماس با ۰۹۶۴۴۰ از اصالت آنها اطمینان حاصل نمایید.
- ۲- شماره پیامک امداد خودرو ایران ۳۰۰۰۳۰ می‌باشد.
- ۳- هنگام دریافت خدمت و اعزام امدادگر از سوی امداد خودرو ایران، هویت امدادگر تنها از طریق کد و کارت شناسایی و استفاده از آرم (لوگوی) احراز می‌گردد.
- ۴- فاکتور خدمات ارائه شده را جهت اطمینان خاطر دریافت نمایید.
- ۵- تمام قطعات مورد استفاده امدادگران، قطعات اصلی محصولات ایران خودرو در بسته‌بندی ایساکو با برچسب اطمینان می‌باشد.



#### آدرس دفتر مرکزی شرکت:

تهران، خیابان شیخ بهایی شمالی، بالاتر از میدان شیخ بهایی، شماره ۲۸ صندوق پستی ۹۶۴۴ - ۱۳۱۸۵  
جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان گروه صنعتی ایران خودرو، شرکت امداد خودرو ایران علاوه بر دفتر تهران، دارای ۱۰ دفتر منطقه‌ای در شهرهای آذربایجان، اصفهان، اهواز، رشت، ساری، شیراز، کرمان، مشهد، همدان و دفتر حومه تهران می‌باشد. جهت اطلاع از آدرس و شماره تلفن دفاتر منطقه‌ای به سایت شرکت مراجعه فرمایید.



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

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



---

## فهرست الفبایی

|            |                                  |                                       |                       |                                     |  |
|------------|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|
| ۲۵         | تنظیم صندلی‌های جلو به صورت دستی | ۸۲                                    | بررسی محلول خنک کننده | آ                                   |  |
| ۳۳         | توصیه‌های ایمنی                  | ۹۸                                    | بکسل کردن خودرو       | آینه‌ها                             |  |
| ۷۲         | تنظیم از داخل محفظه موتور        | ۱۱۸                                   | باک و لوله سوخت       | آینه داخلی                          |  |
| ۱۰۷        | تعویض چراغ‌ها                    |                                       |                       | آینه تاشوی برقی                     |  |
| ۷۹         | ترمزها                           |                                       | پ                     | آشنائی با قطعات گاز سوز             |  |
| ۸۱         | بررسی سطح روغن فرمان هیدرولیک    | ۱۱۲                                   | پلاک مشخصات خودرو     |                                     |  |
| <b>الف</b> |                                  |                                       |                       |                                     |  |
|            |                                  | ت                                     | ۱۶                    | ادوات کنترل                         |  |
| ۸          | جلو داشبورد                      | تنظیم از داخل محفظه موتور             | ۲۶                    | ایمنی کودکان                        |  |
| ۱۰۱        | جعبه فیوز                        | تنظیم آینه برقی                       | ۳۴                    | ایمنی خودرو                         |  |
| ۴۰         | جاسیگاری جلو                     | تنظیم غریبک فرمان                     | ۳۵                    | آینه تاشوی برقی                     |  |
| ۴۰         | جاسیگاری عقب                     | تنظیم کمربند ایمنی                    | ۳۷                    | اهرم تنظیم ورود هوا                 |  |
|            |                                  | تایرها                                | ۸۹                    | ایمنی حرکت خودرو                    |  |
|            | چ                                | تهویه و بخاری                         | ۱۱۳                   | اطلاعات فنی موتور                   |  |
| ۱۰         | چراغ راهنمای چپ و راست           | توزیع هوا                             | ۱۱۶                   | ابعاد خودرو                         |  |
| ۱۱         | چراغ‌های مه‌شکن جلو              | تجهیزات داخلی                         | ۱۱۴                   | اطلاعات فنی خودرو                   |  |
| ۱۱         | چراغ‌های مه‌شکن عقب              | توصیه‌های کیفی در فرایند شستشوی خودرو |                       |                                     |  |
| ۹۲         | چراغ‌ها                          | تدابیر زمستانی                        |                       | ب                                   |  |
| ۳۸         | چرخش هوای داخل خودرو             | تعویض باتری سوئیچ کنترل               | ۱۳                    | برف پاک کن                          |  |
| ۶۴         | چراغ و نشانگرها                  | تعویض برچسب مجوز سوخت‌گیری خودرو      | ۶۴                    | بوق                                 |  |
| ۶۴         | چراغ‌های راهنما                  | تبدیل از حالت بنزین به گاز            | ۲۲                    | باز و بستن درها                     |  |
| ۶۴         | چراغ اعلام خطر فلاشر             | تبدیل از حالت گاز به بنزین            | ۲۴                    | باز کردن دریچه باک در مواقع اضطراری |  |
| ۸۴         | چرخش تایرها در خودرو             | تمیز کردن لکه‌ها از روی تزئینات خودرو | ۳۴                    | بازدید و تنظیم‌های قبل از مسافرت    |  |
| ۹۲         | چرخ یدکی                         | تعویض چرخ‌ها                          | ۷۲                    | بخار زدائی                          |  |
|            |                                  | تعویض لامپ                            | ۳۳                    | بستن کمر بند ایمنی                  |  |
|            | ح                                | توصیه‌های فنی                         | ۶۰                    | باز کردن قفل فرمان                  |  |
| ۹۸         | حمل خودرو                        | توصیه‌های ایمنی در مورد کمربندها      | ۷۶                    | بازدیدهای منظم دورهای               |  |

|     |                                       |                                 |     |                                            |
|-----|---------------------------------------|---------------------------------|-----|--------------------------------------------|
| ۵۵  | صفحه درجات و علائم                    | ز                               | ۱۰۰ | حمل بار و کاروان                           |
| ۸۶  | صرفه جوئی در مصرف سوخت                | زنجر چرخ                        |     |                                            |
|     | ض                                     | س                               | ۸   | خ                                          |
| ۸۲  | ضد یخ                                 | سوئیچ قفل فرمان                 | ۱۶۳ | خودروی شما در یک نگاه                      |
|     |                                       | سیستم تهویه                     |     | خدمات امدادی و طلایی امداد خودرو ایران     |
|     | ع                                     | سیستم گرمایش و تهویه            |     | د                                          |
| ۶۴  | علائم اخطار                           | سیستم ضد سرقت سیستم صوتی        | ۲۳  | در باک                                     |
| ۶۴  | علامت دادن با نور بالا                | سرویس و نگهداری سیستم کیسه هوا  | ۳۷  | دمای هوا                                   |
|     |                                       | سوئیچ ایمنی اینرسی              | ۲۳  | در موتور                                   |
|     | غ                                     | سیستم ترمز ضد قفل ABS           |     |                                            |
| ۱۷  | غربلک فرمان                           | سایز تایرها                     |     | ر                                          |
| ۵۸  | غیر فعال نمودن کیسه هوای سرنشین       | سیستم خنک کننده                 | ۴۳  | راهنمای استفاده از سیستم صوتی              |
|     |                                       | سیستم کنترل آلودگی              | ۱۱۹ | راهنمای نگهداری و خدمات گارانتی            |
|     | ف                                     | سنسور اکسیژن                    | ۶۱  | روشن کردن و رانندگی CNG                    |
| ۸۳  | فشار باد تایرها                       | سیستم کنترل انتشار بخارات بنزین | ۶۰  | روشن کردن موتور                            |
| ۸۱  | فرمان هیدرولیک                        | سرویس ها                        | ۶۱  | روشن کردن و رانندگی با استفاده از سوخت CNG |
| ۱۰۱ | فیوزها                                |                                 | ۶۱  | روشن کردن موتور بر روی گاز به طور مستقیم   |
| ۱۰۲ | فیوزهای داخل محفظه موتور              | ش                               | ۶۱  | روشن کردن و رانندگی خودرو دوگانه سوز       |
|     |                                       | شیشه بالابر برقی                | ۶۵  | روشن کردن چراغ ها                          |
|     | ق                                     | شیشه شوی و برف پاک کن شیشه جلو  | ۶۵  | روشن کردن چراغ مه شکن                      |
| ۱۹  | قفل در                                | شارژ باتری                      | ۹۷  | روش برخورد در صورت نشستی گاز               |
| ۹   | قفل و باز کردن درها                   | شیر تخلیه                       | ۹۵  | روشن کردن با باتری کمکی                    |
| ۲۲  | قفل و باز کردن با کنترل از راه دور    |                                 | ۷۱  | راهنمای صفحه نمایش دیجیتالی                |
| ۱۵۱ | قانون و آیین نامه حمایت از مصرف کننده | ص                               | ۹۵  | روشن کردن خودرو در شرایط اضطراری           |
|     |                                       | صندلی ها                        |     |                                            |
|     |                                       | صندلی های عقب                   |     |                                            |

|   |                                     |     |                              |     |
|---|-------------------------------------|-----|------------------------------|-----|
| ک | کلید چراغ‌ها                        | ۱۰  | نگهداری خودرو                | ۷۶  |
|   | کلید تبدیل نوع سوخت                 | ۶۱  | نشانگر سائیدگی تایرها        | ۸۴  |
|   | کمربندهای ایمنی                     | ۳۲  | نگهداری تریینات داخلی خودرو  | ۸۹  |
|   | کولر                                | ۳۸  | نگهداری بدنه خودرو           | ۹۰  |
|   | کیسه هوای راننده و کیسه هوای سرنشین | ۵۶  | نصب صندلی کودک توسط ایزوفیکس | ۲۶  |
|   | کیسه هوا                            | ۵۶  | و                            |     |
|   | کنیستر                              | ۱۱۸ | وزن‌ها                       | ۱۱۴ |
|   | کاهش مصرف سوخت و حفظ محیط زیست      | ۸۶  |                              |     |
| گ |                                     |     |                              |     |
|   | گرمکن شیشه عقب                      | ۷۲  |                              |     |
|   | گرمایش و تهویه                      | ۳۶  |                              |     |
| م |                                     |     |                              |     |
|   | مجموعه قطعات گاز سوز در محفظه موتور | ۳۶  |                              |     |
|   | مراحل انجام سوخت گیری CNG           | ۶۲  |                              |     |
|   | مخزن شیشه شوی                       | ۷۳  |                              |     |
|   | مه‌شکن جلو                          | ۶۵  |                              |     |
|   | مه‌شکن پشت                          | ۶۵  |                              |     |
|   | معرفی قطعات CNG مستقر در صندوق عقب  | ۴۲  |                              |     |
|   | مالتی پلکس ۴۰۵                      | ۱۴  |                              |     |
|   | مبدل کاتالیزوری                     | ۱۱۷ |                              |     |
|   | مصرف سوخت                           | ۱۱۵ |                              |     |
| ن |                                     |     |                              |     |
|   | نشانگرها و صفحه نمایش جلو آمپر      | ۵۴  |                              |     |



راه تو را می خواند ...



مرکز تماس ایران خودرو

۰۹۶۴۴۰

شرکت ایران خودرو (سهامی عام)  
تهران، بزرگراه شهید لشگری  
کیلومتر ۱۴ جاده مخصوص تهران کرج  
بلوار ایران خودرو، درب شماره ۱  
کد پستی ۱۳۸۹۹۱۳۶۵۷  
تلفن: ۴۸۹۰۱ (۰۲۱)  
نمابر: ۴۴۹۳۴۰۰۰ - ۱ (۰۲۱)  
مرکز پیامک: ۳۰۰۰۳  
پست الکترونیکی: info@ikco.ir  
پایگاه اینترنتی: www.ikco.ir