

راهنمای نگهداری و خدمات گارانتی

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

- نیروی انسانی ماهر و آموزش‌دیده
 - ابزار و تجهیزات استاندارد تعمیرگاهی مطابق با فن آوری روز دنیا
 - تجهیزات ویژه عیب‌یابی
 - 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 قطعات و 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 منتخب ایران خودرو به وب سایت شرکت ایساکو “www.isaco.ir” و یا به موبایل اپلیکیشن ایساکو (با استفاده از بارکد زیر) مراجعه و یا با شماره تلفن ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل فرمایید.



۱

کلیات

۲

سرویس‌ها

۳

قانون و آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

۴

خدمات امدادی و طلایی امداد خودرو ایران

فهرست مطالب

۲۷۳	بخش اول - کلیات
۲۷۴	تعریف گارانتی
۲۷۵	موارد تحت پوشش گارانتی
۲۷۷	موارد خارج از پوشش گارانتی
۲۸۰	ابطال گارانتی
۲۸۲	توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو
۲۸۳	آشنایی با ویژگی‌ها و کاربردهای QR CODE
۲۸۵	بخش دوم - سرویس‌ها
۲۸۶	نکات مهم درباره سرویس‌های دوره‌ای
۲۸۷	جدول سرویس‌های دوره‌ای
۲۹۱	بخش سوم - قانون و آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان
۲۹۲	قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان
۲۹۴	آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان
۳۰۳	بخش چهارم - خدمات امدادی و طلایی امداد خودرو ایران
۳۰۵	درخواست خدمات امداد سیار
۳۰۷	فهرست خدمات امداد سیار
۳۰۸	خدمات کارت طلایی
۳۰۹	سایر خدمات



کلیات

۲۸۰ ابطال گارانتی	۲۷۴ تعریف گارانتی
۲۸۲ توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو	۲۷۵ موارد تحت پوشش گارانتی
۲۸۳ QR CODE کاربردهای	۲۷۷ موارد خارج از پوشش گارانتی

۱- تعریف گارانتی

شرکت ایران خودرو کیفیت و عملکرد مناسب خودروی تولیدی خود را تضمین نموده و متعهد می شود کلیه ایرادات ناشی از هرگونه نقص در کیفیت قطعات و فرآیند مونتاژ خودرو را مطابق تعریف محصول، به صورت رایگان و مطابق شرایط مندرج در این کتابچه برطرف نماید. طول دوره گارانتی اجزای مختلف خودرو، از تاریخ تحویل به مشتری تا سررسید زمان تعیین شده یا رسیدن به کارکرد مشخص شده، هرکدام زودتر اتفاق بیافتد، خواهد بود.

توجه:

پذیرش در نمایندگی‌های مجاز شرکت ایران خودرو، با اسکن QR Code ویژه خودروی شما که بر روی شیشه جلو نصب شده است، انجام می‌شود (به ویژگی‌ها و روش استفاده از QR Code در این فصل از کتابچه اشاره شده است).

۲- موارد تحت پوشش گارانتی

۲-۱- گارانتی پایه و رنگ و بدنه

نوع خودرو	گارانتی پایه	گارانتی قوای محرکه	گارانتی رنگ و بدنه
دانگ فنگ - شاین مکس	۵ سال یا ۱۵۰۰۰۰ کیلومتر	۵ سال یا ۱۵۰۰۰۰ کیلومتر	۳۶ ماه

۲-۲- گارانتی کیسه هوا

مطابق با قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، عملکرد صحیح کیسه هوا در دوران تعهد بر عهده عرضه‌کننده خودرو می‌باشد.

۲-۳- گارانتی سیستم صوتی و مالتی مدیا

دوره گارانتی سیستم صوتی و مالتی مدیا مطابق گارانتی پایه خودرو می‌باشد.

۲-۴- گارانتی‌های خاص

ردیف	شرح	مدت زمان	کیلومتر	توضیحات
۱	تایر	۳ سال	۶۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
۲	باتری 12V و باتری ریموت	۱۸ ماه	۳۰۰۰	
۳	گاز کولر	۱ سال	۲۰۰۰	

۵-۲- گارانتی 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. در جدول زیر به وضعیت گارانتی قطعات مصرفی اصلی اشاره شده است:

گارانتی قطعات مصرفی				
ردیف	شرح	سال	کیلومتر	توضیحات
۱	کنیستر، کاتالیست، سنسور اکسیژن، تسمه ها، فیوز و رله‌ها	۳ سال	۶۰۰۰	هر کدام زودتر فرا برسد
۲	لنت ترمز جلو و عقب، لامپ‌ها، شمع موتور، تیغه برف پاکن		۱۵۰۰۰ کیلومتر	
۳	روغن‌ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک		گارانتی ندارد	
۴	مایعات نظیر ضدیخ، مایع شیشه‌شوی			
۵	فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا، فیلتر روغن، فیلتر گاز، فیلتر اتاق			

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. 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 شد. 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.

نکات مهم:

- ۱- رفع ایراد بنا به تشخیص کارشناسان فنی نمایندگی‌های مجاز، با تعمیر یا تعویض قطعه معیوب انجام خواهد شد.
- ۲- کلیه قطعات تعویض شده در تعمیراتی که به هزینه گارانتی انجام شده باشد، حداکثر تا پایان دوره گارانتی خودرو تحت پوشش گارانتی خواهد بود.
- ۳- داغی کلیه قطعاتی که در زمان گارانتی و به حساب گارانتی تعویض می‌گردند، متعلق به شرکت ایران خودرو بوده و به مشتری تحویل نمی‌گردند.

۳- موارد خارج از پوشش گارانتی

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.

۳-۱- خسارات 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
- خسارات ناشی از بکارگیری لوازم جانبی و اضافی بر روی خودرو، مانند چادر (شمعی، ضد آب و ...)، بادگیر شیشه، قفل فرمان، قفل پدال 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، نم‌کاری 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 رنگ 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 آتش‌سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش‌سوزی به دلیل سهل‌انگاری 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، فصله پرندگان، 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 سرب‌باتری‌ها 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 پاک کن
- عمدی بودن خسارات وارد شده مانند سرقت یا استفاده اشخاص نامستول

۲-۳- خسارات 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 گارانتی ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری خارج است و هیچ‌گونه حقی برای مشتری و اشخاص ثالث در برابر ایران خودرو، ایجاد نمی‌کند.
 - زنگ زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور 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 املاح دار 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.

۳-۳- خسارات ناشی از استهلاک عادی

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

۳-۴- خسارات ناشی از عدم انجام 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).

۳-۵- هزینه‌ها و خسارات 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 با اطلاع قبلی

۴- ابطال گارانتی

۴-۱- ابطال گارانتی خودرو

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

- مفقود یا محو شدن پلاک شناسایی خودرو

- از کار افتادن کیلومتر شمار

- در صورتی که کیلومترشمار توسط مشتری دستکاری شده یا از کار افتاده باشد و یا مقدار کارکرد خودرو توسط وی تغییر کرده باشد (بنا به تشخیص کارشناس فنی شرکت در هنگام پذیرش خودرو در نمایندگی مجاز)، گارانتی خودرو ابطال و مشخصات آن به کلیه نمایندگی‌های مجاز اعلام خواهد شد.

- 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 هرگونه تغییرات، توسط نمایندگی‌ها بررسی می‌شود، لذا هرگونه دستکاری در کیلومتر کارکرد ثبت شده در جلو آمپر، مشمول پوشش گارانتی نبوده و عواقب آن بر عهده مالک خودرو خواهد بود.

- وارد آمدن خسارت کلی به خودرو در سانحه شدید یا آتش‌سوزی (حتی در صورت بازسازی کلی).

- تعویض اتاق خودرو، به هردلیلی.

- تغییر در کاربری تعریف شده خودرو و تبدیل آن به خودروی مسابقه، کار و غیره.

در صورت اعلام فراخوان از سوی شرکت ایران خودرو، اگر مالکین خودروهای مشمول فراخوان در تاریخ مقرر به نمایندگی‌ها یا 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.

۲-۴- 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 صورتیکه 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 هنرکده‌ها، 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، دستکاری سیستم برقی خودرو نظیر نصب پروژکتور و بویژه دزدگیر غیراستاندارد و یا استاندارد توسط عوامل متفرقه و یا مؤسسات 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.

۵- توصیه‌های نگهداری و ایمنی خودرو

- در صورتی که خودرو به هر دلیلی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، ضروری است حداقل هر ۶ روز به مدت ۱ ساعت خودرو روشن و درجا کار کند. این عمل موجب جلوگیری از تخلیه کامل باتری می‌گردد.
- تنظیم فشار باد لاستیک بطور مرتب موجب جلوگیری از فرسایش زود هنگام لاستیک‌ها و کاهش مصرف سوخت می‌گردد.
- رعایت احتیاط در عبور از دست‌اندازها موجب افزایش عمر و دوام قطعات جلوپنشی و کمک فنرها می‌گردد.
- کنترل هفتگی سطح مایع خنک‌کننده و روغن موتور در زمان خنک بودن موجب حصول اطمینان از عدم بروز عیوب احتمالی خواهد شد.
- از تنظیم بودن نور چراغ‌های جلو در زمان رانندگی در شب جهت رؤیت موانع و دست‌اندازهای موجود در جاده و عکس‌العمل سریع در برابر موانع احتمالی، اطمینان حاصل نمایید.
- 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.
- در سرازیری‌ها از خاموش کردن خودرو اجتناب نمایید. این کار موجب عمل نکردن بوستر ترمز شده و نیروی ترمز برای توقف خودرو کافی نخواهد بود.
- نمایندگی‌های مجاز ایران خودرو مطمئن‌ترین مکان برای ارائه سرویس‌های مربوط به تعویض روغن و کنترل‌های مربوطه می‌باشند.
- 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.
- 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.
- تعویض دنده‌ها را در دور موتور مناسب انجام دهید.
- از دستکاری، تغییر و یا حذف قطعات سیستم آلاینده خودداری نمایید.
- از روغن‌های موتور، گیربکس، ترمز... استاندارد و مورد تأیید شرکت ایران خودرو استفاده نمایید.
- از اضافه کردن مواد افزودنی غیراستاندارد به سوخت خودرو خودداری شود.
- برای روشن کردن خودرو اقدام به هل دادن خودرو ننمایید.
- از کنجکاو نمودن، جداکردن کانکتورها، فیوزها و باز و بست قطعات توسط افراد غیرمتخصص، خودداری نمایید.

۶- آشنایی با ویژگی‌ها و کاربردهای QR Code

به منظور ارائه خدمات منسجم و یکپارچه و ارائه اطلاعاتی از قابلیت‌ها و امکانات خودروی خریداری شده، شرکت ایران خودرو از فناوری QR Code بر روی محصول در اختیار شما استفاده نموده است. این بارکد بر روی سمت راست شیشه جلوی خودرو (سمت سرنشین) نصب شده و بر روی آن عبارت زیر درج شده است:

((برجسب مجوز ورود خودرو به نمایندگی‌های مجاز و مشاهده اطلاعات فنی خودرو در سایت ایران خودرو؛ مشتری گرامی لطفاً در حفظ آن کوشا باشید.))

توجه داشته باشید، علاوه بر قابلیت‌های تعریف شده بر روی این بارکد برای دارندگان محصول، هنگام مراجعه به نمایندگی‌های مجاز (به ویژه جهت استفاده از خدمات گارانتی)، داشتن QR Code بر روی خودرو و اعلام رمز پویا توسط مشتری مبنای ارائه سرویس و خدمات خواهد بود.

۱-۷- نحوه استفاده از فناوری QR Code :

بر روی یک تلفن همراه هوشمند، نرم افزار بارکدخوان ۲ بعدی نصب نموده و به اینترنت متصل شوید. سپس با اسکن QR Code از طریق آن نرم‌افزار (از روی شیشه خودرو) و ورود به وب سایت طراحی شده، از قابلیت‌های آن استفاده نمایید.

۲-۷- کاربردها و قابلیت‌های QR Code:

- مشاهده اطلاعات عمومی خودرو بدون نیاز به رمز پویا و یا رمز ثابت:

شامل شماره بدنه، شماره موتور، شماره رنگ، مدل، رتبه انرژی خودرو، کتابچه راهنمای خودرو، فیلم‌های آموزشی، درخواست امداد، نصب قطعات آپشن بر روی خودرو در نمایندگی‌های مجاز و...

- مشاهده خدمات و اطلاعات اختصاصی خودرو با استفاده از رمز پویا:

شامل مشخصات فنی خودرو، اخذ نوبت پذیرش از نمایندگی‌های مجاز، مشاهده سوابق تعمیراتی خودرو، شناسایی اصالت قطعات، فرم نظرسنجی سازمان ملی استاندارد ایران و...

این اطلاعات صرفاً بر روی تلفن همراه مالک خودرو، پس از تقاضای رمز پویا (از طریق آی‌کون مربوطه) و ثبت آن در مکان معین شده در تلفن همراه قابل رویت می‌باشد.

- مشاهده و تغییر اطلاعات مالک اصلی خودرو:

تغییر مشخصات مالک فعلی خودرو مانند تلفن همراه، کد پستی و ... و یا ورود مشخصات مالک جدید خودرو (در صورت نقل و انتقال) بدین منظور با اسکن QR Code و ثبت ۶ رقم آخر کد ملی مالک خودرو (مندرج در سند و فاکتور فروش صادر شده از سوی شرکت ایران خودرو) به عنوان رمز ثابت، وارد این منو می‌شوید و تغییرات لازم یا ورود اطلاعات جدید را انجام می‌دهید.

پس از طی مراحل لازم و آپلود مدارک مورد نیاز در این قسمت، بررسی‌ها و استعلامات لازم توسط شرکت صورت گرفته و پیام کوتاهی مبنی بر تأیید تغییرات به آخرین تلفن همراه ثبت شده ارسال خواهد شد. پس از آن، این شماره همراه دریافت کننده رمز پویا خواهد بود.

۲-۷- توصیه‌های مهم:

- از مخدوش نمودن برچسب QR Code نصب شده بر روی خودرو جداً خودداری نمائید. در صورت مخدوش شدن لازم است برچسب جدید در نمایندگی‌های مجاز منتخب، برای شماره شاسی خودروی شما تعریف و نصب گردد.
- از قرار دادن رمز پویا و ثابت خود در اختیار دیگران جداً خودداری فرمائید.
- به هنگام مراجعه به نمایندگی‌های مجاز، لازم است تلفن همراه معرفی شده در QR Code را به همراه داشته باشید تا رمز پویا را دریافت و اعلام نمائید.



۲

سرویس‌ها

۲۸۶ نکات مهم درباره سرویس‌های دوره‌ای
۲۸۷ جدول سرویس‌های دوره‌ای

۱- نکات مهم درباره‌ی سرویس‌های دوره‌ای

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

گروه صنعتی ایران خودرو این حق را برای خود محفوظ می‌دارد که در هر زمان از عمر خودرو، برنامه سرویس‌های دوره‌ای آن را تغییر دهد.

۲- جداول سرویس‌های دوره‌ای

راهنمای علائم اختصاری:

ت: تعویض

ر: روغن کاری

ن: نظافت

ب: بازدید (پس از بازدید، در صورت نیاز نظافت، اضافه کردن، تنظیم، روغن کاری، تعمیر، تعویض و ... انجام خواهد شد)

زمان بندی											سرویس و نگهداری اولیه		آیتم‌های سرویس و نگهداری	
۸۷/۵	۸۰	۷۲/۵	۶۵	۵۷/۵	۵۰	۴۲/۵	۳۵	۲۷/۵	۲۰	۱۲/۵	۵	کارکرد (۱۰۰۰x کیلومتر)	هر ۷۵۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر باشد)	
۶۹	۶۳	۵۷	۵۱	۴۵	۳۹	۳۳	۲۷	۲۱	۱۵	۹	۳	مدت زمان (ماه)		
ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	روغن موتور*		
ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	ت	فیلتر روغن		
ت	ن	ن	ن	ت	ن	ن	ن	ت	ن	ن	ن	فیلتر هوای سیستم تهویه مطبوع		
ت						ت						کنیستر		
ن	ب	ن	ب	ن	ب	ن	ب	ن	ب	ن	ن	رسوب روغن در شیر اطمینان و لوله‌های ورودی و خروجی هوا		
ت	ب	ب	ب	ت	ب	ب	ب	ت	ب	ب	ب	مایع خنک‌کاری موتور*		
ت	ب	ب	ب	ت	ب	ب	ب	ت	ب	ب	ب	مایع خنک‌کاری سیستم هیبرید*		
ت				ت				ت				شمع		
ن		ن		ن		ن		ن		ن		دریچه‌ی گاز		
ت				ب				ب				بررسی وضعیت تسمه‌ها		
ت	ب	ب	ب	ت	ب	ب	ب	ت	ب	ب	ب	روغن ترمز (سطح، عدم نشستی)*		
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	عملکرد فرمان برقی		
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	مایع شیشه‌شوی و وضعیت عملکردی پمپ شیشه‌شوی و برف پاک‌کن‌ها		
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	بررسی سیستم تهویه مطبوع A/C		

زمان‌بندی											سرویس و نگهداری اولیه	آیتم‌های سرویس و نگهداری	
۸۷/۵	۸۰	۷۲/۵	۶۵	۵۷/۵	۵۰	۴۲/۵	۳۵	۲۷/۵	۲۰	۱۲/۵	۵	کارکرد (۱۰۰۰× کیلومتر)	هر ۷۵۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر باشد)
۶۹	۶۳	۵۷	۵۱	۴۵	۳۹	۳۳	۲۷	۲۱	۱۵	۹	۳	مدت زمان (ماه)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	وضعیت سیم‌کشی و شارژ باتری (SOC)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	وضعیت سیستم سوخت رسانی (اجزا ، اتصالات و عدم نشتی)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	وضعیت دسته سیم‌های داخل موتور	
ب				ب				ب				مایع انتقال چند حالت HD120 (تعویض با توجه به نتایج بازدید)	
ب				ت				ب				روغن گیربکس (تعویض با توجه به نتایج بازدید)	
ت				ت				ت				فیلتر بنزین	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	گشتاور اصلی شاسی	
ر	ب	ر	ب	ر	ب	ر	ب	ر	ب	ر	ب	بازدید و نگهداری سانروف	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	شرایط اتصال شاسی و سیستم تعلیق جلو و عقب	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	کمک فنرهای جلو و عقب و گردگیر آنها	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	مجموعه جعبه فرمان، اتصالات سیبک‌ها و گردگیرها	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	میل موج‌گیر و اتصالات	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	پلوس‌ها و گردگیر آنها	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	بازویی مثلثی (طبق) ، اتصالات و بوش‌ها	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ترمزهای جلو و عقب و قطعات ذی‌ربط (سفت کردن، فرسودگی، کهنگی یا نشت روغن)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	لوله‌ی ورودی هوای خلاً، لوله‌ی ترمز (اتصال، فرسودگی، تشبیت، نشت، کهنگی)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	لوله‌ی سیستم اگزوز	

SHINE MAX OWNER MANUAL

سرویس‌ها

زمان بندی											سرویس و نگهداری اولیه		آیتم‌های سرویس و نگهداری	
۸۷/۵	۸۰	۷۲/۵	۶۵	۵۷/۵	۵۰	۴۲/۵	۳۵	۲۷/۵	۲۰	۱۲/۵	۵	کارکرد (x۱۰۰۰ کیلومتر)	هر ۷۵۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام زودتر باشد)	
۶۹	۶۳	۵۷	۵۱	۴۵	۳۹	۳۳	۲۷	۲۱	۱۵	۹	۳	مدت زمان (ماه)		
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	وضعیت چرخ‌ها و تایرها (سفت کردن پیچ‌ها، ساییدگی، فرسودگی، فشار باد تایر و غیره، شامل چرخ یدکی)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	فیلتر هوای موتور	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	وضعیت عملکرد داشبورد و چراغ‌های نشانگر روی آن و ریست کردن کیلومتر شمار سرویس و نگهداری	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	وضعیت عملکرد چراغ‌های بیرونی و داخلی	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	کمربندهای ایمنی، قلاب‌ها، جمع‌کن‌ها، پیچ‌های اتصال و رگولاتور	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	شرایط ظاهری دستگیره‌های در و بدنه	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	قفل‌های در، لولاها، ضربه‌گیر، جفت در موتور خودرو و قفل در صندوق	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	بررسی عملکرد کنترل یونیت ها و خواندن و پاک کردن خطاهای ECU	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	بازدید نصب قطعات یدکی، تغییرات اعمال شده در خودرو (در صورت وجود، ثبت شود)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	پدال ترمز (سفت کردن مهره‌ها، وضعیت سوئیچ پدال ترمز)	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ترمز دستی، EPB و اجزای مرتبط	
ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	پمپ خلأ برقی (عملکرد، تعمیر)	

توجه: انجام سرویس‌های دوره‌ای این موارد، 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، دمای 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 در نصف کارکرد و زمان توصیه شده انجام پذیرد.

۳

قانون و آیین نامه حمایت از حقوق مصرف کنندگان

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ۲۹۲
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ۲۹۴

۱- 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 حمل سرنشین 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 (ناشناسی 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 چهل 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 منتخب 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 توافق 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- آئین‌نامه 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.

۲- آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

- ماده ۱- ضوابط مندرج در این آیین نامه شامل توأم عرضه کنندگان، واسطه های فروش، واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز انواع وسایل نقلیه موتوری اعم از سواری، مینی بوس، میدل باس، اتوبوس، ون، کامیونت، کامیون، کشنده، تریلر و انواع موتورسیکلت ساخت داخل کشور یا خارج می باشد.
- ماده ۲- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:
- الف - قانون: قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶
- ب - وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت
- پ - عرضه کننده: 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 می نماید.
- 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 می باشد.
- ث - واسطه خدمات فروش و پس از فروش: اشخاص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده، صرفاً یا توأمأ عهده دار خدمات فروش و پس از فروش خودرو از طریق نمایندگی های مجاز می باشند، واسطه مذکور می تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.
- ج - نمایندگی مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده 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، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد.
- ح - دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو: دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها توسط وزارت تهیه و ابلاغ می شود.
- 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 آیین نامه و انجام آن به صورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد.
- د - خدمات دوره تعهد: مجموعه خدمات تعمیرات، تأمین و تعویض قطعات و پشتیبانی خدمات که در یک دوره زمانی مشخص مطابق ماده (۱۵) این آیین نامه و در قبال دریافت اجرت برابر با نرخ مصوب موضوع بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه از سوی عرضه کننده برای مصرف کننده انجام می شود.
- ذ - خدمات سیار: خدمات امداد و تعمیراتی که در محل استقرار خودرو در بیرون از نمایندگی مجاز به مصرف کننده ارائه می شود.
- ر - خدمات فنی استاندارد: خدماتی که مطابق با استاندارد کارخانه ای، ملی، بین المللی، یا سایر استانداردها و دستورالعمل های تخصصی رسمی باشد.
- ز - ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در بر گیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از خودرو که توسط عرضه کننده به همراه خودرو، تحویل مصرف کننده می شود.

- 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 صلاحیت 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، آلاینده‌ی 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 فرآیند 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 فرآیند خرید را به صورت شفاف و روشن مطابق جدول زیر تهیه و در پایگاه اطلاع‌رسانی و نمایندگی‌های مجاز فروش خود، در دسترس متقاضیان خرید قرار دهد:
ضوابط و روش‌های مختلف فروش:

سفراتی تعداد محدود	مشارکت در تولید	پیش فروش		تحویل فوری	
		عادی	قطعی		
قیمت توافقی زمان عقد قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت قطعی زمان عقد قرارداد	قیمت
داخلی سه ماه وارداتی چهار ماه	سه سال	دوازده ماه	نه ماه	سی روز	حداکثر تاریخ تحویل
-	حداقل سود سپرده سه ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود سپرده برابر مقررات نظام بانکی در مدت قرارداد	-	حداقل سود مشارکت
حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداکثر سه درصد کمتر از نرخ سود سپرده یک ساله نظام بانکی	حداقل سود انصراف (درصد)
سه درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	سود مشارکت بعلاوه یک درصد ماهانه	دو و نیم درصد ماهانه	جبران تأخیر در تحویل
در صورت تأخیر بیش از دو ماه در تحویل خودرو موضوع قرارداد، مشتری حق انصراف خواهد داشت.	در صورت عدم امکان تحویل خودرو موضوع قرارداد، خودروی جایگزین از میان خودروهای تولیدی به انتخاب مشتری و شرایط مفاد قرارداد تحویل داده خواهد شد. این موضوع شامل خودروی وارداتی نمی‌شود.	-	-	نداشتن تعهدات معوق	شرایط

- در کلیه روشها، اطمینان از تأمین CKD/CBU و شماره گذاری توسط عرضه کننده الزامی است.

- در کلیه روشها، امکان پرداخت وجه ثمن خودرو به صورت اقساطی میسر می باشد.

- در صورت استفاده از تسهیلات بانکها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ، رعایت قوانین مرتبط با آن و حصول اطمینان عرضه کننده از تأمین و پرداخت تسهیلات توسط بانک ها، مؤسسات اعتباری و شرکت های لیزینگ به متقاضی، پیش از انعقاد قرارداد و دریافت وجه، الزامی است.

- تعهدات معوق: در فروش های فوری، تعهداتی است که طبق قرارداد سررسید شده ولی خودرو تحویل نگردیده است.

- تبصره ۱- حداکثر مبلغ قابل دریافت در قراردادهای پیش فروش معادل پنجاه درصد قیمت فروش نقدی محصول مورد نظر در هنگام عقد قرارداد می باشد.
- تبصره ۲- سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش، به صورت روز شمار محاسبه می شود.
- ماده ۵- عرضه کننده موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو، مجوز مربوطه شامل تعداد خودروی قابل عرضه را از وزارت اخذ نماید.
- ماده ۶- عرضه کننده موظف است نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده 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 مصرف کننده 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 می شود.
- ماده ۷- عرضه کننده موظف است در قرارداد پیش فروش، سود مشارکت و وجه دریافتی را از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل مندرج در قرارداد پرداخت نماید.
- تبصره ۱- عرضه کننده موظف است در صورت تأخیر در تحویل خودرو، از تاریخ تحویل مندرج در قرارداد تا زمان تحویل خودرو به مصرف کننده، مبلغ خسارت تأخیر در تحویل را نسبت به وجه پرداختی محاسبه و پرداخت نماید.
- تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، ظرف پانزده روز کاری نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعده دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.
- تبصره ۳- در صورت اعلام انصراف مصرف کننده یک ماه پس از عقد قرارداد، سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده (۴) این آیین نامه محاسبه و پرداخت می شود. عرضه کننده موظف است سود انصراف و مبلغ پرداختی را ظرف بیست روز به مصرف کننده پرداخت نماید. انصراف مصرف کننده قبل از یک ماه از زمان عقد قرارداد مشمول سود انصراف نمی شود.
- تبصره ۴- در صورتی که زمان بازپرداخت وجه پرداختی مصرف کننده بیش از بیست روز شود، سود انصراف متعلقه از تاریخ تأخیر تا تاریخ بازپرداخت وجه مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت گردد.
- ماده ۸- عرضه کننده موظف است هرگونه تغییر در شرایط عرضه را نسبت به شرایط مندرج در قرارداد به استثنای الزامات قانونی، رضایت کتبی مصرف کننده 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 فرآیند رعایت استانداردهای مصوب و تأخیر در تحویل خودرو، مسئولیت جبران خسارات وارده و کسب رضایت مصرف کننده بر عهده عرضه کننده است.

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

تبصره ۱- عرضه کننده 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 عرضه کننده موظف است نسبت به تعویض خودرو و یا اخذ رضایت کتبی مصرف کننده اقدام نماید.

تبصره ۲- در صورتی که مصرف کننده 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، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد.

تبصره ۳- عرضه کننده 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 مصرف کننده، برابر ماده (۱۷) این آیین نامه رفتار نماید.

ماده ۱۰- عرضه کننده موظف است سند فروش، صورتحساب فروش همراه با درج تفکیکی اقلام تشکیل دهنده، بهای خودرو شامل بهای خالص خودرو، شماره گذاری، بیمه، عوارض، مالیات و سایر موارد مربوط، برگه های ضمانت، کتابچه راهنمای مصرف کننده حداقل به زبان فارسی و تجهیزات اضافی رادر زمان تحویل خودرو به مصرف کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل های 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 مصرف کننده

پ - بازرسی قبل از تحویل خودرو

ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز

ث - نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز خود

ج - پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز.

چ - راهنمای تعمیراتی بخش های 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 نمایندگی های مجاز خود

د - ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود.

ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز

ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های 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 طرح های 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 مصرف کننده 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 مصرف کننده حداقل دو سال یا کارکردی برابر دویست هزار (۲۰۰۰۰۰) کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع موتورسیکلت از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل یک سال می باشد.

تبصره ۱- عرضه کننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور افزایش رضایت مندی مصرف کننده، نسبت به افزایش دوره تضمین یا تعهد اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور کتبی و شفاف به مصرف کننده 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 آلایندهی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوزم 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 صرفاً 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 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 مصرف‌کننده را اعلام نماید، پایان می‌یابد. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد خودروی مربوط اضافه می‌شود.

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

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

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 آیین‌نامه به مقدار پانزده ده هزارم (۰/۰۰۱۵) بهای خودرو به عنوان هزینه توقف توسط عرضه‌کننده به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

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 (۱۷) 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 مثبت 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 رانندازی 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- عرضه کننده 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 - عرضه کننده موظف است در دوره تضمین، هزینه های بازرسی و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر به نزدیک ترین نمایندگی مجاز را به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد، تقبل نماید.

ماده ۲۱- عرضه کننده در دوره تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های 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- عرضه کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود ابلاغ نماید. بر اساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می نماید.

تبصره - عرضه کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید.

ماده ۲۳- عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن تسلیم صورتحساب به مصرف کننده، 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 مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستند سازی شود.

تبصره - نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده 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 عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز خسارتی متوجه مصرف کننده گردد، عرضه کننده موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

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

ماده ۲۷- عرضه کننده موظف است در شبکه نمایندگی های 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- عرضه کننده موظف است نسبت به استقرار شبکه رایانه ای برای واسطه ها و نمایندگی های 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 مصرف کننده اقدام نماید.

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

ماده ۲۹- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کننده و جلب 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. هیئت 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 هیئت است. این رأی باید ظرف ده روز از تاریخ ابلاغ اجرا شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیئت 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، هیئت‌های 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 هیئت حل اختلاف رایگان است. اما حق الزحمه کارشناس رسمی که در هیئت حاضر و اظهار نظر می‌کند باید ظرف پنج روز از تاریخ اعلام هیئت، توسط شاکی پرداخت شود، در غیر این صورت، هیئت پرونده اعتراض را با ذکر دلیل مختومه اعلام می‌نماید.

تبصره ۴- کلیه نهادها و 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 مراجعه‌کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نام نمایندگی مراجعه‌شده 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 در خصوص قانون و آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کننده خواهشمند است به وب سایت شرکت ایساکو www.isaco.ir قسمت خدمات - حقوق مشتریان یا به موبایل اپلیکیشن ایساکو مراجعه و یا با شماره ۰۹۶۴۴۰ تماس حاصل فرمایید.

جهت ثبت و پیگیری درخواست‌ها، پیشنهادات و شکایات می‌توانید به سایت مدیریت ارتباط با مشتریان به آدرس CRM.IKCO.IR مراجعه فرمایید.

۴

خدمات امدادی و طلایی امداد خودرو ایران

۳۰۵	درخواست خدمات امداد سیار
۳۰۷	فهرست خدمات امداد سیار
۳۰۸	خدمات کارت طلایی
۳۰۹	سایر خدمات

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 جزئیات و ضوابط و مقررات خدمات شرکت به سایت 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.

۱- 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

■ 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)



۴

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 امداد رسانی به شماره همراه مشتری پیامک گردیده و از طریق لینک ارسالی، جزئیات خدمات و هزینه‌های مربوطه قابل مشاهده می‌باشد.

❖ پس از پایان امداد رسانی، 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	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	
۲	راهنمایی و راه اندازی تلفنی	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	
۳	اطلاع رسانی	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	
۴	پیگیری امور مشتریان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	
۵	مشاوره فنی	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	
۶	ایاب و ذهاب فعالیت‌های امدادی	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	
۷	تعمیرات خودرو (قطعه و اجرت)*	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق ضوابط خدمات طلایی	طبق ضوابط خدمات طلایی	طبق ضوابط خدمات طلایی	طبق ضوابط خدمات طلایی	
۸	سرویس در محل (اتو کلیک) و امداد گلס	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق ضوابط	طبق ضوابط	طبق ضوابط	طبق ضوابط	
۹	حمل و جابجایی خودرو	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	
۱۰	انتقال سرنشینان خودرو متوقف در جاده‌های بین شهری	رایگان	رایگان	رایگان	رایگان	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	-----	-----	-----	-----	-----	-----	طبق ضوابط خدمات طلایی				
۱۳	پوشش زیان حوادث و بلایای طبیعی (سپیل، زلزله، آتش‌فشان، تگرگ، طوفان، صاعقه، ریزش آوار، آتش‌سوزی، 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 تعرفه					-----	طبق ضوابط خدمات طلایی				
۱۷	ارائه سرویس‌های ادواری و نگهداری	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	تا ۲۵۰۰۰ کیلومتر پیمایش	تا ۴۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش	تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش	تا ۶۰۰۰۰ کیلومتر پیمایش	
۱۸	انجام تعمیرات خودرو (قطعه و اجرت)*	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق تعرفه	طبق ضوابط خدمات طلایی				
۱۹	تحویل تایر (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.
* در صورت نصب در خودروی شما

۲- فهرست 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 ابرادات 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، تأمین سوخت، باز کردن درهای خودرو، پنچرگیری و تنظیم باد تایر، 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.
- **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، تأمین 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.
- **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، آلترناتور، استارت، شیلنگ پایین رادیاتور، و دهه مورد دیگر اشاره نمود.
- **امداد گلס (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 امداد رسانی و حمل را در سطح استانداردهای بین المللی انجام می‌دهند.
- **انتقال سرنشینان خودروی معیوب:** انتقال رایگان سرنشینان خودرو به نزدیکترین شهر، در شرایطی که خودرو در جاده‌های بین شهری متوقف شده باشد، انجام می‌شود.

۳- 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 امداد خودرو 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، مقصد 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.

■ 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.

سرق**- سرق خودرو (کلی)**

در صورتی که خودروی شما سرق شود، نسبت به تشکیل پرونده اقدام نموده و مطابق ضوابط و مقررات شرکت امداد خودرو ایران، معرفی نامه جهت دریافت یک دستگاه خودروی صفر کیلومتر از محصولات موجود شرکت ایران خودرو دریافت خواهید نمود.

- سرق لوازم خودرو (جزیی)

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

۴

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 می باشد.

نکته: جهت دریافت خدمات فوق الذکر (تصادفات، سرق، سوانح) به یکی از نمایندگی های مجاز ایران خودرو و یا در صورتی که خودرو قابل حرکت می باشد به یکی از مراکز کارشناسی شرکت امداد خودرو ایران مراجعه نمایید (جهت مشاهده آدرس مراکز کارشناسی به سایت www.096440.ir مراجعه فرمایید).

تعویض خودرو: مشترکین برای جبران زیان های کلی خودرو ناشی از حادثه یا تصادف (بیش از ۶۰٪ ارزش روز خودرو) می توانند 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 دوره ای

جهت انجام سرویس های دوره ای خودروی خود می توانید 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 نمایندگی های 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 می گیرد:

- تعویض روغن موتور

- تعویض فیلترها (هوا، روغن، سوخت)

- تعویض شمع موتور

- تعویض لنت ترمز جلو

- تعویض تسمه تایمینگ

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 تایر

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 تایر 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.

۴- سایر خدمات

شرکت امداد خودرو ایران مفتخر 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^(ع)
- امداد طرح سالگرد رحلت حضرت امام^(ع)

- امدادرسانی 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 سئوالات فنی خود را در خصوص کلیه محصولات سواری تولیدی گروه صنعتی ایران خودرو مطرح فرمائید. سیستم تلفن گویا، سئوال 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 اختیارتان قرار می‌دهد.

■ پایگاه ثابت امدادی

با توجه به اهمیت امدادرسانی 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 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 برجسب 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

www.emdadkhodro.com



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: ۱-۴۴۹۳۴۰۰۰ (۰۲۱)

مرکز پیامک: ۳۰۰۰۳

پست الکترونیکی: info@ikco.ir

پایگاه اینترنتی: www.ikco.ir