



بسمه تعالی

## فهرست مطالب

مقدمه

الف) اصطلاحات، تعاریف و مفاهیم امدادی

ب) دامنه ارائه خدمات امدادی کانون : 1- خدمات آزاد (غیر مشترکین) 2- خدمات مشترکین (اعضاء)

ج) خدمات امدادی کانون در یک نگاه

- 1) شرح خدمات امداد سیار کانون
- 2) شرح خدمات تعمیرگاهی امداد خودرو
- 3) شرح خدمات درب منزل و محل کار
- 4) شرح تأمین قطعات و لوازم یدکی
- 5) شرح خدمات فصلی امداد خودرو
- 6) شرح خدمات مشاوره تلفنی امداد خودرو
- 7) شرح خدمات، هزینه ها و دامنه ارائه خدمات انواع کارت عضویت امداد خودرو شامل:
  - کارت عضویت عادی
  - کارت عضویت برنزی
  - کارت عضویت نقره ای
  - کارت عضویت طلایی
  - خدمات بیمه سفرهای داخلی

نحوه درخواست کارت عضویت

نحوه درخواست امداد

میانگین زمان رسیدن امداد خواه

وظایف امداد خواه قبل از رسیدن امدادگر

وظایف امدادگر پس از رسیدن به امداد خواه

صدور صورتحساب

توصیه های ایمنی

نکات اختصاصی

نحوه ارتباط با امداد خودرو کانون

مقدمه :



کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران وابسته به سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و عضو ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و کمیته هماهنگی عملیات و اجرای مقررات راهنمایی و رانندگی ناجا بر اساس ضوابط قانون تجارت در سال 1314 طی شماره 4 به ثبت رسیده و در طول 80 سال حیات اداری خود، قبل و بعد از پیروزی شکوهمند انقلاب اسلامی ایران بعنوان نماینده رسمی دولت به کنوانسیونهای بین المللی FIA (فدراسیون بین المللی اتومبیلرانی) و AIT (اتحادیه جهانی جهانگردی) پیوسته و مطابق کنوانسیون های فوق علاوه بر ترجمه و صدور گواهینامه بین المللی و پلاک ترانزیت یکی از مهم ترین وظایف خود را ارائه خدمات امدادی به جهانگردان، گردشگران و هموطنان عزیز در اقصی نقاط کشور قرار داده که این موضوع باعث گردیده اولین مجموعه امداد خودرویی کشور به همت کانون جهانگردی و اتومبیلرانی تاسیس شود.

امداد خودرو کانون به منظور دستیابی به اهداف و اجرای وظایف ذاتی خود نسبت به طراحی و ارائه یک سبد خدماتی مناسب و کامل شامل: خدمات امداد سیار (حمل و تعمیرات)، خدمات تعمیرگاهی، خدمات درب منزل یا محل کار، تامین قطعات و لوازم جانبی، خدمات مشاوره تلفنی (فنی - خرید و فروش خودرو)، خدمات فصلی و دوره ای و خدمات کارت عضویت و اشتراک اقدام نموده و فصل جدیدی از فعالیت های خود را با هدف " کسب رضایت مشتری " در سراسر کشور آغاز کرده و با یک حرکت هدفمند و با بهره مندی از ناوگان مجهز و مراکز امدادرسانی و دفاتر نمایندگی استانی، تعمیرگاهها، امدادگران متخصص و بازرسین مجرب با شماره تلفن امداد سراسری 09629 و 0216423 آماده ارائه خدمات امدادی به تمامی هموطنان گرامی (با هر نوع خودرو و بدون محدودیت سال ساخت) در اقصی نقاط کشور می باشد که شرایط، ضوابط و نحوه استفاده از خدمات امدادی کانون در این دفترچه گردآوری و تقدیم می گردد.

با تشکر

امداد خودرو کانون جهانگردی و اتومبیلرانی

جمهوری اسلامی ایران

الف - اصطلاحات، تعاریف و مفاهیم امدادی کانون:





- 1- **خدمات امداد خودروئی**: عبارتست از کلیه خدمات فنی فعالیتهایی که در هنگام بروز نقص فنی و یا حوادث خودروئی به منظور رفع نقیصه فنی ارائه و منجر به حرکت و فعالیت مجدد خودرو می شود، که مشتمل بر حمل، تعمیر، رفع نقص، تعویض قطعه و ... که به صورت شبانه روزی می باشد.
- 2- **نمایندگی امداد خودرو**: شخصیتی حقیقی یا حقوقی، که بر اساس توانمندیها و تواناییهای فنی و اجرایی برای مدیریت و ارائه خدمات امداد خودروئی کانون در یک محور مواصلاتی یا محدوده تقسیمات کشوری انتخاب می گردد.
- 3- **امدادگر**: عبارتست از فردی بر خوردار از توانائی جسمی، دانش، مهارت و تجربه، دارای خودرو، ارائه خدمات امدادی، که به عنوان یکی از اعضاء شبکه خدمات امدادی کانون زیر نظر نمایندگی امداد خودرو کانون می نماید.
- 4- **مرکز مدیریت عملیات امداد (واحد پیام)**: عبارتست از مرکز مدیریت ارتباطات مشتریان امداد خودرو که به منظور هدایت عملیات امداد، باز خورد سنجی عملکرد واحدهای امدادگر، نظرات مشتریان که به صورت مستقیم زیر نظر کانون فعالیت می نمایند.
- 5- **تعمیرگاه شبکه امداد (عاملیت امداد)**: عبارتست از یک واحد ارائه خدمات تعمیر خودرو که از سوی نمایندگی امداد خودرو کانون (یک واحد تعمیرگاهی) جهت ارائه خدمات امداد خودروئی در سطح محورهای مواصلاتی و یا محدوده تقسیمات کشوری تحت پوشش دایر می گردد.
- 7- **اکپ سیار**: شامل یک وسیله نقلیه امدادی (خودرو امدادی) و امدادگر متخصصی است که هر یک دارای شرایط و ضوابط خاصی می باشد.
- 8- **پایگاه امداد**: عبارتست از نقطه ثابت (ترجیحا در جوار مجتمع های خدمات رفاهی عبادی) و یا محلی جهت استقرار و هماهنگی بین اکیپهای امدادی که دارای امکانات و تجهیزات مناسب و کافی جهت ارائه خدمات فنی به امداد خواهان باشد.
- 9- **خودرو نظارت و کنترل عملیات**: خودروئی که از سوی کانون به منظور مدیریت نظارت و کنترل عملیات ارائه خدمات امدادی، در شبکه امداد خودرو کانون به کار گیری می شود.
- 10- **مشترکین**: عبارتست از کلیه دارندگان خودرو که به منظور ارائه خدمات امدادی خودرو خویش شبکه امداد خودرو کانون را برگزیده و با خرید خدمات اشتراک به عضویت شبکه مشترکین کانون در آمده اند.
- 11- **مشتریان (امدادخواه)**: عبارتست از کلیه دارندگان خودرو که پس از بروز سانحه یا خرابی خودرو، خدمات امداد خودرو کانون را برای رفع مشکلات خویش برگزیده اند.
- 12- **کارت اشتراک امداد**: اولین نوع خدمت است که برای مشترکین و اعضاء کانون طراحی شده است، در این نوع اشتراک علاوه بر اینکه امدادسانی به مشترکین در هر شرایط در اولویت می باشد برخی از هزینه های امداد نیز برای مشترکین رایگان است.
- 13- **تعرفه خدمات**: فهرستی از خدمات فنی به همراه وجوه مربوطه که بر اساس شرح وظایف و خدمات قابل انجام، تهیه شده است.
- 14- **حوزه فعالیت**: عبارت است از محدوده معینی (مبدا تا مقصد) در یک محور - منطقه یا ناحیه ای که برای انجام خدمات و عملیات امدادسانی فنی به نمایندگان و امدادگران جهت فعالیت محول می گردد.

ب- دامنه ارائه خدمات امدادی کانون:



خدمات امدادی کانون به دو صورت ارائه می گردد: 1- به مشترکین امداد خودرو و اعضاء باشگاه کانون. 2- به عموم مردم به صورت آزاد.

### 1- خدمات غیر مشترکین (آزاد):

در این سطح از خدمات کلیه اشخاص متقاضی دریافت خدمات امدادی که گارانتی شرکت های خودرو ساز را نداشته باشند می توانند بدون محدودیت سال ساخت خودروشان از خدمات امدادی کانون با تعرفه آزاد (مصوب) استفاده نمایند.

### 2- خدمات مشترکین (عضو):

در این سطح از خدمات به کلیه افرادی که عضویت کانون و امداد خودرو را داشته باشند خدمات امدادی ارائه می گردد، سطح و میزان خدمات در شرح خدمات انواع کارت عضویت امداد خودرو کانون مشخص شده است. از جمله مزیت های استفاده از خدمات اعضا کانون یا مشترکین امداد خودرو، دسترسی آسان و مطمئن به خدمات، صرفه جویی در زمان و هزینه برای امداد خواه می باشد.

### ج- خدمات امدادی کانون در یک نگاه:

- 1- ارائه خدمات امداد سیار کانون (حمل - تعمیرات) در جاده ها و معابر شهری کشور.
- 2- ارائه خدمات تعمیرگاهی در استانهای کشور
- 3- ارائه خدمات درب منزل و محل کار (Home Service) در سراسر کشور
- 4- تامین قطعات و لوازم یدکی مناسب
- 5- ارائه خدمات فصلی (بازدید دوره ای، طرح های نوروزی، تابستان و ...)
- 6- ارائه خدمات کارشناسی فنی خودرو از طریق تماس با شماره تلفن 09629
- 7- صدور انواع کارت های عضویت با خدمات متنوع.

### 1- شرح خدمات امداد سیار کانون:

✓ شامل کلیه خدماتی است که منجر به راه اندازی و رفع نقص خودرو متوقف شده در سطح شهر و یا جاده های برون شهری می گردد، چنانچه این خدمات منجر به راه اندازی و رفع نقص خودرو نگردد با هماهنگی های لازم با واحد پیام، نمایندگی ها و تعمیرگاههای مجاز، خودرو مشترک به نزدیکترین نمایندگی مجاز حمل می گردد.

### جدول شرح خدمات سیار امداد کانون





ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات
1	اعزام امدادگر	به صورت شبانه روزی در سراسر کشور
2	حمل خودروی دارای نقص فنی در شهر	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی
3	حمل خودروی دارای نقص فنی در جاده	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین شهر، تعمیرگاه یا نمایندگی
4	تعویض تسمه ها	تعویض تسمه های دینام - کولر - هیدرولیک - تایم
5	تنظیم موتور	اعزام امدادگر و بازدید فنی از خودرو
6	تعویض لاستیک پنچر	تعویض لاستیک پنچر با زاپاس
7	سوخت رسانی	در صورت توقف خودرو به دلیل اتمام بنزین در سطح شهر و جاده ها اقدام به سوخت رسانی می گردد و در هر بار درخواست حداقل به میزان 20 لیتر بنزین ارائه و هزینه سوخت از مشترک اخذ می گردد
8	نگهداری از خودرو	انتقال و نگهداری خودروهای معیوب به نمایندگی ها و پارکینگ های طرف قرارداد به صورت شبانه روزی
9	مشاوره تلفنی	ارائه خدمات کارشناسی فنی خودرو از طریق تماس با شماره تلفن 09629

## 2- شرح خدمات تعمیرگاهی امداد خودرو:

در صورتیکه خودرو مشتری به علت نقص فنی و یا حادثه از حرکت باز ایستاده و یا حرکت آن احتمال بروز حادثه یا ایجاد خسارت را در پی داشته باشد، اکیپ های امداد رسان کانون در صورت عدم رفع نقیصه ضمن حضور در محل نسبت به انتقال آن به یکی از تعمیرگاههای مجاز یا طرف قرارداد اقدام می نمایند.

و یا در صورتیکه خودروی مشتری دچار نقص فنی گردیده و قادر به حرکت باشد و حرکت آن موجب ایراد خسارت و بروز حادثه نگردد، می بایست با مرکز پیام امداد خودرو کانون (09629-6423) جهت تعیین تعمیرگاه مربوطه تماس گرفته شود.

## 3- شرح خدمات درب منزل و محل کار (Home Service) امداد خودرو:

به منظور رفاه حال مشتریان و اعضاء کانون، انجام سرویس و خدمات تعمیراتی خودرو در محل زندگی و یا کار مشتری توسط امدارسانان کانون به شرح خدمات ذیل انجام می گردد:

- ✚ اعزام اکیپ های امداد رسان متخصص به محل مشتری.
- ✚ عیب یابی و رفع مشکل سیستم خنک کننده.
- ✚ عیب یابی و رفع مشکل سیستم سوخت رسانی.
- ✚ عیب یابی و رفع مشکل سیستم برق خودرو.
- ✚ هماهنگی با واحد عملیات جهت اعزام خودروی جراثیل برای حمل خودرو مشتری در مواقع نیاز به تعمیرات اساسی.
- ✚ سوخت رسانی
- ✚ تهیه، تامین و ارسال قطعات مورد نیاز مشتری به محل درخواستی.
- ✚ تنظیم موتور
- ✚ تعویض تسمه ها

## 4- شرح خدمات تامین قطعات و لوازم یدکی امداد خودرو:



در صورتی که خودروی مشتری به علت نیاز به تهیه و تامین قطعات و لوازم یدکی از حرکت باز ایستاده باشد نمایندگان امداد خودرو در سراسر کشور نسبت به تهیه و ارسال آن اقدام می نمایند.

### 5- شرح خدمات فصلی امداد خودرو:

پیش از آغاز هر فصل واحد عملیات امداد خودرو با هماهنگی قبلی که با مشتری انجام می دهد نسبت به تعیین وقت جهت انجام بازدید دوره ای یا فصلی اقدام می نماید و در موعد مقرر نسبت به اعزام اکیپ سیار امداد خودرو (Home Service) جهت سرویس دهی اقدام می نماید.

### 6- شرح خدمات کارشناسی تلفنی امداد خودرو:

در صورت نیاز به خدمات امدادی ضمن تماس با واحد پیام امداد خودرو، ابتدا به ساکن کاربران پذیرش نسبت به اخذ اطلاعاتی در خصوص دلایل خرابی خودرو اقدام و در صورت نیاز به خدمات مشاوره تلفنی نسبت به مرتفع نمودن آن اقدام می نمایند.

### 7- شرح خدمات کارت عضویت امداد خودرو:

ن کارت عضویت برنزی امداد خودرو - قیمت 600/000 ریال

ن کارت عضویت نقره ای امداد خودرو - قیمت 100/000 ریال

ن کارت عضویت طلائی امداد خودرو - قیمت 1/500/000 ریال

هموطنان عزیز می توانند با پرداخت مبالغی معادل 600/000 - 1/000/000 - 1/500/000 ریال هزینه عضویت سالانه، از مزایای خدمات یکی از کارت های عضویت امداد خودرو بهره مند شوند.

### جدول شماره 1 - شرح خدمات کارت عادی امداد خودرو

### ن شرح خدمات، هزینه ها و دامنه ارائه خدمات در کارت عضویت برنزی امداد خودرو

حق عضویت کارت عضویت برنزی برای مدت زمان یکسال مبلغ 600/000 ریال می باشد و خدمات آن به شرح

جدول شماره 2 می باشد:

### جدول شماره 2 - شرح خدمات کارت عضویت برنزی

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات	تعداد خدمات	هزینه خدمات
1	اعزام امدادگر متخصص	به صورت شبانه روزی در سراسر کشور (ورودیه امدادگران رایگان)	نامحدود	رایگان
2	حمل خودروی دارای نقص فنی در شهر	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا 10 km	2 بار	رایگان
3	حمل خودروی دارای نقص فنی در جاده	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین شهر، تعمیرگاه یا نمایندگی تا 20 km	2 بار	رایگان
4	تعویض تسمه ها	تعویض تسمه های دینام یا کولر یا هیدرولیک	1 بار	رایگان
5	تنظیم موتور	اعزام امدادگر و بازدید فنی از خودرو	1 بار	رایگان
6	تعویض لاستیک پنچر	تعویض لاستیک پنچر با زاپاس	1 بار	رایگان
7	مشاوره تلفنی	ارائه خدمات کارشناسی فنی خودرو از طریق تماس با شماره تلفن 09629 و 6423	نامحدود	بدون هزینه
8	خدمات تعمیرگاهی	استفاده از خدمات تعمیرگاههای طرف قرارداد کانون	نامحدود	10% تخفیف



9	عیب یابی و تعمیر سیستم خنک کننده	هواگیری - شیلنگ های رادیاتور - فن	1 بار	20% تخفیف
10	عیب یابی و تعمیر سیستم برق خودرو	تعویض باطری، اتصال و تست باطری، تست فیوزها	1 بار	20% تخفیف
11	عیب یابی و تعمیر سیستم سوخت رسانی	صافی بنزین، پمپ بنزین، مدار سوخت رسانی	1 بار	20% تخفیف
12	عیب یابی و تعمیر سیستم کلاچ و ترمز	بازدید و عیب یابی سیستم های کلاچ و ترمز	1 بار	20% تخفیف

### ۷ دامنه ارائه خدمات و هزینه های خدمات کارت عضویت برنزی امداد خودرو شامل:

- 1- ایاب و ذهاب: هزینه ایاب و ذهاب امداد رسانان رایگان می باشد
- 2- بازدید و عیب یابی خودرو توسط امداد رسان: برابر جدول شماره 2 محاسبه می گردد.
- 3- دستمزد و اجرت خدمات مورد اشاره در کارت برنزی: برابر شرح تخفیفات جدول فوق و بر اساس نرخ نامه مصوب خدمات تعمیراتی امداد کانون محاسبه می گردد.
- 4- قطعات و لوازم مصرفی: هزینه قطعات و لوازم یدکی مصرفی بر اساس قیمت روز محاسبه و از امداد خواه دریافت و داغی قطعه تعویضی به امداد خواه تحویل می گردد.
- 5- در صورت درخواست مشتری مبنی بر ارتقاء سطح خدمات کارت عضویت برنزی به سایر کارتهای امدادی، می تواند با پرداخت مابه التفاوت قیمت کارت نسبت به انتخاب خدمات ویژه تر اقدام نماید.

### ۸ شرح خدمات، هزینه ها و دامنه ارائه خدمات در کارت عضویت نقره ای امداد خودرو

حق عضویت کارت عضویت نقره ای برای مدت زمان یکسال مبلغ 1/000/000 ریال می باشد و خدمات آن به شرح جدول شماره 3 می باشد:

جدول شماره 3- شرح خدمات کارت عضویت نقره ای

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات	تعداد خدمات	هزینه خدمات
1	اعزام امدادگر متخصص	به صورت شبانه روزی در سراسر کشور (ورودی امداد رسان رایگان)	نامحدود	رایگان
2	حمل خودروی دارای نقص فنی در شهر	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا 20 km	3 بار	رایگان
3	حمل خودروی دارای نقص فنی در جاده	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین شهر، تعمیرگاه یا نمایندگی تا 40 km	2 بار	رایگان
4	تعویض تسمه ها	تعویض تسمه های دینام یا کولر یا هیدرولیک یا تایم	1 بار	رایگان
5	تنظیم موتور	اعزام امدادگر و بازدید فنی از خودرو	1 بار	رایگان
6	تعویض لاستیک پنچر	تعویض لاستیک پنچر با زاپاس	1 بار	رایگان
7	سوخت رسانی	در صورت توقف خودرو به دلیل اتمام بنزین در سطح شهر و جاده ها نسبت به سوخت رسانی اعزام امدادگر جهت تامین سوخت اقدام می گردد (به جز محل سکونت)	1 بار	رایگان
8	مشاوره تلفنی	ارائه خدمات کارشناسی فنی خودرو از طریق تماس با شماره تلفن 09629 و 6423	نامحدود	بدون هزینه
9	خدمات تعمیرگاهی	استفاده از خدمات تعمیرگاههای طرف قرارداد کانون	نامحدود	15%
10	عیب یابی و تعمیر سیستم خنک کننده	بازدید خودرو و هواگیری - شیلنگ های رادیاتور - فن	نامحدود	33%
11	عیب یابی و تعمیر سیستم برق خودرو	بازدید خودرو و تعویض باطری، اتصال و تست باطری، تست فیوزها	نامحدود	33%
12	عیب یابی و تعمیر سیستم سوخت رسانی	بازدید خودرو و صافی بنزین، پمپ بنزین، مدار سوخت رسانی	نامحدود	33%
13	عیب یابی و تعمیر سیستم کلاچ و ترمز	بازدید خودرو و سیستم های کلاچ و ترمز	نامحدود	33%





۷ دامنه ارائه خدمات و هزینه های خدمات کارت عضویت نقره ای امداد خودرو شامل:

- 1- ایاب و ذهاب: هزینه ایاب و ذهاب امداد رسانان رایگان می باشد
- 2- بازدید و عیب یابی خودرو توسط امداد رسان: برابر جدول شماره 3 محاسبه می گردد.
- 3- دستمزد و اجرت خدمات مورد اشاره در کارت نقره ای: برابر شرح تخفیفات جدول فوق و بر اساس نرخ نامه مصوب خدمات تعمیراتی امداد کانون محاسبه می گردد.
- 4- قطعات و لوازم مصرفی: هزینه قطعات و لوازم یدکی مصرفی بر اساس قیمت روز محاسبه و از امداد خواه دریافت و داغی قطعه تعویضی به امداد خواه تحویل می گردد.
- 5- در صورت درخواست مشتری مبنی بر ارتقاء سطح خدمات کارت عضویت نقره ای به کارت طلایی امداد خودرو، می تواند با پرداخت مابه التفاوت قیمت کارت نسبت به انتخاب خدمات ویژه تر اقدام نماید.

۸ شرح خدمات، هزینه ها و دامنه ارائه خدمات در کارت عضویت طلایی امداد خودرو

حق عضویت کارت طلایی امداد خودرو برای مدت زمان یکسال مبلغ 1/500/000 ریال می باشد و خدمات آن به شرح جدول شماره 4 می باشد:

جدول شماره 4- شرح خدمات کارت عضویت طلایی

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات	تعداد خدمات	هزینه خدمات
1	اعزام امدادگر متخصص	به صورت شبانه روزی در سراسر کشور	نامحدود	رایگان
2	حمل خودرو در شهر	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا 30 km	نامحدود	رایگان
3	حمل خودرو در جاده	با خودرو سوار و یدک کش تا اولین شهر، تعمیرگاه یا نمایندگی تا 50 km	نامحدود	رایگان
4	تعویض تسمه ها	تعویض تسمه های دینام - کولر - هیدرولیک - تایم	نامحدود	رایگان
5	تنظیم موتور	اعزام امدادگر و بازدید فنی از خودرو	نامحدود	رایگان
6	تعویض لاستیک پنچر	تعویض لاستیک پنچر با زاپاس	نامحدود	رایگان
7	سوخت رسانی	در صورت توقف خودرو به دلیل اتمام بنزین در سطح شهر و جاده ها نسبت به سوخت رسانی اعزام امدادگر جهت تامین سوخت اقدام می گردد	2 بار	رایگان
8	مشاوره تلفنی	ارائه خدمات کارشناسی فنی خودرو از طریق تماس با شماره تلفن 09629 و 6423	نامحدود	بدون هزینه
9	خدمات تعمیرگاهی	استفاده از خدمات تعمیرگاههای طرف قرارداد کانون در سراسر کشور	نامحدود	20%
10	عیب یابی و تعمیر سیستم خنک کننده	بازدید خودرو و هواگیری - شیلنگ های رادیاتور - فن	1 بار	رایگان
11	عیب یابی و تعمیر سیستم برق خودرو	بازدید خودرو و تعویض باطری، اتصال و تست باطری، تست فیوزها	1 بار	رایگان
12	عیب یابی و تعمیر سیستم سوخت رسانی	بازدید خودرو و صافی بنزین، پمپ بنزین، مدار سوخت رسانی	1 بار	رایگان
13	عیب یابی و تعمیر سیستم کلاچ و ترمز	بازدید خودرو و سیستم های کلاچ و ترمز	1 بار	رایگان
14	ارائه بیمه نامه سفر های داخلی	خدمات 6 نوع بیمه در بیمه نامه سفر های داخلی تفکیک شده است.	1 بار	رایگان

۷ دامنه ارائه خدمات و هزینه های خدمات کارت عضویت طلایی امداد خودرو شامل:





- 1- ایاب و ذهاب: هزینه ایاب و ذهاب امداد رسانان رایگان می باشد
- 2- بازدید و عیب یابی خودرو توسط امداد رسان: برابر جدول شماره 4 رایگان محاسبه می باشد.
- 3- دستمزد و اجرت خدمات مورد اشاره در کارت طلایی: برابر شرح هزینه ها و دامنه خدمات جدول فوق به جز خدمات تعمیرگاهی که با 20 درصد تخفیف ارائه می گردد، کلیه خدمات رایگان می باشد.
- 4- قطعات و لوازم مصرفی: هزینه قطعات و لوازم یدکی مصرفی بر اساس قیمت روز محاسبه و از امداد خواه دریافت و داغی قطعه تعویضی به امداد خواه تحویل می گردد.
- 5- کارت های عضویت امداد خودرو کانون، تنها مختص دارنده کارت عضویت نمی باشد لیکن سایر اعضای خانواده، دوستان و آشنایان مشترک و عضو کانون نیز می توانند با اعلام شماره کارت عضویت به واحد پیام امداد خودرو از تخفیف 10 درصدی خدمات امدادی کانون بهره مند شوند.

### توضیح خدمات اشاره شده در ردیف 16 خدمات کارت طلایی و ویژه امداد خودرو کانون:

#### خدمات بیمه سفرهای داخلی:

جهت دریافت و استفاده از خدمات بیمه سفر، مشترک یا عضو کانون باید حداکثر ظرف مدت 72 ساعت قبل از عزیمت به سفر داخلی، زمان (تاریخ رفت و برگشت) سفر خود را به واحد پیام کانون جهت صدور و فعال سازی بیمه سفر اعلام نماید، در غیر اینصورت، خدمات و تعهدات بیمه سفر در آن بازه زمانی شامل حال مشترک یا اعضا کانون نمی گردد. شرح خدمات و میزان تعهدات بیمه سفرهای داخلی به شرح جدول ذیل می باشد:

#### شرح خدمات بیمه سفر و سقف تعهدات آن (کوتاه مدت)

ردیف	شرح	سقف تعهدات مبلغ (ریال)
1	پرداخت خسارت بدنه اتومبیل	50/000/000
2	خسارت مالی وارده به اشخاص ثالث در رانندگی (بیمه حوادث سرنشین)	20/000/000
3	پرداخت هزینه ایاب و ذهاب هر نفر	500/000
4	هزینه بستری در بیمارستان به علت حوادث و بیماری	10/000/000
5	پرداخت هزینه نقص عضو کلی و جزئی و فوت (بیمه حوادث انفرادی)	200/000/000
6	پرداخت هزینه آتش سوزی ساختمان و اثاثیه محل سکونت در مدت زمان سفر	300/000/000

#### نمونه تصویری انواع کارت عضویت امداد خودرو کانون



# دستور العمل خدمات امداد خودرو کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی

## 1- کارت عضویت برنزی امداد خودرو

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات	تعداد خدمات (میزان تخفیف)	هزینه خدمات
۱	انواع امدادگر مشخص	با صورت مشاهده زوری در مسیر کشور (در دوره امداد رانگان)	نامحدود	رایگان
۲	حمل خودروی دارای نقص فنی در شهر	با خودرو سواری و یک کتک تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا ۱۰ km	۳ بار	رایگان
۳	حمل خودروی دارای نقص فنی در جاده	با خودرو سواری و یک کتک تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا ۱۰ km	۲ بار	رایگان
۴	تعمیرات سیم‌ها	تعمیرات سیم‌های دینام یا کوازل یا باند رانگان	۱ بار	رایگان
۵	تعمیرات موتور	انواع امدادگر و بازدید فنی از خودرو	۱ بار	رایگان
۶	تعمیرات لایت‌کشی پنجره	تعمیرات لایت‌کشی پنجره با زاپاس	۱ بار	رایگان
۷	سورخترسانی	ارائه خدمات کاتر ششمی فنی خودرو و طرفین با شماره تلفن ۰۹۶۹۹ و ۰۲۱-۶۳۲۱	نامحدود	بدون هزینه
۸	مشاوره تلفنی	استفاده از خدمات تعمیرگاهی طرفین از راه کانون	نامحدود	۱۰٪
۹	خدمات تعمیرگاهی	مراجعه به مراکز تعمیرگاهی طرفین	نامحدود	۲۰٪
۱۰	خدمات سیم‌کشی کابلهای خودرو	بازدید خودرو و هرگز سیم‌کشی‌های رانگان	نامحدود	۲۰٪
۱۱	خدمات سیم‌کشی موتور خودرو	بازدید خودرو و تعمیرات موتور و اتصال و تست موتور و تست فیوزها	نامحدود	۲۰٪
۱۲	خدمات سیم‌کشی سیستم سوخت رسانی	بازدید خودرو و بررسی سیستم سوخت رسانی	نامحدود	۲۰٪
۱۳	خدمات سیم‌کشی کلاچ و ترمز	بازدید خودرو و سیستم کلاچ و ترمز	نامحدود	۲۰٪

لطفاً کد سریال کارت را ظرف مدت ۴۸ ساعت به سامانه پیامکی ۳۰۰۰۹۶۹۷ ارسال نمایید.

(حق اشتراک سالانه ۶۰۰۰۰ ریال می باشد) شماره سریال: تاریخ اعتبار:

کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران  
Touring & Automobile Club of the I.R.IRAN  
مرکز پیام امداد خودرو: ۰۲۱-۶۴۲۳  
رسیدگی به شکایات: ۰۲۱-۶۶۷۱۰۷۱۰  
سامانه گردشگری کشور: ۰۹۶۲۹

کارت برنزی امداد خودرو  
bronze Card

www.tac.org.ir

## 2- کارت عضویت نقره ای امداد خودرو

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات	تعداد خدمات (میزان تخفیف)	هزینه خدمات
۱	انواع امدادگر مشخص	با صورت مشاهده زوری در مسیر کشور (در دوره امداد رانگان)	نامحدود	رایگان
۲	حمل خودروی دارای نقص فنی در شهر	با خودرو سواری و یک کتک تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا ۱۰ km	۳ بار	رایگان
۳	حمل خودروی دارای نقص فنی در جاده	با خودرو سواری و یک کتک تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا ۱۰ km	۲ بار	رایگان
۴	تعمیرات سیم‌ها	تعمیرات سیم‌های دینام یا کوازل یا باند رانگان	۱ بار	رایگان
۵	تعمیرات موتور	انواع امدادگر و بازدید فنی از خودرو	۱ بار	رایگان
۶	تعمیرات لایت‌کشی پنجره	تعمیرات لایت‌کشی پنجره با زاپاس	۱ بار	رایگان
۷	سورخترسانی	تعمیرات سوخت در شهر یا جاده (در محل سکونت)	نامحدود	بدون هزینه
۸	مشاوره تلفنی	ارائه خدمات کاتر ششمی فنی خودرو و طرفین با شماره تلفن ۰۹۶۹۹ و ۰۲۱-۶۳۲۱	نامحدود	بدون هزینه
۹	خدمات تعمیرگاهی	استفاده از خدمات تعمیرگاهی طرفین از راه کانون	نامحدود	۱۵٪
۱۰	خدمات سیم‌کشی کابلهای خودرو	بازدید خودرو و هرگز سیم‌کشی‌های رانگان	نامحدود	۲۳٪
۱۱	خدمات سیم‌کشی موتور خودرو	بازدید خودرو و تعمیرات موتور و اتصال و تست موتور و تست فیوزها	نامحدود	۲۳٪
۱۲	خدمات سیم‌کشی سیستم سوخت رسانی	بازدید خودرو و بررسی سیستم سوخت رسانی	نامحدود	۲۳٪
۱۳	خدمات سیم‌کشی کلاچ و ترمز	بازدید خودرو و سیستم کلاچ و ترمز	نامحدود	۲۳٪

لطفاً کد سریال کارت را ظرف مدت ۴۸ ساعت به سامانه پیامکی ۳۰۰۰۹۶۹۷ ارسال نمایید.

(حق اشتراک سالانه ۱۱۰۰۰۰ ریال می باشد) شماره سریال: تاریخ اعتبار:

کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران  
Touring & Automobile Club of the I.R.IRAN  
مرکز پیام امداد خودرو: ۰۲۱-۶۴۲۳  
رسیدگی به شکایات: ۰۲۱-۶۶۷۱۰۷۱۰  
سامانه گردشگری کشور: ۰۹۶۲۹

کارت نقره ای امداد خودرو  
Silver Card

www.tac.org.ir

## 3- کارت عضویت طلایی امداد خودرو

ردیف	نوع خدمات	شرح خدمات	تعداد خدمات (میزان تخفیف)	هزینه خدمات
۱	انواع امدادگر مشخص	با صورت مشاهده زوری در مسیر کشور	نامحدود	رایگان
۲	حمل خودرو در شهر	با خودرو سواری و یک کتک تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا ۱۰ km	نامحدود	رایگان
۳	حمل خودرو در جاده	با خودرو سواری و یک کتک تا اولین تعمیرگاه یا نمایندگی تا ۱۰ km	نامحدود	رایگان
۴	تعمیرات سیم‌ها	تعمیرات سیم‌های دینام یا کوازل یا باند رانگان	نامحدود	رایگان
۵	تعمیرات موتور	انواع امدادگر و بازدید فنی از خودرو	نامحدود	رایگان
۶	تعمیرات لایت‌کشی پنجره	تعمیرات لایت‌کشی پنجره با زاپاس	نامحدود	رایگان
۷	سورخترسانی	تعمیرات سوخت در شهر یا جاده (در محل سکونت)	نامحدود	بدون هزینه
۸	مشاوره تلفنی	ارائه خدمات کاتر ششمی فنی خودرو و طرفین با شماره تلفن ۰۹۶۹۹ و ۰۲۱-۶۳۲۱	نامحدود	بدون هزینه
۹	خدمات تعمیرگاهی	استفاده از خدمات تعمیرگاهی طرفین از راه کانون	نامحدود	۲۰٪
۱۰	خدمات سیم‌کشی کابلهای خودرو	بازدید خودرو و هرگز سیم‌کشی‌های رانگان	نامحدود	۲۰٪
۱۱	خدمات سیم‌کشی موتور خودرو	بازدید خودرو و تعمیرات موتور و اتصال و تست موتور و تست فیوزها	نامحدود	۲۰٪
۱۲	خدمات سیم‌کشی سیستم سوخت رسانی	بازدید خودرو و بررسی سیستم سوخت رسانی	نامحدود	۲۰٪
۱۳	خدمات سیم‌کشی کلاچ و ترمز	بازدید خودرو و سیستم کلاچ و ترمز	نامحدود	۲۰٪
۱۴	ارائه بیمه نامه سفرهای داخلی	خدمات ۶۰ روزه بیمه نامه سفرهای داخلی تکمیل شده است	نامحدود	رایگان

لطفاً کد سریال کارت را ظرف مدت ۴۸ ساعت به سامانه پیامکی ۳۰۰۰۹۶۹۷ ارسال نمایید.

(حق اشتراک سالانه ۱۱۵۰۰۰۰ ریال می باشد) شماره سریال: تاریخ اعتبار:

کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران  
Touring & Automobile Club of the I.R.IRAN  
مرکز پیام امداد خودرو: ۰۲۱-۶۴۲۳  
رسیدگی به شکایات: ۰۲۱-۶۶۷۱۰۷۱۰  
سامانه گردشگری کشور: ۰۹۶۲۹

کارت طلایی امداد خودرو  
Golden Card

www.tac.org.ir

## ۷ نحوه درخواست تهیه کارت های عضویت امداد خودرو:

- از طریق تماس با شماره های تلفن سراسری ۰۹۶۲۹ - ۰۲۱۶۶۷۱۰۷۱۰ - ۰۲۱۶۴۲۳
- ارسال پیامک (SMS) به شماره ۳۰۰۰۹۶۹۷ و ثبت درخواست خرید.
- مراجعه به پایگاه اینترنتی کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران به نشانی





عضویت. [www.tac.org.ir](http://www.tac.org.ir) یا [www.emdad.tac.org.ir](http://www.emdad.tac.org.ir) و ثبت درخواست خرید یا تمدید کارت

- 4- مراجعه حضوری به دفتر مرکزی امداد خودرو کانون  
آدرس دفتر مرکزی: تهران خیابان فیاض بخش نبش کوچه جهانگردی پلاک 33 کانون جهانگردی  
واتومبیلرانی مراجعه فرمائید.
- 5- مراجعه حضوری به دفتر نمایندگان استانی و نمایندگی های فروش خدمات امدادی کانون  
نکته: کلیه هزینه ایاب و ذهاب (جهت اخذ مدارک از مالک)، صدور و ارسال کارت اشتراک توسط  
شرکت به صورت رایگان انجام می پذیرد.

### نحوه درخواست خدمات امداد از کانون جهانگردی و اتومبیلرانی:

- توجه: در صورتیکه خودروی شما به علت نقص فنی قادر به حرکت نباشد و یا نیاز مند خدمات فوریتی باشد شما می توانید با شماره های تلفن گویا 09629 (شماره سراسری امداد خودرو) و یا با شماره های 021-6423 و 021-66710710 واحد پیام تماس و به صورت شبانه روز درخواست خود را با توجه به نوع کارت عضویت امدادی ثبت نمائید. در این صورت امداد خودرو کانون با اعزام نزدیکترین واحد سیار اقدام به ارائه خدمات امدادی متناسب با خواسته شما می نماید.
- کارشناسان واحد پیام در هنگام پاسخگویی تمامی مشخصات خودرو را از شما دریافت خواهند نمود.
- در تماس با مرکز پیام امداد خودرو، شماره عضویت خودرو را جهت ثبت در سیستم و دریافت کد درخواست و رهگیری اعلام نمائید.
- اطلاعات و نشانی دقیق محل توقف خودرو، شماره تلفن همراه و یا تلفنی که از طریق آن بتوان به شما دسترسی داشت را اعلام فرمائید.
- کارکنان مرکز پیام در ابتدا به منظور رفع عیب خودرو مشاوره فنی لازم را به صورت راهنمایی تلفنی انجام خواهند داد و در صورت نیاز نزدیکترین امدادگر را به محل توقف خودرو اعزام خواهند کرد.
- کلیه تماسها و مکالمات با واحد پیام جهت پیگیری های بعدی ضبط و به صورت روزانه آرشیو بندی می گردد
- اطلاعات مربوط به درخواست امداد و چگونگی امداد رسانی در برنامه نرم افزاری امداد خودرو ثبت می گردد و در اتمام هر شیفت گزارش گیری می گردد.
- در صورت درخواست اعزام امدادگر به محل توقف خودرو حتما کد امدادگر اعزامی را به خاطر بسپارید تا در صورت نیاز در پیگیریهای بعدی شما مورد استفاده قرار گیرد.

### میانگین زمان انتظار مشتری



ردیف	محل درخواست امداد	حداقل زمان	حداکثر زمان	میانگین زمان
1	کلانشهر ها و مراکز استانها	27	65	37
2	شهرستانها	20	50	32
3	جاده ها و آزاد راهها	30	55	39
4	محورهای فرعی و راههای روستایی	32	75	45

- مدت زمان رسیدن امدادگر به محل، بسته به مسافت محل توقف خودرو امداد خواه، وضعیت ترافیک، شرایط جوی، محل گشت زنی و استقرار خودروهای امداد و میزان تراکم درخواست امداد می باشد و ممکن است زمان متغیر باشد در صورت امکان پرسنل واحد پیام مدت زمان تقریبی رسیدن امدادگر را به امداد خواه اعلام خواهند نمود .
- نحوه برقراری ارتباط توسط واحد پیام با امداد رسانیان از طریق دفاتر منطقه ای امداد ، بی سیم ، تلفن همراه یا ثابت می باشد .

### وظایف امداد خواه (مشترک) قبل از رسیدن امدادگر و انجام تعمیرات :

- با توجه به مقررات راهنمایی و رانندگی و به منظور ایمن سازی و جلوگیری از بروز تصادفات پس از توقف خودرو رعایت این نکات الزامی می باشد:
- چراغ های چشمک زن (فلاشر) خودرو را روشن نمایید و به عنوان علامت مشخصه درب موتور را بالا بزنید مثلث هشدار را در 35متری عقب خودرو قرار داده و منتظر رسیدن امدادگر بمانید .
- قبل از رسیدن امدادگر از تغییر مکان خودرو خودداری فرمائید و در صورت انصراف و رفع مشکل مراتب جهت اطلاع مرکز پیام اعلام گردد تا از اعزام امدادگر جلوگیری به عمل آید .
- خودروهای امدادی کانون، منقش به نام آرم و کانون جهانگردی و اتومبیلرانی می باشد و امدادگران تحت پوشش کانون نیز دارای کارت شناسایی و یونیفرم امدادی این مجموعه می باشند .

### وظایف امدادگر پس از رسیدن به امدادخواه:

- در صورتی که نظر امدادخواه انجام خدمات امداد فوری باشد نسبت به رفع عیب با توجه به دستورالعمل امداد اقدام نماید .
- در صورتی که نظر امدادخواه انجام رفع عیب در تعمیرگاه های مجاز باشد نسبت به بکسل و حمل خودرو اقدام نماید .

### صدور صورتحساب (فاکتور) :

- امدادگر در پایان عملیات امداد، گزارش چگونگی انجام ماموریت و ریز خدمات ارائه شده را به واحد پیام اعلام می نماید و با توجه به نوع عضویت امداد خواه، نسبت به صدور صورتحساب (فاکتور) اقدام می نماید



تذکر: بهای قطعات تعویضی با توجه به نوع عضویت امداد خواه بر اساس تعرفه قطعات در صورت حساب (فاکتور) نیز منظور می گردد و داغی قطعات تعویض شده نیز متعلق به امداد خواه بوده و می بایست از تحویل داغی قطعات به امدادگر خودداری شود .

- در صورت حساب صادره امدادگر موظف است نسبت به دریافت رضایت نامه کتبی از امدادخواه اقدام نماید.
- صورت حساب باید کاملا تکمیل شده و حاوی نام و نام خانوادگی کد عضویت، نوع کارت، کد و امضاء امدادگر باشد.
- امدادگر موظف است یک نسخه از صورت حساب را در اختیار امدادخواه قرار دهد.

### توصیه های ایمنی

- هرگز در حالتی که موتور گرم و یا روشن است درب رادیاتور خودرو را باز ننمائید زیرا در این حالت سیستم خنک کننده موتور نیاز به هواگیری پیدا می کند.
- پس از باز بست درب رادیاتور از بسته شدن درب آن اطمینان حاصل نمائید.
- هیچ گاه خودروئی که جوش آورده است یکباره خاموش ننمائید.
- هرگز سوئیچ خودرو مجهز به دزدگیر را داخل خودرو جا نگذارید، زیرا ممکن است دربها قفل شود .
- هرگز خودرو را در محیط های سرپوشیده برای مدت زیاد روشن نگذارید.
- در هر فرصتی تلفن همراه خود را شارژ نمائید تا در صورت بروز مشکل بتوانید با نیروهای امدادی تماس بگیرید.
- همیشه از وجود زاپاس، آچار چرخ، جک، مثلث خطر، جعبه کمک های اولیه و کپسول آتش نشانی در داخل خودرو اطمینان حاصل نمائید.
- از رانندگی با خودروئی که صدای غیر عادی شنیده می شود جدا خودداری نمائید.
- از همراه داشتن مدارک عضویت، کارت مشخصات وسیله نقلیه و بیمه نامه اطمینان حاصل نمائید.

### نکات اختصاصی :

- تنظیم موتور، بازدید هواکش موتور و صافی بنزین .
- بازدید روغن موتور و فیلتر آن .
- بازدید روغن گیربکس و دیفرانسیل .
- تست سیستم سوخت رسانی .
- تست سیستم کلاچ و بازدید سیم و یا پمپ کلاچ .
- بازدید مسیر سوخت رسانی و اتصالات مربوط به آن .
- سالم بودن زاپاس و آچار چرخ .
- چک نمودن مایعات خودرو ( آب رادیاتور، آب مخزن شیشه شور، روغن موتور، روغن ترمز، روغن هیدرولیک فرمان، ضد یخ ) .





- اطمینان از عملکرد صحیح موتور، برف پاک کن و تیغه های برف پاک کن ، و آب پاش .
- اطمینان از عملکرد سیستم بخاری .
- چک نمودن چراغهای جلو ، چراغهای عقب و فلاشرها و تنظیم نور چراغهای جلو .
- همراه داشتن فیوزهای زاپاس .
- همراه داشتن زنجیر چرخ .
- بازدید کلیه تسمه های خودرو .

**نحوه ارتباط با امداد خودروی کانون:**

ردیف	نام واحد	شماره تماس
1	تلفن امدادسراسری	021 6423 - 09629
2	دفتر مدیریت	66710710
3	دفتر عملیات و شکایات و بازرسی	66710710
4	امور نمایندگی ها، امدادگران	66710711
5	دفتر امور اداری و مالی	66710712
6	امور مشتریان و مشترکین	66710713
7	شماره پیامک امداد خودرو	30009697
8	وب سایت کانون (پایگاه اینترنتی)	<a href="http://www.tac.org.ir">www.tac.org.ir</a> <a href="http://www.emdad.tac.org.ir">www.emdad.tac.org.ir</a>
9	آدرس دفتر مرکزی	تهران خیابان فیاض بخش نبش کوچه جهانگردی پلاک 33 کانون جهانگردی و اتومبیلرانی