

## سوالات متداول

۱. پیغام خطای " امکان معامله مجدد ملک تا صدور مفصلا حساب مالیاتی و ثبت در اسناد رسمی امکان پذیر نخواهد بود" که در یک کادر قرمز رنگ در بالای صفحه می‌آید، به چه معناست؟

ظاهر شدن این پیغام بدین معناست که با کدپستی درج شده قبلاً معامله ای صورت گرفته است و فروشنده‌ی معامله‌ی قبلی، الزاماً باید مفصلا حساب مالیاتی را دریافت نموده و همچنین کاربر سازمان امور مالیاتی اطلاعات مفصلا حساب صادر شده را وارد سیستم نماید تا امکان ثبت مجدد قرارداد برای ملک مورد نظر فراهم گردد. چنانچه اطلاعات مفصلا حساب توسط کاربر سازمان امور مالیاتی در سامانه ثبت نشده باشد، با ارسال کپی مفصلا حساب قرارداد قبلی این ملک و درج کد رهگیری بر روی آن به شماره نمابر ۷۷۵۳۹۲۹۳، ۷۷۶۳۹۹۰۱، ۷۷۶۳۹۹۰۹، ۷۷۵۳۹۲۹۳، ۷۷۵۰۹۳۷۵ مشکل برطرف خواهد گردید. شماره پی گیری نمابر ۷۷۶۳۹۹۰۵ می باشد .

۲. آیا برای ثبت قرارداد جهت کلیه واحدهای یک ساختمان، می‌توان از یک کد پستی استفاده کرد؟ با توجه به اینکه عده کثیری از افراد بر این تصور هستند که تمام واحدهای ساختمان دارای یک کد پستی است، یکی از مواردی که مشاورین املاک را در زمان ثبت قرارداد با مشکلات متعددی مواجه می‌نماید، استفاده از یک کد پستی به منظور ثبت قرارداد برای کلیه واحدهای یک ساختمان می‌باشد. این در حالیست که تک تک واحدهای ساختمان دارای یک کد پستی مجزا بوده و در بانک اطلاعات پست موجود می‌باشد که از طریق مراجعه به اداره پست منطقه، دسترسی به کد پستی هر یک از واحدها بصورت مجزا قابل حصول و دسترسی می‌باشد.

لذا کسانی که از کد پستی مندرج بر روی قبض تلفن جهت اطلاع از کد پستی استفاده می‌نمایند، باید دقت کنند که چنانچه آدرس دریافتی از پست از لحاظ طبقه و واحد با آدرس واقعی ملک تفاوت داشته باشد، این امر به منزله این است که از کد پستی صحیح استفاده نشده است.

چنانچه ساختمانی نوساز باشد و کد پستی برای آن صادر نشده باشد، از طریق مراجعه به اداره پست منطقه و درخواست صدور کد پستی، با حضور کارشناس کدگذاری اداره پست، برای هر یک از واحدها کد پستی صادر و به اطلاع مالکین خواهد رسید.

۳. قدرالسهم خریدار یا فروشنده در قسمت طرفین به چه معناست؟ آیا با میزان مورد معامله در ارتباط است؟

قدرالسهم به تعداد طرفین قرارداد (اعم از خریدار/فروشنده و یا موجر/مستأجر) بستگی دارد و ارتباطی به

میزان مورد معامله ندارد. در صورتیکه تعداد هریک از طرفین معامله یک نفر باشد، قدرالسهم هرکدام را ۱۰۰ وارد می‌کنیم و اگر تعداد بیشتر از یک نفر باشد، میزان قدرالسهم هریک از طرفین بصورت کسری از ۱۰۰ وارد می‌گردد. لازم به ذکر است مجموع قدرالسهم طرفین قرارداد (اعم از خریدار/فروشنده و یا موجر/مستأجر) می‌بایست برابر ۱۰۰ باشد

۴. سامانه اطلاعات مدیریت معاملات املاک و مستغلات کشور، از لحاظ عملکردی با چه مرورگر اینترنتی سازگار است؟

جهت کار با سامانه تنها می‌بایست از مرورگر اینترنت اکسپلورر Internet Explorer ورژن ۶ یا ۷ (ترجیحاً ورژن ۷) استفاده نمود.

۵. پرداخت هزینه ثبت قرارداد به چند صورت است؟

به ۴ روش پرداخت از طریق کارت بانکی - پرداخت از طریق کارت شارژ ۴۰۰۰ تومانی و پرداخت از طریق کارت شارژ ۱۰۰۰ تومانی برای اجاره و پرداخت از طریق کارت شارژ رایگان برای قراردادهای هبه، صلح و وقف.

۶. چگونه می‌توانیم قراردادهای ثبت ناقص را کامل کنیم؟

پس از ورود به صفحه کاربری، بر روی منوی "مدیریت قراردادها" کلیک نموده و سپس از منوی بازشونده گزینه قراردادهای ثبت شده را انتخاب می‌کنیم. پس از جستجو و یافتن قرارداد مدنظر بر روی سطر مربوط به قرارداد دوبار کلیک نموده و پس از باز شدن فرم قرارداد نسبت به تکمیل اطلاعات قرارداد و ذخیره آن اقدام می‌کنیم.

۷. چگونه می‌توانیم قراردادهای خود را مشاهده کنیم؟

در منوی مدیریت قراردادها، کلیه قراردادهای ثبت شده و فسخ شده به صورت تفکیکی موجود می‌باشد. ضمن اینکه گزینه کل قراردادها نیز مجموع قراردادهای ثبت شده جدید، قراردادهای تأیید شده و قراردادهای تأیید نشده را در بر می‌گیرد.

۸. قراردادهای تایید نشده به چه معناست؟ چگونه می‌توان دلیل عدم تایید را متوجه شد؟ بعد از گرفتن کد رهگیری، کارشناسان پالایش اطلاعات در پروژه املاک، اطلاعات وارد شده قرارداد را بررسی می‌کنند و در صورتیکه در هر یک از اطلاعات وارد شده نقص وجود داشته باشد آن را تایید نمی‌-

کنند و زمانیکه کاربر وارد سامانه شد، طی پیامی تعداد قراردادهای تایید نشده به وی نمایش داده می‌شود تا نسبت به تصحیح آن اقدام نماید.

برای مشاهده دلیل عدم تایید می‌بایست قرارداد مدنظر را باز نموده و سپس در صفحه نظریه کارشناس علت عدم تایید را ملاحظه و نسبت به تصحیح نواقص موجود و ذخیره اصلاحات صورت گرفته اقدام نمود.

۹. فسخ قرارداد چگونه انجام می‌شود؟

به منظور فسخ هر یک از قراردادهای، پس از ورود به صفحه کاربری گزینه فسخ قرارداد را انتخاب نموده و سپس در فرم جستجوی قرارداد، یکی از اطلاعات قرارداد مدنظر (شامل کد رهگیری، شماره سریال و شماره ثبت قرارداد) را وارد نموده و آن را جستجو می‌نماییم. پس از جستجو و باز شدن فرم قرارداد، با کلیک بر روی دکمه فسخ قرارداد، قرارداد مدنظر فسخ می‌شود. دقت نمایید که ثبت مجدد قرارداد پس از فسخ آن امکان‌پذیر نخواهد بود.

۱۰. چرا پس از درج نام کاربری و رمز عبور و کلیک بر روی گزینه ورود، در برخی موارد کد امنیتی عوض می‌شود و پیام کد امنیتی اشتباه است ظاهر می‌شود؟

در بعضی از موارد ایجاد چنین مشکلی به دلیل فعال شدن امضای دیجیتال می‌باشد. که کاربران باید راهنمای ورود با امضای دیجیتال را در صفحه اصلی مطالعه نموده و تنظیمات مربوطه را انجام دهند. در پاره‌ای از مواقع نیز این مشکل به علت سرعت پایین خطوط اینترنت و ترافیک خطوط می‌باشد که استفاده از اینترنت با سرعت مناسب این مشکل را مرتفع می‌کند.

۱۱. پیام خطای "کد ملی با شماره شناسنامه مغایرت دارد" به چه معناست؟

در خصوص درج کد ملی و شماره شناسنامه طرفین قرارداد می‌بایست دقت شود که این موارد کاملاً صحیح و دقیق و بر اساس اطلاعات کارت ملی وارد شود. چراکه وجود کوچکترین خطا در ثبت کد ملی و شماره شناسنامه موجب نمایش این پیام می‌گردد. در صورتیکه از صحت شماره شناسنامه و کد ملی وارد شده اطمینان داشته و باز هم با پیام مواجه شدید، برای رفع این مشکل می‌بایست کپی کارت ملی و شماره شناسنامه فرد مورد نظر را با ذکر مشکل به شماره نمابر ۰۷۷۵۳۹۲۹۳، ۰۷۷۶۳۹۹۰۹، ۰۷۷۶۳۹۹۰۱، ۰۷۷۶۳۹۹۰۵، ۰۷۷۶۳۹۹۰۵ می‌باشد.

۱۲. اگر هنگام ورود به سایت با خطای "نام کاربری یا رمز عبور اشتباه است" روبرو شدیم، چگونه مشکل را رفع نماییم؟

در چنین حالتی یکی از موارد نام کاربری و رمز عبور و یا هردوی آنها درست وارد نشده است که می‌بایست

جهت اطلاع از نام کاربری و رمز عبور صحیح با مدیر اجرایی اتحادیه تماس گرفته و از نام کاربری و رمز عبور صحیح خود مطلع شوید.

۱۳. به چه دلیل هنگام ثبت قرارداد با وارد کردن کد پستی امکان ثبت آدرس وجود ندارد؟ با توجه به اینکه پس از درج کد پستی مراحل استعلام آن از پست از طریق ارتباط اینترنتی انجام شده و آدرس مکان مورد نظر از پست دریافت می‌شود، در برخی از موارد به دلیل پایین بودن سرعت و ترافیک خطوط اینترنت استعلام به کندی صورت می‌گیرد و امکان ثبت آدرس تا انجام کامل استعلام ممکن نیست که از طریق بکارگیری اینترنت‌های با سرعت مناسب این مشکل نیز مرتفع خواهد گردید.

۱۴. پیغام‌های خطا از قبیل "دسترسی شما به این بخش ممنوع است" و "یا" با عرض پوزش" را چگونه می‌توان رفع کرد؟

در اکثر مواقع نمایش این پیام‌ها به دلیل بروز خلل در برقراری ارتباط با سایت رخ می‌دهد جهت رفع این مشکل کلیدهای `Ctrl+F5` از صفحه کلید را فشار داده و یا از سایت خارج شده و پس از چند دقیقه مجدداً وارد سایت شوید و چنانچه قراردادی را به صورت ناقص ثبت نموده بودید از منوی مدیریت قراردادها و زیر منوی قراردادهای ثبت شده جدید نسبت به تکمیل آن اقدام نمایید. چنانچه پس از چند دقیقه این مشکل مرتفع نگرددید از طریق شماره‌های موجود در سایت با قسمت پشتیبانی تماس بگیرید.

۱۵. اگر پیغامی از قبیل "فرآیند امضای دیجیتال امکان پذیر نیست" و "خطای ۴۱۱" را مشاهده کردیم، چگونه مشکل را رفع نماییم؟

در ابتدا نسبت به نصب نرم‌افزار امضای دیجیتال از طریق لوح فشرده موجود در بسته ارسال امضای دیجیتال اقدام نموده و سپس مراحل اشاره شده در قسمت راهنمای ورود با امضای دیجیتال را به دقت انجام دهید. چنانچه پس از طی این مراحل مشکل برطرف نگرددید با قسمت پشتیبانی امضای دیجیتال تماس بگیرید.

۱۶. اگر پیغامی از قبیل "فرآیند امضای دیجیتال امکان پذیر نیست" و "خطای ۴۰۱" را مشاهده کردیم، چگونه مشکل را رفع نماییم؟

لطفا نسبت به نصب فایل نصب زنجیره کامل گواهی امضای دیجیتال جدید و گواهی امضای دیجیتال جدید در سایت `mocca.ir` اقدام نمایید

۱۷. اگر پیغامی از قبیل "فرآیند امضای دیجیتال امکان پذیر نیست" و "خطای ۴۰۲" را مشاهده کردیم، چگونه مشکل را رفع نماییم؟

برای رفع این مشکل تاریخ اعتبارگواهی دیجیتال و تاریخ سیستم خود را چک کنید (تاریخ سیستم خود را به میلادی تنظیم نمایید)

۱۸. اگر پیغام "امضای دیجیتال شما در سامانه تعریف نشده است" را مشاهده کردیم، چگونه مشکل را رفع نماییم؟

جهت رفع این خطا، اقدامات اشاره شده در راهنمای ورود با امضای دیجیتال را انجام داده و در صورت عدم رفع مشکل با قسمت پشتیبانی امضای دیجیتال تماس بگیرید.

۱۹. چنانچه پیامی مبنی بر Block شدن امضای دیجیتال نمایش داده شد، این مشکل چگونه برطرف می-شود؟

برای حل این مشکل به راهنمای ورود با امضای دیجیتال مراجعه نموده و قسمت راهنمای رفع مشکلات شناسه امضای دیجیتال را مطالعه و مراحل مربوطه را انجام دهید.

۲۰. عکس ها باید چگونه باشند؟

• وضوح عکس باید حداقل ۲۰۰ dpi باشد، ( از طریق تنظیمات اسکنر و یا دوربین دیجیتال قابل تنظیم است.)

• حجم آن باید کمتر از ۶۴ کیلو بایت باشد.

## تعاریف و اصطلاحات

### - امضا دیجیتال چیست؟

در قراردادهای دیجیتالی اسناد و اطلاعات باید به امضای شخص صادرکننده برسد تا بتوان صحت انتساب آنها را به وی احراز کرد. بنابراین برای اعتبار و صحت انتساب اسناد و قراردادهای دیجیتالی لازم است یک امضای دیجیتال تعریف و جایگزین امضاهای دستنویس کرد. در واقع امضای دیجیتال عبارت است از امضا کردن اطلاعات ارسالی برای اطمینان گیرنده از فرستنده اطلاعات.

- گواهی الکترونیکی چیست؟

گواهی الکترونیکی همان شناسنامه‌ای است که هویت واقعی شما را به صورت مجازی و برای کسب و کار الکترونیکی تعیین می‌کند.

- صاحب امضا چه کسی است؟

صاحب‌امضا شخصی است که برای وی گواهی الکترونیکی صادر شده و می‌تواند توسط آن از امضای دیجیتال استفاده نماید.

- PIN چیست؟

PIN همان رمز توکن است.

## پرسش و پاسخ



۱- توکن (Token) چیست؟

ابزاری امنیتی است که برای تعیین هویت استفاده می‌شود و حاوی گواهی الکترونیکی می‌باشد.

۲- کارت متصل به توکن حاوی چه اطلاعاتی است؟



- بارکد (شناسه): کد شناسایی صاحب امضا می‌باشد.

۳- در صورت مفقود شدن کارت یا توکن چه باید کرد؟

فرم ابطال گواهی را از سایت دریافت نمایید و به اتحادیه شهر خود بفرستید و به مراکز آموزش بازرگانی شهر خود مراجعه نمایید

۴. فعال سازی امضای دیجیتال بعد از صدور چگونه انجام می‌شود؟

برای فعال سازی امضای دیجیتال در صفحه اصلی سایت ایران املاک بعد از ورود به سیستم در راهنمایی سبز رنگ در سطر اول، دریافت راهنمای فعال سازی قرار دارد.

۵- چند بار می‌توان PIN را اشتباه وارد کرد؟

PIN کد را تا ۱۵ بار می‌توان اشتباه وارد کرد، اگر بیشتر از این مقدار شود کاربر دیگر قادر به وارد کردن

**PIN** کد نخواهد بود و باید به شرکت خدمات انفورماتیک راهبر واحد ۱۲ مراجعه نماید تا **PIN** کد را مسئول مربوطه درست نماید.

۶- آیا توکن در هنگام روشن و خاموش کردن دستگاه باید به آن متصل باشد؟  
خیر، توکن را باید هنگام روشن و خاموش کردن دستگاه از آن جدا نمود، مخصوصاً هنگام **Restart** کردن، زیرا امکان دارد توکن بسوزد.

۷- آیا این توکن کاربردهای دیگری هم دارد؟

این توکن‌ها انحصاراً برای سیستم املاک و مستغلات صادر شده اند و به عنوان حافظه نمی‌توان از آن استفاده کرد و همچنین گواهی آن در جایی دیگر قابل استفاده نبوده و هیچ کاربرد دیگری ندارد.

۸- آیا موقع نصب درایور، توکن باید به سیستم متصل باشد؟  
خیر، ابتدا باید درایور نصب شود و سپس می‌توانیم توکن را به سیستم متصل نماییم.

۹- کاربرد توکن در سیستم املاک چه می‌باشد؟  
توکن در سیستم املاک جهت احراز هویت کاربر و انجام امضای الکترونیکی به کار می‌رود.

۱۰- چگونه می‌توان به وسیله توکن معاملات املاک را انجام داد؟  
افراد می‌توانند با توکن و **Password** که در اختیار آن‌ها قرار گرفته وارد سایت **iranamlaak.ir** شده و هر گونه نقل و انتقالات که تا به امروز چه به صورت سند رسمی، چه قولنامه‌ای و چه مبیعه نامه، اضافه کردن یک کد رهگیری که در این سامانه قرار داده شده را انجام دهند اضافه کردن.

۱۱- چگونه می‌توان **PIN** کد توکن را عوض کرد؟  
بر روی آیکن **Certificate Manager is running** (که در سمت پایین **Desktop** شما قرار دارد) کلیک می‌نمایید .



که در این صورت صفحه زیر باز می‌شود.



سپس روی دکمه Change User PIN کلیک می نمایید.

Change user PIN

در قسمت Old User PIN پسورد روی کارت را وارد کرده و در قسمت (۲ to ۸) New PIN در قسمت Confirm PIN و characters پسورد مورد نظر خود را وارد می کنید.



The image shows a standard Windows-style dialog box titled "Change User PIN". It has a close button (X) in the top right corner. The dialog contains three text input fields: "Old User PIN:", "New PIN(2 to 8 characters):", and "Confirm PIN:". At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Cancel".

بدین ترتیب PIN کد توکن شما عوض می‌شود.

۱۲. در صورتی که سیستم نتواند توکن را بشناسد علت آن چه می‌باشد؟

الف) امکان دارد که توکن سوخته باشد که در این صورت شخص با مراجعه به مراکز آموزش بازرگانی می‌تواند درخواست ابطال توکن و دریافت توکن جدید را داشته باشد  
 ب) درایور آن درست نصب نشده باشد که در این صورت باید درایور آن را دوباره به طور صحیح نصب کرد.

۱۳. در صورت اجرا نشدن برنامه علت آن چه می‌باشد؟

امکان دارد که نرم افزار آن به طور کامل و درست نصب نشده باشد که در این صورت باید درایور را پاک (Uninstall) کرد و دوباره به طور صحیح آن را نصب کرد و یا CD برنامه مشکل داشته باشد که در این صورت می‌توانند نرم افزار نصب را از روی سایت [iranamlaak.ir](http://iranamlaak.ir) در قسمت امکانات دریافت نمایند.

۱۴. سخت افزار توکن را از کجا تهیه کنیم؟

از نمایندگی های مراکز آموزش بازرگانی سراسر کشور.

۱۵. برای صدور گواهی به کجا مراجعه شود؟

به دفاتر منتخب اسناد رسمی در مراکز هر استان

قرار دادهای پرینتی:

- ۱- چه قرار دادهایی شامل قرار دادهای پرینتی می باشد؟ در فاز اول طرح قراردادهای مبیعه نامه و اجاره نامه
- ۲- وضعیت پرداخت به چند روش صورت میگیرد؟ به دو صورت طی چک و نقدا
- ۳- وضعیت پرداخت به چند صورت انجام میشود؟ به پنج روش، اول: فی المجلس، دوم: زمان تحویل ملک، سوم: زمان تنظیم سند، چهارم: زمان تحویل ملک و تنظیم سند، پنجم: الباقی
- ۴- هر قرارداد شامل چند شاهد و چند کارشناس حقوقی می باشد؟ هر قرارداد دارای دو شاهد و یک کارشناس حقوقی می باشد
- ۵- در صورتیکه ملک دارای چندین سریال چاپی سند باشد به چه صورت ثبت می شود؟ یکی از سریالها را به عنوان نمونه در صفحه اطلاعات پرداخت ثبت کنید و مابقی سریالها در قسمت ملاحظات ثبت نمایید
- ۶- اگر یک ملک دارای پارکینگ و انباری باشد در صفحه اطلاعات پرداخت چگونه ثبت می شود؟ یکی از فیلدهای انتخابی، دارد و ندارد را فعال نمایید
- اگر پارکینگ دارد شماره پارکینگ هم ثبت نمایید در مورد انباری شماره آن و متراژ آنرا ثبت نمایید
- ۷- هزینه های مربوط به قرارداد به عهده چه کسی است و در قرار داد به چه نحوی ثبت می شود؟ در قسمت آثار قرار داد، شما میتوانید هزینه های مربوطه را به چهار صورت خریدار، فروشنده، خریدار و فروشنده و بالمناصفه انتخاب نمایید
- ۸- در بند مشخصات مورد معامله در صفحه اطلاعات پرداخت چه مشخصه ای از را باید ثبت نمایید؟

کلیه مشخصات مربوط به دفترچه مالکیت یا اسناد یک برگه که شامل صفحه ، دفتر ، قطعه ، شماره ثبت ملک ، شماره سریال چاپی

و شماره مفروض و مجزا در سند مالکیت است ثبت نمایید

۹- بارکد دو بعدی چیست ؟

برای امنیت و اعتبار بیشتر قرارداد در سامانه و برای استفاده کردن سند معتبر در مراجع قضایی ما می توانیم با عکس انداختن از بارکد دو بعدی خلاصه ای از قرار داد(کدرهگیری، ثمن معامله و کدملی طرفین قرارداد) را داخل عکس ثبت شده در موبایل خود داشته باشیم .

۱۰. هولگرام چیست؟

بر چسب های امنیتی است که برای اعتبار و اعتماد سازی قرارداد به که نوع هولگرام مربوط بعد از تخصیص کاربری به کار برده می شود به همین علت در دسترس همه قرار نمیگیرد و باعث اعتماد و اعتبار قرارداد میشود.

۱۱- متمم چیست؟

الحاقیه قرارداد بعد از ثبت قرارداد در سامانه و توضیحات مربوط به اسناد مالکیت و تغییرات در حین معامله و دریافت رسید پرداخت بعد از دریافت کد رهگیری می باشد که متمم قرارداد فقط در اختیار مشاورین املاک می باشد.