



车辆延长服务协议条款及条件

重要提示：为了保障您的合法权益，请您务必认真阅读、充分理解《车辆延长服务协议条款及条件》（下文简称“本协议”或“车辆ESA”或“ESA”）条款内容，特别是加粗和加下划线部分的文字，确保您在充分了解后慎重决定是否同意本协议。一旦您通过勾选/点击或以其他方式确认本协议，即意味着您愿意接受本协议的所有条款。

本协议涵盖在以下可供选择的延长服务期间内或延长服务里程范围内（以先达者为准），在正常使用条件下，因特斯拉生产或提供的零部件的材料或制造工艺质量问题引起的必要维修或零部件更换。本协议项下延长服务生效日期为《新车有限质量保证》项下车辆基本有限质量保证届满之日（详见下述定义），前提是，车辆必须从特斯拉销售体验中心或服务中心直接购买。本ESA需遵循以下条款、条件、限制、扩展、除外责任和定义，但不包括车辆的高压电池和驱动单元等其他指定项目。任何人都无权更改本ESA或放弃其任何条款。本ESA仅以购买者为受益人，且仅适用于购买ESA的车辆。

您作为买方同意依据本协议中的条款和条件向特斯拉汽车销售服务（北京）有限公司（“销售公司”）购买本ESA。您同意销售公司可以自行决定委托关联公司履行本协议下的全部或部分义务，可由销售公司或销售公司委托的关联公司向您收款并开具发票。

	延长服务期限	延长服务里程	
延长服务选择一	1 年	20,000 公里	12,500 英里
延长服务选择二	2 年	40,000 公里	25,000 英里
延长服务选择三	4 年	80,000 公里	50,000 英里

定义：

下列术语应具有如下所述的含义：

- **特斯拉**指美国特斯拉公司在中国大陆（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区）的直营总经销商和所有直营经销商（下称“特斯拉”或“Tesla”），并可通过致信特斯拉客户支持部门 400@tesla.com 或致电 4009100707 取得联系，除非另有说明。
- **车龄**指自特斯拉向首次个人购买者或企业购买者交付新车当日，至我们收到故障报告之日的期间；如车辆交付时为特斯拉官方认证二手车或者已上牌的试驾车、展车等内部用车，则以车辆行驶证的注册日期为车龄起始日。
- **服务协议费用**指本 ESA 发票中载明的人民币金额（包含所有税金、费用）。
- **购买日期**指特斯拉接受本 ESA 的日期。
- **购买期限**指在《新车有限质量保证》项下车辆基本有限质量保证期内；如车辆为特斯拉官方认证二手车或者已上牌的试驾车、展车等内部用车，以车辆行驶证的注册日期起到4年或者里程数8万公里（以先到者为准）之日为购买期限。
- **生效日期**，即本 ESA 项下延长服务的开始日期，指《新车有限质量保证》项下车辆基本有限质量保证届满之日；如车辆为特斯拉官方认证二手车或者已上牌的试驾车、展车等内部用车，以车辆行驶证的注册日期起到4年或者里程数8万公里（以先到者为准）之日为生效日期。
- **协议期限**指您所购买的“延长服务协议”中确定的 ESA 期限。详细内容，请参见下文 G 项。
- **故障**指在正常使用的情况下，特斯拉生产或提供的承保零部件因材料和制造工艺有关质量问题造成的车辆机械或电气故障或无法实现其设计功能。故障不包括特定零件或车辆由于正常磨损等而导致的操作性能逐渐降低。关于适用保障范围或其他限制和除外责任的详细信息，可参见 E 和 F 项。

- **中国大陆**指大陆地区，不含香港、澳门特别行政区和台湾地区。
- **车辆零售价格**指最初由您或其他机构向特斯拉购买全新车辆时机动车订单协议中的金额（包含所有税金、费用或关税）。
- **支持服务**指购买本ESA的车辆（下称“车辆”）依据本ESA可获得的服务。
- **车辆**指在中国大陆内本车辆ESA在购买时所对应的车辆。
- **车辆ESA或ESA**是指本《车辆延长服务协议条款及条件》，以及适用于您购买本ESA的相关单据。
- **里程数**指车辆累积行驶总里程，以特斯拉系统记录为准。
- **我们或供应商**指根据本车辆ESA的条款对您负有合同义务的机构实体。供应商可直接提供服务，或通过授权第三方代表我们提供服务（以下统称“**特斯拉服务中心**”）。要查找最近的特斯拉服务中心，可访问 www.tesla.cn 中的“**Tesla服务中心**”列表（网址：<https://www.tesla.cn/findus/list>）。
- **您或您的**指符合条件的买方。

A. Tesla的责任

Tesla同意在必要情况下维修或更换（由我们的工程师判断并决定）延长服务范围内的任何故障零部件。如需更多信息，请参见E项“服务范围”，F项“除外责任”，H项“责任限制”。

B. 您的责任

《车主手册》中包含有关车辆使用、操作和维护保养车辆的具体建议。为保持车辆的最佳性能，我们建议您在本ESA期限内，遵循正确的操作程序，包括由特斯拉服务中心提供的维护保养服务。

一旦车辆发出故障预警，无论该故障是否属于本ESA的保障范围，您务必保护车辆免受进一步损坏（包括已发生故障的进一步恶化），如因您对车辆的操作而造成进一步损坏，则视为您未能尽到保护车辆的义务，由此造成的损坏不属于本车辆ESA的保障范围。您有义务监控在车辆的仪表盘上亮起或出现在触摸屏上的故障/警告指示灯。当任一警示灯显示出现问题时，您必须立即以安全的方式停靠并关闭车辆。一旦出现警示，请立即联系特斯拉。

您授权同意特斯拉服务中心在提供ESA服务的过程中拆卸车辆并访问车辆数据。如果您对车辆进行过任何改动、破坏或其他改装（包括拒绝更新车载软件），导致特斯拉在执行本ESA下的任何服务需要花费额外的时间、人力或提供额外的零件，则需要承担该等服务的费用。

C. 如何获得ESA服务

当车辆发生故障需要进行检查和维修时，您必须联系特斯拉安排预约并将您的车辆送至特斯拉服务中心。

在维修之前，向特斯拉服务中心提供您车辆的车辆识别代号、里程和故障日期，并告知特斯拉服务中心的服务顾问您购买了本车辆ESA。未能告知顾问您购买了本ESA并不影响保障范围。

一旦发生故障：

- 必要时停止操作车辆，以防进一步损坏。如果特斯拉认定您的继续操作给车辆造成了额外损坏，那么对该等额外损坏进行维修的费用将由您承担。若您有任何疑问，请致电任何特斯拉服务中心咨询。
- 如果可能，请将车辆送至任一特斯拉服务中心，或致电任一特斯拉服务中心进行咨询。
- 在维修前请对检查作业进行授权。
- 配合故障调查，包括故障发生的具体时间（如“2018年1月19日下午1:30-1:45（标准时间）”）

D. 道路救援

当您的车辆发生故障无法工作时，特斯拉的道路救援服务可尽量减少您的不便。这项服务全年全天候 7 天 24 小时随时提供，只需致电 4009100707 即可。对于本车辆 ESA 保障范围内的车辆故障，特斯拉提供的道路救援服务由特斯拉承担，但须遵守里程和服务限制，以及特斯拉道路救援政策（<https://www.tesla.cn/support/roadside-assistance>）中的条件和限制。

E. 服务范围

经特斯拉认可后，服务范围包括因服务范围内的零部件导致的维修或更换产生的以下费用，前提是您的车辆在延长服务期内或延长服务里程范围内（以先达者为准）发生故障：

- 维修或更换的工时费和零件费；
- 根据厂家设定时间，因服务范围内零件维修需要进行的验证、测试工作、分解、拆解或组装、测量或者编程；
- 因服务范围内零件的维修或更换所需的密封圈，密封垫，密封环，螺钉，螺母和液体。

F. 除外责任（非服务范围）

本车辆延长服务协议不包括特定零件或车辆因正常磨损或老化、滥用、误用、疏忽、事故、缺乏或不当保养或维护、操作、存储或运输直接或间接导致的损坏或故障，除外责任包括但不限于：

- 在延长服务协议生效前已存在损坏或磨损；
- 新车有限质保或车辆高压电池和驱动单元质保的项目；
- 未经特斯拉授权，由特斯拉服务中心或钣喷中心以外的任何服务供应商进行的维修、修改或改动，或液体使用、零部件或附件安装；
- 发现故障时未能尽快合理地将车辆送到特斯拉服务中心；
- 疏忽、误用或滥用，例如，超过制造商指定的负载限制运载乘客和货物或发生其他让车辆超载的情况，或将车辆用作固定电源使用，或缺乏维修或保养维修或保养不当，没有定期检查或执行所有的保养和维护，不遵守任何制造商公布的召回公告，或使用您的车主文件资料中规定以外的液体、零部件或附件；
- 正常磨损或变质，包括但不限于座椅，装饰和室内装饰变色，穿刺，穿孔，压缩，褶皱擦伤或其他变形，油漆玻璃石击或刮痕，和类似情况；
- 事故、碰撞、物体撞击车辆、盗窃、故意破坏、骚乱或自然灾害，包括但不限于暴露于阳光、空气中化学物质、树液、动物或昆虫粪便、道路上的杂物（包括石屑）、工业辐射、路尘、盐、冰雹、洪水、酸雨、火灾、爆炸、地震、暴风雨、水、污染、雷电及其他环境条件的影响；
- 车辆的软件或符合本协议除外责任的硬件受到任何损坏，或因任何来源修改或未经授权访问车辆数据或软件而上传到您的车辆的任何个人信息/数据的任何损失或损害，包括但不限于非特斯拉零件或配件、改装、第三方应用程序、病毒、疏漏、恶意软件或任何其他形式的干扰或网络攻击；
- 轮胎和车轮，包括季节性轮胎换位/存储；
- 底盘零件（控制臂，直臂与弯臂，半轴防尘套等）的橡胶件自然老化而造成开裂，破损；
- 公路或非公路赛车、比赛、速度竞赛或越野赛，或用于未在车辆设计目的在内的其他用途（包括但不限于车辆试验或测试），或者在野地、不平整、粗糙、破损或危险的路面行驶，包括但不限于路缘、坑洼、未完工的道路、布满碎石或其他障碍物的路面上行驶；
- 将车辆用于牵引，但出厂时安装有牵引挂钩的车辆除外；
- 车辆里程表不准确、不运行或经改装的，因而不能确定或验证车辆的真实里程；
- 车辆的识别码外观损毁或改变，从而难以确定车辆识别号码的；
- 不是通过特斯拉官方渠道（即特斯拉销售体验中心或服务中心）购买的车辆或者车辆已标注为被拆卸、遭受火灾、遭受洪水、废弃、重造、经打捞、重构、不能修复或全损的；
- 绞盘或牵引程序不当；
- 车辆连续工作且没有采取适当措施，保护车辆不再受因缺少必要制冷剂或润滑剂、或者污泥或润滑剂污染、铁锈或腐蚀而造成的进一步损坏；
- 腐蚀或喷漆缺陷，包括但不限于以下情况：

- 缺陷、供应材料或工艺产生的腐蚀，从而造成钣金穿孔（孔洞）或者底盘自内而外的损坏；
- 表面或外涂层腐蚀，从而造成钣金孔洞或者底盘自外而内的损坏，比如石击或刮痕；
- 由于交通事故、油漆搭配、滥用、疏忽、车辆不当保养或操作、附件安装、暴露于化学物质所引起、导致或产生的腐蚀和喷漆缺陷，或者自然灾害或天气、火灾或不当存放造成的损坏；
- 篡改车辆及车辆系统，包括安装非特斯拉附件或零件，或者因安装和使用非特斯拉附件或零件而直接或间接造成、产生或导致的任何损坏；
- 任何在原厂保修或维修的涵盖范围内的工时或零件，包括但不限于硬件或软件修改或非特斯拉零件或装饰；
- 非保障零件对保障零件造成的损坏；
- 经追溯确定其故障在延长保修服务生效前已存在或在延长保修服务到期后的任何零件；
- 由于您车辆引起的或与之相关的任何直接或间接、附带、特殊和从属性损失，包括但不限于 H 项-“责任限制”规定的内容；
- 仓储和运输费；
- 不在保障范围内的拆解、拆卸或组装费用；
- 纠正各种声音、漏水或风噪音所需各种调整；
- 其他非保障零部件和服务：
 - 零部件和常规或付费保养用品和程序，如年度保养和诊断检查、软管或连线、刹车片/衬里、制动盘、悬架校准、车轮平衡、空调管路、电池检测、液体更换、外观保养（如清洁和抛光）、过滤器和雨刷片；以及
 - 特斯拉车辆保养明细表中所述的其他保养服务和零件；
- 发生故障后没有采取保护车辆不受进一步损失或损坏的合理预防措施而造成的额外损失或损坏。
- 与正常保养相关的工作和零部件，包括但不限于：
 - 光亮金属、金属板、保险杠、装饰条、地毯、室内装潢、座椅套、低压电池（12V 电池和 16V 锂电池）、遥控器电池、油漆、玻璃（如挡风玻璃）、车轮、内饰、车身密封件和垫片（如密封条）；
 - 购买车辆时未包含在内的零部件、附件和充电设备（即壁挂式充电器、移动充电连接器，充电适配器）；这些零件有单独的质量保证，且适用单独的条款和条件并在适用的情况下提供给您；
- 非特斯拉原厂零部件或附件或其安装，或者因安装或使用非特斯拉原厂零部件或附件而直接或间接导致的任何损坏。

G. 协议期限

本文件是车辆延长服务协议购买申请。被特斯拉接受后，该申请即成为车辆 ESA，服务范围可追溯至生效日期，前提是符合购买条件且在购买期限内购买本延长服务协议。协议期限从生效日开始，并在您选择的延长服务期限和延长服务里程内（以先达者为准）持续有效；在任何情况下，都不得将本服务协议期限延长至最初协议期限外，或超过特斯拉最初交付日起 8 年或里程数 10 万英里/16 万公里（以先到者为准）的期限。如果您的购买申请未被接受，您将收到特斯拉的退款。本文的任何内容都不确保此申请会被接受。您无法续订此车辆 ESA。B 至 K 项在本 ESA 终止或到期后继续有效。

H. 责任限制

进行必要的维修和零部件更换是本 ESA 或任何默示保证下的唯一补救措施。责任限制在维修或更换任何涵盖零部件的合理价格范围内，不得超出制造商为其建议的零售价。必要时，可以用种类和质量相似的零部件更换，包括非原装 Tesla 零部件或再制造的 Tesla 零部件。

在任何情况下，本 ESA 单次索赔限额等于新车购置价（购车发票上记载的“价税合计金额”）减去车辆折旧金额后的差额，车辆折旧金额=新车购置价（购车发票上记载的“价税合计金额”）*0.6%*车龄，按月份计算的车龄；延长服务期间内或延长服务里程范围内（以先达者为准）累计最高索赔限额等于车辆的新车购置价（购车发票上记载的“价税合计金额”）。

累计最高索赔限额等于车辆的新车购置价。

特斯拉未授权任何个人或机构为其创造与本车辆 ESA 相关的任何其他义务或责任。Tesla 全权决定是否维修、更换零部件，及使用新零部件或再制造零部件。

Tesla 不会承担由特斯拉服务中心之外的任何一方产生的费用。Tesla 也不会承担因车辆或与车辆有关的间接、附带、特殊和连带性损坏及赔偿，包括但不限于往返于特斯拉服务中心的运输费、车辆价值损失、时间损失、收入损失、使用损失、个人或商业财产损失、不便或情况恶化、精神痛苦或伤害、商业损失（包括但不限于利润或收益损失）、替代运输（包括报销租车费用、出租车或拼车费用等）、维修呼叫费、住宿费、拖运车辆的损坏，以及电话费、传真费和邮寄费等附带费用。

无论您的索赔是基于合同、侵权或其他任何法律规定，上述限制和除外规定均适用，即使 Tesla 已被告知存在此类损坏的可能性或此类损坏可以被合理预测。

I. 争议解决

如果您的车辆发生故障，您务必联系您当地就近的特斯拉服务中心来报告故障和确定适当的处理措施。如果您对根据本 ESA 提供的支持服务、条款或特斯拉对本 ESA 履行的情况感到不满意，或您在本车辆 ESA 的协议期限内有任何其他争议，在您司法管辖区法律允许的最大范围内，请您按照以下方式提前通知我们，并给与我们合理的时间做出反馈：

如果您希望联系特斯拉以尝试解决本 ESA 下的任何争议，请发送书面通知至：400@tesla.com

书面通知应包括以下信息：

- 您的车辆延长服务协议；
- 您的姓名及联系信息；
- 车辆识别代号；
- 当前里程；
- 对问题和/或争议的详细描述，以及您寻求的解决方案；以及
- 您已尝试与任何特斯拉代表解决问题的记录。

J. 客户取消

如要取消本 ESA，您必须在协议期限到期之前，明确通知特斯拉您希望取消该协议。您必须向特斯拉提交车辆延长保修服务协议取消申请文件。取消本车辆 ESA 的权利不可由您转让或分配。

有效取消本 ESA 须满足以下条件：

- 必须由本 ESA 的购买方提出取消的申请，且该项条件不可由购买方转让；
- 本 ESA 下无任何故障报告。

退款金额遵照下列规定：

1. 在生效日期之前，如您要求取消本 ESA，必须支付 ESA 服务费的 5% 的手续费，特斯拉将退还剩余部分 ESA 服务费；
2. 在生效日期之后且无故障报告，如您在生效日期后取消本 ESA 且未在本 ESA 项下提出任何故障报告，特斯拉将按照使用比例计算 ESA 服务费退还金额。您将获得的 ESA 服务费退还金额相当于本 ESA 有效期内天数或里程未使用部分占您选择的协议类型的总期限或总里程对应的比例（以较低者为准），同时您须支付 ESA 服务费的 5% 的手续费；
3. 如您在支付 ESA 费用之日起七（7）日内明确通知特斯拉要求取消本 ESA，且您提交的取消申请文件经特斯拉核实，特斯拉将退还您支付的全部 ESA 费用。

K. 特斯拉取消

除非存在极端情况（如欺诈或重大不实陈述，您未能就本 ESA 支付费用或在本 ESA 条款及条件项下的其他重大违约行为），Tesla 将不会取消您的 ESA。如果 Tesla 在此类极端情况下必须取消本 ESA，您将收到按比例计算的退款，具体比例相当于本 ESA 有效期内天数或里程未使用部分占协议总期限或总里程对应的比例（以较低者为准）。

L. 完整协议；可分割性；豁免；管辖法律。

本ESA与服务费收据及服务时签署的所有的工单构成您与特斯拉就协议事项达成的完整协议，取代双方此前所有的书面或口头协议、声明、承诺、理解和协商以及特斯拉工单中所含任何条款和条件（无论何时达成）。本ESA，服务费收据及任何工单不可更改，除非以书面形式作出并经双方共同签字确认。

如本ESA的任何条款或任何工作单证被拥有合法管辖权的法院以无效或有悖相关司法辖区法律为由判定不可强制执行，则其余条款的效力不受影响，并且双方权利和义务的理解和强制执行应视同本ESA或该等工作单证不含该等不可强制执行的特殊条款，对于该等不可强制执行条款，须以双方接受、符合下述条件的条款予以替代：合法、有效、可强制执行，且最接近双方在该等无效或不可强制执行条款中所要表达的意图。

对于本ESA中任何条款所含权利的一次或多次弃权不得视为对整个ESA的永久弃权。弃权必须采取书面形式，并由您和特斯拉进行签字确认方可生效。

本ESA及其解释应适用中华人民共和国法律（出于本协议之目的，中华人民共和国法律不包括台湾地区、香港特别行政区及澳门特别行政区的法律）。因本协议产生的或与本协议相关的任何争议，双方应尽力友好协商解决，协商不成应提交人民法院诉讼解决。双方均同意先提起诉讼的一方应向被告方所在地的人民法院起诉，并且您知悉特斯拉汽车销售服务（北京）有限公司住所地所管辖法院为（北京市大兴区人民法院）。