



## Guía rápida de la experiencia como propietario en mercados complementarios o grises y con Vehículos grises

Esta guía rápida explica lo que usted puede esperar de Tesla si vive fuera de los países en los que Tesla opera o si muda un vehículo Tesla fuera del país para el cual fue homologado.

### Definiciones

**Mercado principal:** un país (excluyendo sus regiones más alejadas (RAs), países y territorios extranjeros (PTEs)) que reconoce vehículos Tesla como homologados y que cuenta con la presencia de puntos de ventas y Servicio de Tesla.

**Mercado complementario:** un país que reconoce la homologación de vehículos Tesla o que cuenta con reciprocidad de homologación con otro país de mercado principal, pero no cuenta con la presencia de puntos de ventas y Servicio de Tesla. Ciertas funciones pueden no estar disponibles en mercados complementarios, tales como las de conectividad, información, y/o las funciones de asistencia al conductor (por ejemplo: el piloto automático). Tesla no brinda servicio a vehículos que se encuentran en mercados complementarios.

**Mercado gris:** país que no reconoce ningún vehículo Tesla como homologado, y que no cuenta con presencia de puntos de ventas y servicio de Tesla. Ciertas funciones no están disponibles para nada, tales como conectividad, información, y funciones de Asistencia al conductor (por ejemplo: el piloto automático). Tesla no brinda servicio a vehículos procedentes de mercados grises.

**Vehículo gris:** cuando un vehículo Tesla se encuentra fuera de su mercado de homologación se considera como un "vehículo gris" (por ejemplo: un vehículo Tesla de los Estados Unidos en Europa). Las funciones de conectividad, información, y/o las funciones de asistencia al conductor (por ejemplo: el piloto automático) pueden verse afectadas o no estar disponibles. Tesla no brinda servicio a vehículos grises en mercados grises en donde Tesla no cuenta con presencia de servicio. A discreción entera de Tesla, Tesla puede brindar servicio a vehículos grises en mercados principales con algunas limitaciones.

**Cómo determinar si un mercado es complementario o gris:** consulte <https://www.tesla.com/findus>. El país es complementario o gris si no cuenta con una tienda, galería o centro de servicio.

### Comparación de servicios y funciones

	Mercado principal	Mercado complementario	Mercado gris	Vehículo gris en mercado principal
<b>Ejemplo</b>	Países Bajos	Polonia - nuestros vehículos están homologados para Estados Unidos, incluyendo Polonia, pero no hay presencia local de Ventas o Servicio	India - nuestros vehículos no están homologados para la India y no hay presencia de ventas o servicio.	Vehículo de los Estados Unidos en Europa
<b>Conectividad</b>	Sí	No garantizada	No garantizada	No garantizada
<b>Información</b>	Sí	No garantizados	No garantizados	No garantizados



<b>Funciones de asistencia al conductor (por ejemplo: piloto automático)</b>	Sí	No garantizadas	No garantizadas	No garantizadas
<b>Asistencia de importación</b>	N/A - vehículos importados y vendidos por Tesla en el mercado	No	No	No
<b>Servicio al vehículo</b>	Sí	No. El cliente es responsable de poner el vehículo a disposición para su reparación en un mercado principal.	No. El cliente es responsable de poner el vehículo a disposición para su reparación en un mercado principal.	No garantizado. Como mínimo, el cliente es responsable de poner el vehículo a disposición para su reparación en un mercado principal La reparación se realizará si es operativamente factible.
<b>Reparaciones aplicables bajo garantía</b>	Sí	No	No	No
<b>Acuerdo de servicio extendido (ASE) aplicable</b>	Sí	No	No	No
<b>Campaña de llamada a servicio por seguridad</b>	Sí	No garantizada. El cliente sigue siendo responsable de llevar el vehículo a un mercado principal donde se realizarán las reparaciones de la campaña de llamada a servicio si son operativamente factibles.	No garantizada. El cliente sigue siendo responsable de llevar el vehículo a un mercado principal donde se realizarán las reparaciones de la campaña de llamada a servicio si son operativamente factibles.	No garantizada. Como mínimo, el cliente es responsable de poner el vehículo a disposición para su reparación en un mercado principal La reparación se realizará sin cobros si es operativamente factible.
<b>Servicio móvil</b>	Puede estar disponible	No	No	No
<b>Asistencia en carretera</b>	Sí	No garantizada	No garantizada	No garantizada
<b>Actualizaciones de Firmware OTA</b>	Sí	No garantizadas	No garantizadas	No garantizadas
<b>Piezas</b>	Sí	No garantizadas	No garantizadas	No garantizadas



## Notas adicionales

### Servicio a vehículos en mercados complementarios y mercados grises

Dónde sea aplicable, el cliente es responsable de asegurarse de tener el despacho de aduana adecuado para poner el vehículo a disposición para reparaciones en un mercado principal. Tesla no asumirá responsabilidad alguna de pagos por tarifas aduanales, IVA de importación u otras cuotas e impuestos aplicables, y no actuará como importador o exportador registrado para importar cualquier vehículo de mercado complementario o gris. Cualquier vehículo que llegue a un centro de servicio Tesla sin la documentación aduanal correspondiente será rechazado. Tesla tiene la entera discreción de determinar la ubicación del centro de servicio en el cual se brindaría servicio al vehículo.

### Servicio a vehículos para vehículos grises en mercados principales

Aunque Tesla tiene presencia de servicio en mercados principales, Tesla no puede garantizar el servicio a vehículos grises en mercados principales ya que un centro de servicio Tesla puede no estar equipado para dar servicio a ciertos componentes de un vehículo proveniente de una región distinta. La reparación se realizará si es operativamente factible. En tales casos, el cliente es responsable de poner el vehículo gris a disposición para ser reparado en un mercado principal.

### Reparaciones cubiertas por garantía

Tesla no puede hacer reparaciones en mercados complementarios o grises donde no hay presencia del área de servicio. Tesla brindará reparaciones de garantía de acuerdo a los términos y las condiciones de la garantía limitada de vehículos nuevos proporcionada al momento de la venta o el arrendamiento original del vehículo. Por favor consulte la sección de "Cómo obtener servicios de garantía" en el documento de la garantía limitada del nuevo vehículo para ver más detalles.

### Campañas de llamada a revisión por seguridad

Las campañas de llamada a revisión siempre serán cumplidas cuando un automóvil sea llevado a un centro de servicio en su región original de cobertura de garantía. Para automóviles fuera de su región original de garantía, Tesla realizará todas las reparaciones por campaña de llamada a revisión sin costo hasta el grado en que sea posible y seguro para nuestros técnicos realizar dichas reparaciones. Sin embargo, las limitaciones operativas pueden retrasar o evitar la realización de reparaciones por campañas de llamada a revisión en automóviles fuera de su región original de cobertura de garantía. Por ejemplo, es posible que ciertas reparaciones no estén disponibles para vehículos grises debido a que el centro de servicio de Tesla puede no estar equipado para dar servicio a ciertos componentes de un vehículo proveniente de una región distinta. El cliente es responsable de presentar el vehículo en condiciones seguras para que nuestros técnicos puedan realizar la reparación por campaña de retirada.

### Asistencia en carretera

El vehículo debe estar cubierto por la garantía limitada de vehículos nuevos o usados, vendido y ubicado en la región designada por la garantía (o la región del programa de Asistencia en carretera de Tesla donde sea aplicable) al momento de requerir al programa Asistencia en carretera. Por favor consulte [la Póliza de Asistencia en carretera de Tesla](#) para mayores detalles.

### Piezas

Los clientes de mercados complementarios pueden adquirir piezas de servicio no restringidas en centros de servicio Tesla. Estas compras se considerarán como locales, sujetas al lugar convenido (EXW), y Tesla por ley tendrá que aplicar el IVA local. Alternativamente, Tesla puede enviar piezas del Centro de distribución de Tilburg Parts a mercados complementarios, sujetas a las normas de las aduanas locales y otras regulaciones relevantes. Estas ventas son enviadas por Tesla y por ende puede aplicarse un IVA cero, donde sea posible.

Para clientes de mercados grises, Tesla enviará piezas de servicio no restringidas a entera discreción de Tesla sólo si es operativamente factible. Esto depende de las normas locales y otros factores que pudieran impactar las operaciones de Tesla. Los clientes deberán cubrir todos los costos y las responsabilidades de importar las piezas. Tesla no puede garantizar que las piezas enviadas cumplen con las normas locales. Es posible que Tesla no pueda proporcionar certificación alguna que pudiera requerirse para el despacho de importación de aduana. Ciertas piezas para vehículos grises pueden tomar hasta 16 semanas en estar disponibles o pueden no estar disponibles debido a las normas locales.