Guía rápida para la experiencia de propiedad en mercados complementarios o grises y con vehículos grises

Esta guía rápida explica qué puedes esperar de Tesla si vives fuera de los países donde Tesla opera o si llevas un vehículo Tesla fuera del país para el que fue aprobado.

Definiciones

Mercado principal: País (excluyendo sus regiones más alejadas (RA), países y territorios extranjeros (PTE)) que reconoce los vehículos Tesla como aprobados y cuenta con puntos de venta y servicio de Tesla.

Mercado complementario: País que reconoce la aprobación de los vehículos Tesla o que tiene reciprocidad de aprobación con otro país de mercado principal, pero que no cuenta con puntos de venta y servicio de Tesla. Algunas funciones pueden no estar disponibles en mercados complementarios, como la conectividad, la información y/o las funciones de asistencia al conductor (p. ej., Autopilot). Tesla no da servicio a vehículos que se encuentren en mercados complementarios.

Mercado gris: País que no reconoce ningún vehículo Tesla como aprobado y que no cuenta con presencia de puntos de venta y servicio de Tesla. Ciertas funciones no están disponibles, como la conectividad, la información y las funciones de asistencia al conductor (p. ej., Autopilot). Tesla no da servicio a vehículos de mercados grises.

Vehículo gris: cuando un vehículo Tesla se encuentra fuera de su mercado de homologación, se considera un "vehículo gris" (p. ej., un vehículo Tesla de Estados Unidos en Europa). Las funciones de conectividad, información y/o asistencia al conductor (p. ej., Autopilot) pueden verse afectadas o no estar disponibles. Tesla no da servicio a vehículos grises en mercados grises donde no tiene presencia de servicio. A exclusiva discreción de Tesla, puede brindar servicio a vehículos grises en mercados principales con ciertas limitaciones.

Cómo determinar si un mercado es complementario o gris: Consulta 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**
Ejemplo	Países Bajos	Malta: nuestros vehículos están aprobados para la Unión Europea, incluida Malta, pero no hay presencia local de ventas o servicio.	Belice: nuestros vehículos no están aprobados para Belice y no hay presencia de ventas o servicio.	Vehículo de EE. UU. en Europa
Conectividad	Sí	No garantizado	No garantizado	No garantizado
Información	Sí	No garantizado	No garantizado	No garantizado

Funciones de asistencia al conductor (p. ej., piloto automático)	Sí	No garantizado	No garantizado	No garantizado
Asistencia de importación	N/A: vehículos importados y vendidos por Tesla en el mercado	No	No	No
Servicio de vehículos	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.
Reparaciones aplicables bajo garantía	Sí	No	No	No
Acuerdo de servicio extendido aplicable (ASE)	Sí	No	No	No
Campañas de servicio y llamados a revisión por seguridad	Sí	No garantizado. El cliente sigue siendo responsable de llevar el vehículo a un mercado principal donde se realizarán las reparaciones de los llamados a revisión si es operativamente factible.	No garantizado. El cliente sigue siendo responsable de llevar el vehículo a un mercado principal donde se realizarán las reparaciones de los llamados a revisión si es operativamente factible.	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 sin costo si es operativamente factible.
Servicio móvil	Puede estar disponible	No	No	No
Asistencia en carretera	Sí	No garantizado	No garantizado	No garantizado
Actualizaciones de firmware OTA	Sí	No garantizado	No garantizado	No garantizado
Partes	Sí	No garantizado	No garantizado	No garantizado

Additional Notes

Servicio de vehículos en mercados complementarios y mercados grises
Cuando corresponda, el cliente es responsable de garantizar el despacho de aduana adecuado para que el vehículo esté disponible para reparaciones en un mercado principal. Tesla no será responsable del pago de aranceles aduaneros, impuestos de importación u otras tarifas e impuestos aplicables, y no actuará como importador o exportador registrado para importar vehículos complementarios o de mercados grises. Cualquier vehículo que llegue a un centro de servicio de Tesla sin la documentación aduanera adecuada será rechazado. Tesla tiene la exclusiva discreción para determinar la ubicación del centro de servicio donde se atenderá el vehículo.

Servicio de vehículos grises en mercados principales
Aunque Tesla tiene presencia de servicio en los mercados principales, Tesla no puede garantizar el servicio a vehículos grises en estos mercados, ya que un centro de servicio de Tesla podría no estar equipado para atender ciertos componentes de un vehículo de otra región. La reparación se realizará si es operativamente factible. En estos casos, el cliente es responsable de poner el vehículo gris a disposición para su reparación en un mercado principal.

Reparaciones cubiertas por garantía
Tesla no puede realizar reparaciones en mercados complementarios o grises donde no hay presencia de área de servicio. Tesla brindará reparaciones de garantía de acuerdo con los términos y condiciones de la garantía limitada del vehículo nuevo proporcionada al momento de la venta o arrendamiento original del vehículo. Consulta la sección “Cómo obtener servicios de garantía” del documento de garantía limitada del vehículo nuevo para más detalles.

Campañas de servicio y llamados a revisión por seguridad
Las campañas de servicio y llamados a revisión siempre se llevarán a cabo cuando un vehículo sea llevado a un centro de servicio en su región de cobertura de garantía original. Para vehículos fuera de su región de garantía original, Tesla realizará todos los llamados revisión sin costo en la medida en que sea posible y seguro para nuestros técnicos realizar dichas reparaciones. Sin embargo, las limitaciones operativas pueden retrasar o impedir que las reparaciones de las campañas de servicio y llamados a revisión se realicen en vehículos fuera de su región de cobertura de garantía original. Por ejemplo, ciertas reparaciones pueden no estar disponibles para vehículos grises porque el centro de servicio de Tesla podría no estar equipado para atender ciertos componentes de un vehículo de otra región. El cliente es responsable de presentar el vehículo en condiciones seguras para que nuestros técnicos puedan llevar a cabo la reparación mediante la campaña de retiro.

Asistencia en carretera
El vehículo debe estar cubierto por la garantía limitada de vehículo nuevo o usado, vendido y ubicado en la región designada por la garantía (o la región del programa de Asistencia en Carretera de Tesla cuando corresponda) al momento de requerir el programa de Asistencia en Carretera. Consulta la Política de Asistencia en Carretera de Tesla para más detalles.

Partes
Los clientes en mercados complementarios pueden adquirir partes de servicio sin restricción en los centros de servicio de Tesla. Estas compras se considerarán locales, sujetas al lugar acordado (EXW), y Tesla, por ley, deberá aplicar el impuesto local. Como alternativa, Tesla puede enviar partes desde el Centro de Distribución de Partes de Tilburg a mercados complementarios, sujeto a las normas aduaneras locales y otras regulaciones pertinentes. Estas ventas son enviadas por Tesla y, por lo tanto, puede aplicarse IVA cero donde sea posible.

Para clientes en mercados grises, Tesla enviará partes de servicio sin restricción a exclusiva discreción de Tesla y solo si es operativamente factible. Esto depende de las regulaciones locales y otros factores que puedan afectar las operaciones de Tesla. Los clientes deberán asumir todos los costos y responsabilidades de la importación de partes. Tesla no puede garantizar que las partes enviadas cumplan con los estándares locales. Es posible que Tesla no pueda proporcionar ninguna certificación que pueda ser requerida para el despacho de aduana de importación.

Ciertas partes para vehículos grises pueden tardar hasta 16 semanas en estar disponibles o pueden no estar disponibles debido a las regulaciones locales.