



## Guide rapide sur l'expérience des propriétaires dans les marchés non principaux ou les marchés gris, et les propriétaires de véhicules gris

Ce guide rapide vous explique ce que vous pouvez attendre de Tesla si vous résidez ailleurs que dans les pays où Tesla opère ou si vous déplacez un véhicule Tesla hors du pays pour lequel il a été homologué.

### Définitions

**Marché principal** : il s'agit d'un pays (à l'exclusion de ses régions ultrapériphériques (RUP) et de ses pays et territoires d'outre-mer (PTOM)) qui reconnaît les véhicules Tesla comme des véhicules homologués et où Tesla a une présence commerciale et de service.

**Marché non principal** : désigne un pays qui reconnaît l'homologation des véhicules Tesla ou bénéficie d'une réciprocité des homologations avec un autre pays du marché principal, mais où Tesla n'a pas de présence commerciale et de service. Certaines caractéristiques sont susceptibles de ne pas être disponibles sur les marchés non principaux, comme la Connectivité, l'Infodivertissement et/ou les fonctionnalités d'Assistance conducteur (par ex. Autopilot). Tesla ne prend pas en charge l'entretien des véhicules des marchés non principaux.

**Marché gris** : désigne un pays ne reconnaissant pas l'homologation des véhicules Tesla et où Tesla n'a pas de présence commerciale et de service. Certaines caractéristiques ne sont pas disponibles du tout, comme la Connectivité, l'Infodivertissement et les fonctionnalités d'Assistance conducteur (par ex. Autopilot). Tesla ne prend pas en charge l'entretien des véhicules des marchés gris.

**Véhicule gris** : un véhicule Tesla déplacé en dehors de son marché d'homologation (par ex. un véhicule Tesla destiné au marché américain en Europe). Les fonctionnalités de Connectivité, d'Infodivertissement et/ou d'Assistance conducteur (par ex. Autopilot) sont susceptibles d'être perturbées ou inaccessibles. Tesla ne prend pas en charge l'entretien des véhicules gris sur les marchés gris où la marque n'a aucune présence de services. Tesla peut fournir des services d'entretien pour les véhicules gris sur les marchés principaux, avec des limitations et à sa seule discrétion.

**Comment déterminer si un marché est un marché non principal ou gris** : consultez la page <https://www.tesla.com/findus>. Le pays est un marché non principal ou gris si aucun revendeur, aucun showroom ou aucun centre de services n'y est présent.

### Comparaison des services et des fonctionnalités

	Marché principal	Marché non principal	Marché gris	Véhicule gris sur un marché principal
Exemple	Pays-Bas	Pologne. Nos véhicules sont homologués pour l'UE, notamment la Pologne où il n'y a en revanche pas de présence commerciale ou de service localement	Inde. Nos véhicules ne sont pas homologués en Inde, où il n'y a pas de présence commerciale ou de service	Véhicule destiné au marché américain en Europe



<b>Connexion</b>	Oui	Sans garantie	Sans garantie	Sans garantie
<b>Infodivertissement</b>	Oui	Sans garantie	Sans garantie	Sans garantie
<b>Fonctionnalités d'Assistance conducteur (par ex. Autopilot)</b>	Oui	Sans garantie	Sans garantie	Sans garantie
<b>Assistance à l'importation</b>	N/A. Véhicules importés et vendus par Tesla sur le marché	Non	Non	Non
<b>Entretien du véhicule</b>	Oui	Non. Il incombe au client de faire réparer le véhicule sur un marché principal.	Non. Il incombe au client de faire réparer le véhicule sur un marché principal.	Sans garantie. Au minimum, il incombe au client de faire réparer le véhicule sur un marché principal. La réparation sera réalisée si cela est possible d'un point de vue opérationnel.
<b>Réparations sous garantie applicables</b>	Oui	Non	Non	Non
<b>Contrats d'entretien prolongé (ESA) applicables</b>	Oui	Non	Non	Non
<b>Rappel de sécurité</b>	Oui	Sans garantie. Le client reste responsable de conduire le véhicule sur un marché principal où les réparations exigées par le rappel seront réalisées si cela est possible d'un point de vue opérationnel.	Sans garantie. Le client reste responsable de conduire le véhicule sur un marché principal où les réparations exigées par le rappel seront réalisées si cela est possible d'un point de vue opérationnel.	Sans garantie. Au minimum, il incombe au client de faire réparer le véhicule sur un marché principal. La réparation sera réalisée gratuitement si cela est possible d'un point de vue opérationnel.
<b>Service mobile</b>	Peut être disponible	Non	Non	Non
<b>Assistance routière</b>	Oui	Sans garantie	Sans garantie	Sans garantie
<b>Mises à jour sans fil du microprogramme</b>	Oui	Sans garantie	Sans garantie	Sans garantie



<b>Pièces</b>	Oui	Sans garantie	Sans garantie	Sans garantie
---------------	-----	---------------	---------------	---------------



## Informations supplémentaires

### Entretien d'un véhicule sur un marché non principal ou gris

Le cas échéant, il incombe au client de s'assurer de remplir les formalités douanières requises lors du déplacement du véhicule sur un marché principal pour sa réparation. Tesla décline toute responsabilité de paiement des droits de douane, de TVA sur les importations ou autres frais et taxes applicables et n'agira pas en qualité d'importateur ou exportateur officiel pour l'importation de véhicules du marché non principal ou du marché gris. Un véhicule déposé dans un 'Tesla Service Center' dépourvu de toute documentation douanière appropriée sera refusé. Tesla se réserve le droit de déterminer à sa seule discrétion le centre d'entretien où le véhicule doit être entretenu.

### Entretien d'un véhicule gris sur un marché principal

Bien que Tesla offre des services d'entretien sur les marchés principaux, la marque ne peut garantir la prise en charge de l'entretien des véhicules du marché gris sur les marchés principaux car le 'Tesla Service Center' concerné peut ne pas être équipé pour réparer certains composants d'un véhicule provenant d'une autre région. La réparation sera réalisée si cela est possible d'un point de vue opérationnel. Dans une telle situation, il incombe au client de faire entretenir le véhicule gris sur un marché principal.

### Réparations sous garantie

Tesla ne peut pas fournir de services de réparations sur les marchés non principaux et les marchés gris où la marque n'a aucune présence de services. Tesla procédera aux réparations sous garantie selon les modalités de la garantie limitée sur véhicule neuf fourni au moment de l'achat ou de la location initiale du véhicule. Veuillez vous reporter à la section « Obtention d'un service au titre de la garantie » des documents de garantie limitée sur véhicule neuf pour en savoir plus.

### Rappels de sécurité

Les rappels seront toujours honorés lorsqu'une voiture est déposée dans un 'Service Center' dans la région couverte par la garantie d'origine. Pour les voitures en dehors de leur région de garantie d'origine, Tesla procédera aux réparations en lien avec le rappel gratuitement à condition que les réparations soient possibles et que nos techniciens soient en mesure d'intervenir sur le véhicule en toute sécurité. Cependant, des limitations opérationnelles sont susceptibles de retarder ou d'empêcher la réalisation des réparations en lien avec le rappel sur les voitures déplacées en dehors de leur région de garantie d'origine. Par exemple, certaines réparations sont susceptibles de ne pas pouvoir être réalisées sur les véhicules gris car le 'Tesla Service Center' concerné peut ne pas être équipé pour réparer certains composants d'un véhicule provenant d'une autre région. Il incombe au client de présenter son véhicule dans un état garantissant que nos techniciens pourront procéder à la réparation en lien avec le rappel en toute sécurité.

### Assistance routière

Le véhicule doit être couvert par la garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion, être vendu et se trouver dans la région de garantie désignée (ou dans la région couverte par l'Assistance routière Tesla le cas échéant) au moment où l'Assistance routière est demandée. Veuillez vous reporter à la [politique sur l'assistance dépannage de Tesla](#) pour de plus amples informations.



### Pièces

Les clients des marchés non principaux peuvent acheter des pièces d'entretien non restreintes auprès des 'Tesla Service Centers'. Il s'agit de ventes EXW (départ-usine) locales et Tesla sera tenu en vertu de la loi d'appliquer le taux de TVA local. Tesla peut également expédier les pièces vers un marché non principal depuis le centre de distribution de Tilbourg sous réserve des réglementations douanières locales et autres législations applicables. Ces ventes sont expédiées par Tesla. Il est par conséquent possible qu'aucun taux de TVA n'y soit appliqué, le cas échéant.

Pour les clients des marchés gris, Tesla expédiera les pièces d'entretien non restreintes à sa seule discrétion uniquement si cela lui est possible d'un point de vue opérationnel. La décision de Tesla dépendra des réglementations locales et d'autres facteurs qui peuvent avoir un impact sur ses opérations. Les clients prendront en charge tous les coûts et toute la responsabilité imputables à l'importation des pièces. Tesla ne peut pas garantir que les pièces expédiées respecteront les réglementations locales. Tesla est susceptible de ne pas pouvoir fournir les éventuelles certifications requises pour les formalités douanières à l'importation.

Certaines pièces pour les véhicules gris peuvent ne pas être disponibles avant 16 semaines ou ne pas être disponibles du tout en raison des réglementations locales.