



Guida rapida sull'esperienza dei proprietari per mercati secondari, mercati grigi e veicoli grigi

Questa guida rapida illustra i servizi offerti da Tesla al di fuori dei paesi in cui l'azienda opera o nel caso in cui un veicolo Tesla sia esportato in un paese diverso da quello per cui è stato omologato.

Definizioni

Mercato principale: un paese (escluse le regioni ultraperiferiche (RUP) e i paesi e territori d'oltremare (PTOM) dello stesso) che riconosce i veicoli Tesla come omologati e nel quale Tesla è presente con il servizio di vendita e di assistenza.

Mercato secondario: un paese che riconosce i veicoli Tesla come omologati o che gode del principio di reciprocità di omologazione in relazione a un paese appartenente al mercato principale, ma per il quale Tesla non offre un servizio di vendita o di assistenza. Alcune funzioni potrebbero non essere disponibili nei mercati secondari, come la Connettività, l'Infotainment e/o le funzioni del Sistema di Assistenza alla guida (ad esempio l'Autopilot). Tesla non fornisce servizi di assistenza per veicoli all'interno di mercati secondari.

Mercato grigio: un paese che non riconosce alcun veicolo Tesla come omologato e per il quale Tesla non offre un servizio di vendita o di assistenza. Alcune funzioni non sono disponibili, come la Connettività, l'Infotainment e/o le funzioni del Sistema di Assistenza alla guida (ad esempio l'Autopilot). Tesla non fornisce servizi di assistenza per veicoli all'interno di mercati grigi.

Veicolo grigio: qualsiasi veicolo Tesla che si trova al di fuori del suo mercato di omologazione (ad esempio un veicolo Tesla statunitense che si trova in Europa). Funzioni quali la Connettività, l'Infotainment e/o le funzioni del Sistema di Assistenza alla guida (ad esempio l'Autopilot) potrebbero essere compromesse o inaccessibili. Tesla non fornisce assistenza per i veicoli grigi all'interno di mercati grigi. A esclusiva discrezione di Tesla, Tesla può fornire assistenza per veicoli grigi all'interno di mercati principali, con alcune limitazioni.

Come stabilire se un mercato è secondario o grigio: visitare la pagina <https://www.tesla.com/findus>. Un paese è da considerarsi secondario o grigio se non dispone di punti vendita, autosaloni o centri di assistenza Tesla.

Servizi e funzioni a confronto

	Mercato principale	Mercato secondario	Mercato grigio	Veicolo grigio in un mercato principale
Esempio	Paesi Bassi	Polonia – I nostri veicoli sono omologati per l'UE, Polonia compresa, ma non sono disponibili servizi di vendita o assistenza locali	India – I nostri veicoli non sono omologati per l'India e non sono disponibili servizi di vendita o assistenza	Veicolo statunitense in Europa
Connettività	Sì	Non garantita	Non garantita	Non garantita



Infotainment	Si	Non garantito	Non garantito	Non garantito
Funzioni del Sistema di Assistenza alla guida (esempio: Autopilot)	Si	Non garantite	Non garantite	Non garantite
Assistenza all'importazione	NA – veicoli importati e venduti da Tesla all'interno del mercato	No	No	No
Riparazione veicoli	Si	No. Il cliente è responsabile della messa a disposizione del veicolo per la riparazione all'interno di un mercato principale.	No. Il cliente è responsabile della messa a disposizione del veicolo per la riparazione all'interno di un mercato principale.	Non garantita. Come minimo, il cliente è responsabile della messa a disposizione del veicolo per la riparazione all'interno di un mercato principale. La riparazione sarà eseguita se concretamente realizzabile.
Applicazione della garanzia sulle riparazioni	Si	No	No	No
Applicazione del programma di assistenza esteso	Si	No	No	No
Richiami per motivi di sicurezza	Si	Non garantiti. Il cliente è responsabile per il trasporto del veicolo in un mercato principale in cui le riparazioni relative al richiamo saranno eseguite se concretamente realizzabili.	Non garantiti. Il cliente è responsabile per il trasporto del veicolo in un mercato principale in cui le riparazioni relative al richiamo saranno eseguite se concretamente realizzabili.	Non garantiti. Come minimo, il cliente è responsabile della messa a disposizione del veicolo per la riparazione all'interno di un mercato principale. La riparazione sarà eseguita a titolo gratuito se concretamente realizzabile.
Servizio mobile	Potrebbe essere disponibile	No	No	No



Assistenza stradale	Si	Non garantita	Non garantita	Non garantita
Aggiornamenti firmware OTA	Si	Non garantiti	Non garantiti	Non garantiti
Parti di ricambio	Si	Non garantite	Non garantite	Non garantite



Note complementari

Riparazione di veicoli in mercati secondari e grigi

Ove applicabile, il cliente ha la responsabilità di assicurare un adeguato sdoganamento del veicolo al fine di renderlo disponibile per la riparazione all'interno di un mercato principale. Tesla non si assume alcuna responsabilità per il pagamento di dazi doganali, IVA all'importazione o altre tasse e imposte applicabili, e non fungerà da responsabile in caso di importazione o esportazione di veicoli appartenenti a mercati secondari o grigi. Qualsiasi veicolo in consegna presso un Centro assistenza Tesla non accompagnato dall'adeguata documentazione doganale sarà respinto. Tesla, a propria esclusiva discrezione, stabilirà l'ubicazione del centro assistenza presso il quale il veicolo sarà sottoposto a riparazione.

Riparazione di veicoli grigi in mercati principali

Sebbene Tesla fornisca un servizio di assistenza in mercati principali, non può garantire la riparazione di veicoli grigi all'interno di tali mercati in quanto il Centro assistenza Tesla coinvolto potrebbe non essere attrezzato per la riparazione di alcune componenti di un veicolo proveniente da un paese diverso. La riparazione sarà eseguita se concretamente realizzabile. In tali casi, il cliente è responsabile della messa a disposizione del veicolo per la riparazione all'interno di un mercato principale.

Garanzia sulle riparazioni

Tesla non può eseguire riparazioni in mercati secondari o grigi privi di centri di assistenza. Tesla eseguirà riparazioni coperte da garanzia in conformità con i termini e le condizioni della Garanzia limitata sui veicoli nuovi sottoscritta al momento delle operazioni originali di vendita o di noleggio del veicolo stesso. Per ulteriori dettagli, consultare la sezione "Come ottenere l'assistenza in garanzia" disponibile nella più recente versione della Garanzia limitata sui veicoli nuovi.

Richiami per motivi di sicurezza

I richiami saranno sempre onorati nel caso in cui un veicolo sia consegnato presso un Centro assistenza ubicato all'interno del paese in cui è stata sottoscritta la garanzia originale. Per i veicoli al di fuori del paese in cui è stata sottoscritta la garanzia originale, Tesla eseguirà gratuitamente tutte le riparazioni inerenti ai richiami nella misura in cui le riparazioni siano possibili e siano ritenute sicure per i nostri tecnici. Tuttavia, le limitazioni operative possono ritardare o impedire l'esecuzione di riparazioni inerenti ai richiami su veicoli al di fuori del paese in cui è stata sottoscritta la garanzia originale. Ad esempio, alcune riparazioni potrebbero non essere disponibili per i veicoli grigi poiché il Centro assistenza Tesla coinvolto potrebbe non essere attrezzato per la riparazione di alcune componenti di un veicolo proveniente da un paese diverso. Il cliente è responsabile della presentazione del veicolo in condizioni ritenute sicure per l'esecuzione delle riparazioni di richiamo da parte dei nostri tecnici.

Assistenza stradale

Al momento della richiesta di Assistenza stradale il veicolo deve essere coperto dalla Garanzia limitata sui veicoli nuovi o usati, venduto e trovarsi nel paese coperto dalla garanzia in questione (o in un paese coperto dall'Assistenza stradale Tesla, ove applicabile). Per ulteriori dettagli, consultare la [polizza del programma di assistenza stradale Tesla](#).

Parti di ricambio

I clienti di mercati secondari possono acquistare parti di ricambio non soggette a restrizioni vendute da un Centro assistenza Tesla. Si tratta di vendite EXW locali per cui Tesla sarà legalmente tenuta ad applicare l'IVA locale. In alternativa, Tesla potrebbe essere in grado di organizzare la spedizione verso mercati secondari direttamente dal Centro di Distribuzione Ricambi di Tilburg, in base al codice doganale locale e ad altre normative pertinenti. Queste vendite vengono spedite da Tesla e, ove opportuno, potrebbe essere applicata l'IVA ad aliquota zero.



Per i clienti di mercati grigi, Tesla organizzerà la spedizione di pezzi di ricambio non soggetti a restrizioni a sua esclusiva discrezione e solo se concretamente realizzabile. Questo dipende dalle normative locali e da qualsiasi altro fattore che possa influenzare l'attività di Tesla. I clienti dovranno sostenere tutti i costi e assumersi tutte le responsabilità in caso di importazione delle parti di ricambio. Tesla non può garantire che le parti di ricambio spedite siano conformi alle normative locali. Tesla potrebbe non essere in grado di fornire la certificazione richiesta per lo sdoganamento all'importazione.

Alcune parti di ricambio di veicoli grigi potrebbero richiedere fino a 16 settimane per essere disponibili o potrebbero non essere disponibili a causa delle normative locali.