



سياسة خدمة المساعدة على الطريق من Tesla

متى تبدأ التغطية ومتى تنتهي؟

خدمة المساعدة على الطريق هي خدمة مجانية تُقدم بموجب ضمان Tesla أو بعض اتفاقيات الصيانة الممتدة. يُرجى الرجوع إلى الشروط والأحكام الواردة في وثيقة الضمان أو اتفاقية الخدمة لديك لتحديد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمة المساعدة على الطريق أم لا.

من تشمل التغطية؟

المالك أو السائق المفوض من المالك لسيارة Tesla المشمولة بالضمان الأساسي المحدود للسيارة الجديدة أو المستعملة أو اتفاقية الصيانة الممتدة والمقيم في بلد يوجد فيه أحد متاجر Tesla الرسمية أو مركز صيانة Tesla.

يمكن نقل خدمات المساعدة على الطريق من خلال إعادة بيع سيارة Tesla للمدة المتبقية من فترة التغطية، شريطة أن تُخطر شركة Tesla وتُقدم إثباتاً كافياً على تغيير الملكية. وإذا لم يتم شراء السيارة مباشرة من شركة Tesla، فإن المالك الجديد سيكون مسؤولاً عن إخطار شركة Tesla وتزويدها بإثبات الملكية الكافي.

ملاحظة: تُستثنى المناطق التالية من تغطية خدمة المساعدة على الطريق: المناطق النائية في الاتحاد الأوروبي (غيانا الفرنسية، وغوادالوب، ومارتينيك، ومايوت، وجزيرة ريونيون، وسانت مارتن، وجزر الأزور وماديرا، وجزر الكناري)، وأراضي البلدان الأوروبية الواقعة فيما وراء البحار، وسبتة، ومليلية، والبلدان التي لا يوجد بها متجر Tesla أو مركز صيانة Tesla.

ما الأشياء التي تشملها التغطية؟

إطارات مثقوبة

ستوفر شركة Tesla خدمة المساعدة على الطريق للمالكين الذين يواجهون ثقباً في الإطار في نطاق 50 ميلاً (80 كم) من مركز صيانة Tesla. إذا كان الجر ضرورياً، فإن شركة Tesla تغطي تكاليف النقل لأول 50 ميلاً (80 كم) شريطة أن يتم جر السيارة إلى مركز صيانة Tesla وإكمال إصلاح الإطار و/أو الاستبدال من خلال شركة Tesla مباشرةً.

إذا كانت سيارتك مملوكة لشركة تأجير توفر الصيانة، يجب عليك الاتصال بشركة التأجير قبل البحث عن خدمة المساعدة على الطريق المقدمة من Tesla. في جميع المواقف الأخرى، بما في ذلك إذا لم تتمكن شركة Tesla من إكمال إصلاح الإطار و/أو استبداله لأن لديك عجلات و/أو إطارات تم شراؤها بعد بيع السيارة، فقد تظل شركة Tesla قادرة على مساعدتك في جر السيارة بالتكلفة الكاملة الخاصة بك، المستحقة في وقت الجر. وفي جميع الأحوال، تتحمل أنت تكلفة إصلاح الإطار و/أو استبداله. وفي حالة الجر، ارجع إلى قسم "الجر" أعلاه للحصول على التعليمات. ستزودك شركة Tesla بتقدير شفهي لتكاليف الجر وإصلاح/استبدال الإطار التالف قبل قبول عملية الجر.

إذا كنت مؤهلاً لكي يتم إصلاح الإطار المثقوب في سيارة Tesla لديك باستخدام سدادة إصلاح ثقب مؤقتة، فسيتم وضع سدادة لاصقة على إطار سيارتك للاستخدام على المدى القصير وبشكل مؤقت حتى تتمكن من الوصول إلى وجهة مناسبة لاستبدال الإطار.

تخضع موافقتك على الإصلاح المؤقت للشروط والأحكام التالية:

1. أنت تُقرُّ وتُوافق على أنه إذا تم اعتبار سدادة إصلاح ثقب الإطارات مناسبة للاستخدام من قبل موظف الصيانة المتنقلة في Tesla، يجب استخدامها مؤقتاً وبما يتماشى مع توصيات الشركة المصنعة.
2. أنت تُقرُّ وتُوافق على أن الإطار قد لا يكون قابلاً للإصلاح بعد استخدام سدادة إصلاح الثقب المؤقتة.
3. أنت تُقرُّ وتُوافق على أنه تم تزويدك بنسخة من توصيات الشركة المصنعة الخاصة بالاستخدام.
4. أنت تُقرُّ بأن لديك تأميناً مناسباً على سيارتك يلي أو يتجاوز الحد الأدنى من المتطلبات القانونية. لا تقدم شركة Tesla أي ضمان أو تغطية تأمينية بموجب هذه الاتفاقية.
5. باستثناء الحد الذي يمنعه القانون، يمكنك إبراء ذمة شركة Tesla والأشخاص أو الكيانات ذات الصلة وإخلاء مسؤوليتهم من أي وجميع المطالبات والأضرار الناشئة عن أو المتعلقة أو المرتبطة باستخدام سدادة إصلاح ثقب الإطارات المؤقتة، وأي حوادث أو مطالبات متعلقة باستخدام سدادة إصلاح ثقب الإطارات المؤقتة.

الجر

بالنسبة للسيارات التي لا يمكن قيادتها نتيجة لحدوث عطل ناتج عن مشكلة مشمولة في الضمان، تغطي شركة Tesla خدمات النقل لأول 500 ميل (800 كم)* إلى أقرب مركز صيانة لشركة Tesla. وإذا تبين أن العطل لا يغطيه الضمان الأساسي المحدود للسيارة الجديدة أو المستعملة أو اتفاقية الصيانة الممتدة، فأنت مسؤول عن تكاليف النقل. وأنت أيضًا مسؤول عن تكاليف النقل لما يتجاوز 500 ميل (800 كم) وأي تكاليف نقل إضافية من هذه المواقع إلى أي موقع آخر. وتقع على عاتقك مسؤولية تزويد ناقلي السيارات بالتعليمات المضمنة في دليل خدمة المساعدة على الطريق الخاص بسيارتك (المقدم في صندوق القفازات لسيارتك). لا تتحمل شركة Tesla المسؤولية عن أي ضرر ناتج عن عدم اتباع هذه التعليمات أو الامتثال للتحذيرات المقدمة في دليل خدمة المساعدة على الطريق. للحصول على مساعدة بشأن إجراءات الجر المناسبة، يُرجى الاتصال برقم خدمة المساعدة على الطريق لمنطقتك أو تزويد ناقل السيارة به (انظر [أرقام الاتصال بخدمة المساعدة على الطريق](#)).

*لا يوجد في الصين قيود على المسافة بشأن جر السيارة نتيجة عطل مشمول في الضمان.

خدمة فتح السيارات المقفلة

في بعض الحالات، قد تتمكن شركة Tesla من فتح قفل سيارتك عن بُعد. إذا كانت سيارتك غير متصلة بالإنترنت (غير متصلة بشبكة خلوية أو شبكة Wi-Fi) أو إذا لم تتمكن شركة Tesla من إلغاء قفل سيارتك عن بُعد لأسباب أخرى، وكان تطبيق Tesla للهاتف المحمول لا يعمل بسبب وجود مشكلة في شبكة Tesla، فسيقوم فريق خدمة المساعدة على الطريق بتنسيق الموارد للمساعدة، حسب الاقتضاء ووفقًا للتوافر. وقد تتضمن هذه المساعدة استعادة مفاتيحك، أو إلغاء قفل سيارتك يدويًا، أو جر سيارتك إلى أقرب مركز صيانة تابع لشركة Tesla. وإذا كان الجر ضروريًا، فإن شركة Tesla تغطي تكاليف النقل لأول 50 ميلًا (80 كم) شريطة أن تكون السيارة مغطاة بموجب الضمان الأساسي المحدود للسيارة الجديدة أو المستعملة أو اتفاقية صيانة ممتدة معمول بها. وإذا لم تكن السيارة مشمولة بالضمان الأساسي المحدود للسيارة الجديدة أو المستعملة أو اتفاقية الصيانة الممتدة، فسيتم توفير الصيانة على نفقتك الخاصة.

ما الأشياء التي لا تشملها التغطية؟

يمكن الغرض من خدمة المساعدة على الطريق من Tesla في تقليل المشكلات التي تحدث في حالة تعطل سيارتك. ومع ذلك، إليك بعض الأمثلة حول الظروف التي قد تمنع تقديم خدمات المساعدة على الطريق، أو قد تتطلب منك دفع رسوم/تكاليف (مع إشعار مسبق):

- تكاليف النقل من مركز صيانة Tesla بعد الانتهاء من الصيانة أو الإصلاحات (بمعنى أن شركة Tesla غير مسؤولة عن التكاليف المرتبطة بإرجاع سيارتك إلى منزلك).
- الظروف الخطرة؛ بما في ذلك الكوارث الطبيعية، أو البيئات الأولية الخطرة، أو مناطق النزاع، أو الأقاليم، أو المناطق التي لا تخضع لسيطرة السلطات المحلية.
- أي مشكلات أو متطلبات إضافية قد تنشأ عن إجراءات التخليص الجمركي.
- التكاليف المرتبطة بالنقل بواسطة العبّارات، أو الطرق ذات الرسوم، أو رسوم الازدحام، أو لوائح ضريبة القيمة المضافة (VAT) الخاصة، أو الإجراءات الجمركية.
- ترتيب النقل عبر الحدود من أو إلى بلدان خارج الاتحاد الأوروبي و/أو رابطة التجارة الحرة الأوروبية.
- الحوادث، والتصادمات، والأجسام التي ترتطم بالسيارة، والتلف الناتج عن المعدات المثبتة على الطريق.
- نفاد بطارية عالية الجهد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، امتلاك معدات الشحن اللازمة.
- نفاد بطارية منخفضة الجهد بسبب الاهتراء الطبيعي أو التلف العادي.
- قيادة السيارة على الطرق الوعرة، أو على أسطح غير مستوية أو وعرة أو تالفة أو خطيرة.
- السباق أو سباق الأوتوكروس.
- استخراج السيارة نتيجة الانغراس في الطين أو الثلج أو الرمال أو أي أسطح رخوة.
- إساءة استخدام السيارة أو الإهمال.
- التخريب.
- تركيب سلاسل الثلوج وإزالتها.
- إصلاح النافذة المكسورة أو استبدالها.
- السيارات التي يتم عرضها أو تسليمها من جانب شركات السيارات، أو يتم استخدامها بموجب لوحات تسجيل السيارة المستخدمة للتجارة أو التصدير.
- الغرامات أو الرسوم أو الأضرار أو الضرائب المرتبطة بحجز السيارة أو جرّها نتيجة انتهاك فعلي أو مزعوم لأي قوانين أو لوائح.
- نقل الحيوانات أو الماشية.
- الإفراط في تحميل السيارة.
- رسوم التخزين قبل تقديم المساعدة.

- نقل الببوت المتنقلة أو المقطورات أو الأجسام، مثل حاملات الدراجات أو صناديق الحمولة، لمسافات طويلة.
- نقل السيارة أو السائق عندما يكون تطبيق Tesla للهاتف المحمول خارج الخدمة ومفتاح السيارة غير موجود.
- التعويض عن خدمة المساعدة على الطريق التي تم شراؤها دون مشاركة شركة Tesla أو إذن مسبق.
- أي استثناءات أو قيود أخرى واردة في الضمان المحدود للسيارات المستعملة أو الجديدة.

تقتصر خدمة المساعدة على الطريق على طلب الخدمة مرة واحدة لكل حادث. وتحتفظ شركة Tesla بالحق في تقييد خدماتها أو تقديم تعويض للمالك أو السائق، وفقًا لتقديرها المطلق، عند تواتر المطالبات أو تكرار حدوثها بشكل مبالغ فيه. كما تحتفظ شركة Tesla أيضًا بالحق في تعديل خدمات معينة للمساعدة على الطريق أو التوقف عنها في أي وقت دون إخطار المالك أو تقديم المبالغ المستردة/تعويض/أرصدة له. وتقتصر مسؤولية شركة Tesla صراحة على تكلفة المزايا المنصوص عليها. وتُستثنى من المزايا أي تكاليف ذات صلة بالتغيير الذي تُجرّيه أنت على خدمة المساعدة على الطريق أو الخدمات المقدمة خارج نطاق منطقة الضمان المحددة كما هو محدد في وثائق الضمان لديك.

هذا ليس ضمانًا. نخلي مسؤوليتنا، إلى أقصى حد يسمح به القانون، عن أي ضمانات وشروط ضمنية وصريحة تنشأ بموجب القوانين أو التشريعات المحلية المعمول بها أو خلاف ذلك بمقتضى القانون أو على أساس العدالة، أو الضمانات والشروط المحددة زمنياً بمدة التغطية. ويجوز لشركة Tesla التعاقد من الباطن مع مزود خدمة مستقل لتقديم خدمة المساعدة على الطريق، وتخلي مسؤوليتها عن أي أفعال أو حالات إغفال تُصدّر من جانب مزودي الخدمات هؤلاء. إذا كنت تعتقد أن مزود الخدمة قد أساء استخدام سيارتك أو ممتلكاتك الشخصية أو تسبب في تلفها بشكل آخر، يُرجى إعلام مركز صيانة Tesla لديك، لكن يجب عليك توجيه أي مطالبات أو ادعاءات رسمية إلى مزود الخدمة.

تخلي شركة Tesla بموجب هذا المستند مسؤوليتها عن جميع الأضرار غير المباشرة والعرضية والخاصة واللاحقة الناشئة عن خدمة المساعدة على الطريق أو المتعلقة بها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، خسارة قيمة السيارة والوقت والدخل والممتلكات الشخصية أو التجارية، والاستخدام، والمشكلات أو الأمور المتأزمة، والاضطراب العاطفي، والخسارة التجارية (بما في ذلك خسارة الأرباح أو الإيرادات)، وأجرة الحافلات أو أي تكاليف نقل أخرى، وتأجير السيارة، ونفقات البنزين أو الإقامة، وتلف السيارة نتيجة الجرح، والرسوم العرضية مثل مصاريف المكالمات الهاتفية وعمليات الإرسال بالفاكس والبريد. وتنطبق الاستثناءات والقيود في العبارة السابقة، سواء أكان محل مطالبتك خاص بالعقد، أو الضرر (بما في ذلك، الإهمال والإهمال الجسيم)، أو خرق الضمان أو أي شرط، أو التضليل (سواء أكان سهوًا أم بخلاف ذلك)، أو غير ذلك بمقتضى القانون أو على أساس العدالة، حتى لو تم إبلاغ شركة Tesla باحتمالية حدوث مثل هذه الأضرار أو إذا كانت هذه الأضرار متوقعة بشكل معقول.