



POLÍTICA DE ASISTENCIA EN EL CAMINO DE TESLA

¿CUÁNDO COMIENZA Y TERMINA LA COBERTURA?

La Asistencia en el camino de Tesla ("Asistencia en el camino") es un servicio gratuito que se ofrece para vehículos cubiertos por una Garantía limitada básica de vehículo o un Acuerdo de servicio extendido de Tesla. Consulte los términos y condiciones en su documento de garantía o acuerdo de servicio para determinar si es elegible para Asistencia en el camino.

¿QUIÉN ESTÁ CUBIERTO?

El propietario o conductor autorizado por el propietario de un vehículo Tesla cubierto por la Garantía limitada básica de vehículo nuevo o usado o el Acuerdo de servicio extendido que resida en un país donde Tesla tenga una Tienda Tesla o Centro de servicio Tesla oficial.

Los servicios de Asistencia en el camino se pueden transferir con la reventa de un vehículo Tesla para el tiempo restante del período de cobertura, siempre que usted notifique a Tesla y proporcione una prueba válida del cambio de propietario. Si el vehículo no se compró directamente a Tesla, es responsabilidad del nuevo propietario notificar y proporcionar a Tesla un comprobante de propiedad válido.

NOTA: Las siguientes regiones están excluidas de la cobertura de Asistencia en el camino: Regiones ultra periféricas de la UE (Guayana Francesa, Guadalupe, Martinica, Mayotte, Isla Reunión y San Martín, Azores y Madeira, y las Islas Canarias), territorios de países europeos ubicados en el extranjero, Ceuta, Melilla y países que no dispongan de Tienda Tesla o Centro de servicio Tesla.

¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO?

Los precios y la disponibilidad de la Asistencia en el camino de Tesla están sujetos a cambios y dependen de la ubicación.

Remolque

Para vehículos que no se pueden conducir como resultado de un mal funcionamiento atribuible a un problema cubierto por la garantía, Tesla cubre los servicios de transporte durante las primeras 500 millas (800 km)* hasta el Centro de servicio Tesla más cercano. Si se determina que el mal funcionamiento no está cubierto por la Garantía limitada básica de vehículo nuevo o usado o un Acuerdo de servicio extendido, usted será responsable de los costos de transporte. También es responsable de los costos de transporte más allá de las 500 millas (800 km) y cualquier costo de transporte adicional desde el Centro de servicio Tesla.

En todas las situaciones en las que se requiera un remolque, es su responsabilidad proporcionar a los transportistas de vehículos las instrucciones incluidas en el manual del propietario. Tesla no es responsable de ningún daño causado por no seguir estas instrucciones o no prestar atención a las advertencias proporcionadas en la Política de Asistencia en el camino. Para obtener asistencia con los procedimientos adecuados de remolque, llame o proporcione al transportista del vehículo el número de Asistencia en el camino de su región (consulte [Números de contacto de Asistencia en el camino](#)).

**China no tiene restricciones de distancia para el remolque de vehículos como resultado de una falla cubierta por la garantía.*

Llantas ponchadas

Tesla proporcionará Asistencia en el camino a los propietarios que experimenten una llanta ponchada en un radio de 50 millas (80 km) de un Centro de servicio Tesla. Si es necesario remolcar, Tesla cubre los costos de transporte durante las primeras 50 millas (80 km) siempre que el vehículo se remolque a un Centro de servicio Tesla y usted complete la reparación o reemplazo de las llantas directamente a través de Tesla. En todas las demás situaciones, incluso si Tesla no puede realizar la reparación o el reemplazo de las llantas porque usted tiene rines o llantas de repuesto, es posible que Tesla aún pueda ayudarlo a remolcar el vehículo, cuyo costo usted debe asumir en su totalidad y que debe pagar en el momento del remolque. En todos los casos, usted es responsable del costo de la reparación o reemplazo de la llanta. En caso de un remolque, consulte "**Remolque**" más arriba para obtener instrucciones.

Servicio de bloqueo

En algunos casos, Tesla puede desbloquear su vehículo de forma remota después de una verificación adecuada. Si su vehículo está sin conexión (no está conectado a una red celular o Wi-Fi) o si Tesla no puede desbloquear su vehículo de forma remota y la aplicación móvil Tesla no funciona debido a un problema de la red de Tesla, el equipo de Asistencia en el camino intentará ayudar, según corresponda y sujeto a disponibilidad. Esta asistencia puede incluir recuperar su llave, abrir manualmente su vehículo o remolcar su vehículo al Centro de servicio Tesla más cercano. Si es necesario remolcar, Tesla cubre los costos de transporte durante las primeras 50 millas (80 km) siempre que el vehículo esté cubierto por una Garantía limitada básica de vehículo nuevo o usado o un Acuerdo de servicio extendido aplicable. En todas las demás situaciones, es posible que Tesla aún pueda ayudarlo a remolcar el vehículo, cuyo costo usted debe asumir en su totalidad y que debe pagar en el momento del remolque. En caso de un remolque, consulte "[Remolque](#)" más arriba para obtener las instrucciones.

¿QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?

La Asistencia en el camino de Tesla tiene como objetivo minimizar las molestias si su vehículo deja de funcionar; sin embargo, es posible que los servicios de Asistencia en el camino no estén disponibles en todas las situaciones o, si están disponibles, pueden estar sujetos a tarifas/cargos (con aviso previo). A continuación, se muestran algunos ejemplos de lo que no está cubierto, sujeto a cambios:

- Los costos de transporte desde el Centro de servicio Tesla después de la finalización del servicio o las reparaciones (es decir, Tesla no es responsable de los costos asociados con la devolución de su vehículo a su hogar).
- La reparación o reemplazo de llantas cuando la reparación o reemplazo de llantas no se realiza directamente a través de Tesla o si Tesla no puede llevar a cabo la reparación o reemplazo de llantas porque usted tiene rines o llantas de repuesto.
- Condiciones peligrosas; incluidos casos fortuitos, entornos elementales peligrosos o zonas, regiones o áreas de conflicto que no están bajo el control de las autoridades locales.
- Modificaciones del vehículo que no permiten el servicio o remolque sin el riesgo de daños o el uso de equipo especializado.
- Cualquier problema o requisito adicional que pueda surgir de los despachos de aduana.

- Costos asociados con cruces de ferry, carreteras/puentes con peaje, tarifas de congestión, regulaciones especiales de IVA o procedimientos aduaneros.
- Arreglo de transporte transfronterizo hacia o desde países fuera de la Unión Europea o la Asociación Europea de Libre Comercio.
- Accidentes, colisiones, golpes de objetos contra el vehículo, daños causados por elementos incorporados en la vía.
- Agotamiento de la batería de alto voltaje, lo que incluye, entre otras cosas, no tener el equipo de carga adecuado.
- Agotamiento de la batería de bajo voltaje debido al desgaste normal.
- Conducir el vehículo por vías no pavimentadas o sobre superficies irregulares, ásperas, dañadas o peligrosas.
- Participación en carreras o autocross.
- Extracción por atascamiento en barro, nieve, arena u otras superficies blandas.
- Abuso o negligencia del vehículo.
- Vandalismo.
- Instalación y desmontaje de cadenas de nieve.
- Reparación o reemplazo de ventanas rotas.
- Vehículo que está en demostración o entregado por empresas de comercio de motores, o que se utiliza con matrículas de comercio o exportación.
- Multas, tarifas, daños o impuestos asociados con incautación u otro tipo de remolque como resultado de una infracción real o supuesta de cualquier ley o reglamento.
- Transporte de animales o ganado.
- Sobrecarga del vehículo.
- Cargos por almacenamiento antes de que se brinde asistencia.
- Transporte a larga distancia de caravanas, remolques u objetos como portabicicletas o cajas de carga.
- Transporte del vehículo o del conductor cuando la aplicación móvil Tesla está fuera de servicio y la llave del vehículo no está presente.
- Reembolso de Asistencia en el camino adquirida sin la participación o autorización previa de Tesla.
- Cualquier otra exclusión o limitación descrita en la Garantía limitada de vehículo nuevo o usado.

La Asistencia en el camino está limitada a una llamada de servicio por incidente. Tesla se reserva el derecho de limitar los servicios y reembolsos a un propietario o conductor cuando, a su entera discreción, las reclamaciones se vuelven excesivas en frecuencia u ocurrencia. Tesla también se reserva el derecho de revisar o discontinuar servicios específicos de Asistencia en el camino en cualquier momento, sin previo aviso ni devolución/reembolso/crédito al propietario. La responsabilidad de Tesla se limita expresamente al costo de los beneficios aplicables enlistados. Los beneficios excluyen cualquier costo relacionado con asistencia en el camino alternativa que tramite usted o servicios fuera de la región de garantía designada según se define en sus documentos de garantía.

Esta no es una garantía. Todas las garantías y condiciones implícitas y expresas que surjan de las leyes o estatutos locales aplicables o de otro modo en la ley o la equidad, se renuncian en la mayor medida permitida por la ley, o se limitan en duración al período de cobertura. Tesla puede subcontratar a un proveedor de servicios independiente para la prestación de Asistencia en el camino y se exime de responsabilidad por cualquier acto u omisión realizado por dichos proveedores. Si cree que el proveedor de servicios manejó mal o dañó su vehículo o propiedad personal, informe a su Centro de servicio Tesla, pero debe dirigir cualquier demanda o reclamo formal al proveedor de servicios.

Por la presente, Tesla renuncia a cualquier y todo daño indirecto, incidental, especial y consecuente que surja de, o esté relacionado con, Asistencia en el camino, lo que incluye, entre otras cosas, pérdida de valor del vehículo, tiempo, ingresos, propiedad personal o comercial, o uso, inconveniencia. agravación, angustia emocional, pérdida comercial (incluida la pérdida de utilidades o ganancias), tarifas de autobús u otros costos de transporte, alquiler de vehículos, gastos de gasolina o alojamiento, daños al vehículo de remolque y cargos incidentales, como llamadas telefónicas, transmisiones por fax y gastos de envío por correo. Las exclusiones y limitaciones en la oración anterior se aplicarán ya sea que su reclamo sea por contrato, agravio (incluyendo negligencia y negligencia grave), incumplimiento de la garantía o condición, tergiversación (ya sea por negligencia o de otro tipo) o de otra manera por ley o equidad, incluso si a Tesla se le advierte de la posibilidad de que tales daños sean razonablemente previsibles.