



## POLITIQUE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE TESLA

### À QUEL MOMENT COMMENCE ET PREND FIN LA COUVERTURE?

L'assistance routière Tesla (« Assistance routière ») est un service gratuit offert pour les véhicules couverts par une garantie limitée de véhicule de base ou un contrat de service d'entretien prolongé de Tesla. Veuillez consulter les conditions de votre document de garantie ou de votre entente de service pour déterminer si vous êtes admissible à l'assistance routière.

### QUI EST COUVERT?

Le propriétaire ou le conducteur autorisé d'un véhicule Tesla couvert par la garantie limitée de véhicule de base pour véhicule neuf ou d'occasion ou par le contrat de service d'entretien prolongé qui réside dans un pays où Tesla a un Tesla Store officiel ou un centre de service Tesla

Les services d'assistance routière sont transférables lors de la revente d'un véhicule Tesla pour le temps restant de la période de couverture, à condition d'avoir avisé Tesla et de fournir une preuve suffisante du changement de propriétaire. Si le véhicule n'a pas été acheté directement auprès de Tesla, il est de la responsabilité du nouveau propriétaire d'en aviser Tesla et de fournir une preuve de propriété suffisante.

REMARQUE : Les régions suivantes sont exclues de la couverture de l'Assistance routière : les régions ultrapériphériques de l'UE (Guyane française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, île de la Réunion et Saint-Martin, Açores et Madère, et les îles Canaries), les territoires des pays européens outre-mer, Ceuta, Melilla et les pays qui n'ont pas de Tesla Store ou de centre de service Tesla.

### QU'EST-CE QUI EST COUVERT?

Le prix et la disponibilité de l'assistance routière Tesla sont sujets à changement et dépendent de l'emplacement.

### Remorquage

Pour les véhicules qui ne peuvent pas être conduits en raison d'un dysfonctionnement attribuable à un problème couvert par la garantie, Tesla couvre les services de transport pour les 800 premiers kilomètres (500 miles)\* jusqu'au centre de service Tesla le plus proche. S'il est déterminé que le dysfonctionnement n'est pas couvert par la garantie limitée de véhicule de base pour véhicule neuf ou d'occasion ou par un contrat de service d'entretien prolongé, vous êtes responsable des frais de transport. Vous êtes également responsable des frais de transport au-delà de 800 km (500 miles) et de tous les frais de transport supplémentaires à partir du centre de service Tesla.

Dans toutes les situations où un remorquage est nécessaire, il est de votre responsabilité de fournir aux transporteurs de véhicules les instructions incluses dans le manuel du propriétaire. Tesla n'est pas responsable des dommages causés par le non-respect de ces instructions ou par le non-respect des avertissements fournis dans la politique d'assistance routière. Pour obtenir de l'aide avec les procédures de remorquage appropriées, veuillez appeler ou fournir au transporteur le numéro d'assistance routière de votre région (voir [Numéros de téléphone de l'Assistance routière](#)).

*\*Il n'y a aucune restriction de distance en Chine pour le remorquage d'un véhicule dans le cas d'un bris couvert par la garantie.*

### **Crevaisons**

Tesla fournira une assistance routière au propriétaire dont le véhicule a fait une crevaison à moins de 80 km (50 miles) d'un centre de service Tesla

Si un remorquage est nécessaire, Tesla couvre les frais de transport pour les 80 premiers kilomètres (50 miles) à condition que le véhicule soit remorqué jusqu'à un centre de service Tesla et que vous effectuiez la réparation et / ou le remplacement des pneus directement par l'entremise de Tesla. Dans toutes les autres situations, y compris si Tesla ne peut pas effectuer la réparation et / ou le remplacement des pneus parce que vous avez des roues et / ou des pneus de marché secondaire, Tesla peut quand même être en mesure de vous aider à remorquer le véhicule, entièrement à vos frais et payable au moment du remorquage. Dans tous les cas, vous êtes responsable du coût de la réparation et / ou du remplacement des pneus. En cas de remorquage, reportez-vous à la section « **Remorquage** » ci-dessus pour les instructions.

### **Service de déverrouillage**

Dans certains cas, Tesla peut être en mesure de déverrouiller votre véhicule à distance après une vérification appropriée. Si votre véhicule est hors ligne (pas connecté à un réseau cellulaire ou Wi-Fi) ou si Tesla est incapable de déverrouiller votre véhicule à distance et que l'application mobile de Tesla ne fonctionne pas en raison d'un problème de réseau Tesla, l'équipe d'assistance routière tentera de vous aider, selon le cas et sous réserve de disponibilité. Cette assistance peut comprendre la récupération de votre clé, le déverrouillage manuel de votre véhicule ou le remorquage de votre véhicule jusqu'au centre de service Tesla le plus proche. Si un remorquage est nécessaire, Tesla couvre les frais de transport pour les 80 premiers kilomètres (50 miles) à condition que le véhicule soit couvert par une garantie limitée de véhicule de base pour véhicule neuf ou d'occasion ou par un contrat de service d'entretien prolongé applicable. Dans toutes les autres situations, Tesla pourra peut-être vous aider à remorquer le véhicule, entièrement à vos frais et payable au moment du remorquage. En cas de remorquage, reportez-vous à la section « **Remorquage** » ci-dessus pour les instructions.

### **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT?**

L'assistance routière Tesla a pour but de minimiser les désagréments si votre véhicule devient inutilisable. Cependant, les services d'assistance routière peuvent ne pas être disponibles dans toutes les situations ou, s'ils sont disponibles, être sujets à des frais (avec préavis). Voici quelques exemples de ce qui n'est pas couvert, sous réserve de modifications :

- Les frais de transport depuis le centre de service Tesla à la fin de l'entretien ou des réparations (c.-à-d. Tesla n'est pas responsable des coûts associés au retour de votre véhicule à votre domicile).
- La réparation ou le remplacement des pneus lorsque la réparation et / ou le remplacement des pneus ne sont pas effectués directement par Tesla ou si Tesla ne peut pas effectuer la réparation et / ou le remplacement des pneus parce que vous avez des roues et / ou des pneus de marché secondaire.
- Les conditions dangereuses, y compris les désastres naturels, les environnements naturels dangereux ou les zones de conflit, les régions ou les zones qui ne sont pas sous le contrôle des autorités locales.
- Les modifications apportées au véhicule qui ne permettent pas de le réparer ou de le remorquer sans risquer de l'endommager ou d'avoir à utiliser un équipement spécialisé.
- Tout problème ou toute exigence supplémentaire pouvant découler du dédouanement.

- Les coûts liés aux traversiers, aux routes/ponts à péage, aux frais de congestion, aux réglementations en matière de TVA ou aux procédures douanières.
- L'organisation du transport transfrontalier vers ou depuis des pays hors de l'Union européenne et / ou de l'Association européenne de libre-échange.
- Les accidents, les collisions ou les objets heurtant le véhicule, ou tout dommage causé par les infrastructures routières.
- La décharge de batterie haute tension, y compris, mais sans s'y limiter, ne pas disposer de l'équipement de recharge approprié.
- L'épuisement de la batterie basse tension en raison d'une usure normale.
- La conduite du véhicule hors route, ou sur des surfaces inégales, cahoteuses, endommagées ou dangereuses.
- La course ou l'autocross.
- L'extraction du véhicule enlisé dans la boue, la neige, le sable ou toute autre surface molle.
- L'abus ou la négligence du véhicule.
- Le vandalisme.
- L'installation ou le retrait de chaînes à neige.
- La réparation ou le remplacement d'une vitre brisée.
- Les véhicules en démonstration ou livrés dans les foires automobiles, utilisés avec des plaques d'immatriculation provisoires ou d'exportation.
- Les contraventions, les frais, les dommages ou les taxes provenant d'une mise en fourrière ou de tout autre remorquage causé par une violation, réelle ou présumée, de toute loi ou réglementation.
- Le transport d'animaux ou de bétail.
- La surcharge du véhicule.
- Les frais d'entreposage avant qu'une assistance n'ait été fournie.
- Le transport sur de longues distances de caravanes, de remorques ou d'objets tels que des porte-vélos ou des coffres de toit.
- Le transport du véhicule ou du conducteur lorsque l'application mobile de Tesla n'est pas en service et que la clé du véhicule n'est pas présente.
- Le remboursement de l'assistance routière obtenue sans la participation ou l'autorisation préalable de Tesla.
- Toute autre exclusion ou restriction décrite dans la Garantie limitée de véhicule neuf ou d'occasion.

L'assistance routière est limitée à un appel de service par incident. Tesla se réserve le droit de limiter, à sa seule discrétion, les services et le remboursement au propriétaire ou au conducteur lorsque les réclamations deviennent excessives en fréquence ou en occurrence. Tesla se réserve également le droit de réviser ou d'interrompre des services spécifiques d'assistance routière à tout moment sans préavis ni remboursement/crédit au propriétaire. La responsabilité de Tesla est restreinte expressément au coût des avantages applicables indiqués. Les avantages ne comprennent pas les coûts liés à une autre assistance routière organisée par vous ou à des services dispensés à l'extérieur de la région visée par la garantie, tel que défini dans vos documents de garantie.

Ceci n'est pas une garantie. Toutes les garanties, expresses et implicites, et les conditions soulevées en vertu des lois ou règlements locaux applicables, ou en vertu de principes de droit ou d'équité, sont rejetées dans toute la mesure permise par la loi, ou limitées dans le temps à la période de couverture. Tesla peut utiliser les services de sous-traitants indépendants pour procéder à l'assistance routière et rejette la responsabilité de toute action ou omission de la part de tels fournisseurs. Si vous pensez que le fournisseur de services a maltraité ou endommagé

votre véhicule ou propriété personnelle, veuillez en informer votre centre de service Tesla; vous devez toutefois adresser toute demande ou plainte formelle au fournisseur de services en question.

Par la présente, Tesla rejette tous les dommages directs, indirects, accessoires, particuliers ou consécutifs découlant de, ou relatifs à, l'assistance routière, incluant, mais sans s'y limiter, la perte de valeur, de temps, de revenus, ou de propriété individuelle ou commerciale du véhicule, ou l'utilisation, les inconvénients ou la contrariété, la détresse émotionnelle, les pertes d'exploitation commerciale (incluant la perte de profits et de bénéfices), les frais d'autobus ou autres frais de transport, la location de bicyclette, les dépenses en essence ou en hébergement, les dommages causés par le remorquage du véhicule et les frais accessoires tels que les appels téléphoniques, les télécopies et les services postaux. Les exclusions et les restrictions énumérées ci-dessus s'appliquent que votre réclamation soit contractuelle, délictuelle (y compris la négligence et la négligence grave), qu'il s'agisse d'une rupture de garantie ou de condition, d'une fausse déclaration (qu'il y ait négligence ou autre) ou de toute autre manière en droit ou en équité, même si Tesla est informée de la possibilité de tels dommages ou que ces dommages sont raisonnablement prévisibles.