POLITIQUE D'ASSISTANCE TESLA

QUAND LA COUVERTURE DÉMARRE-T-ELLE ET SE TERMINE-T-ELLE ?

L'assistance routière est un service gratuit offert dans le cadre d'une garantie Tesla ou en vertu de certains Contrats de service étendu. Veuillez vous reporter aux conditions générales énoncées dans votre document de garantie ou contrat de service pour déterminer si vous êtes éligible à l'assistance routière.

QUI PROFITE DE CETTE COUVERTURE ?

Le propriétaire ou le conducteur autorisé par le propriétaire d'un véhicule Tesla couvert par une Garantie limitée standard sur véhicule neuf ou d'occasion ou par un Contrat de service étendu et résidant dans un pays où un Tesla Store ou un Service Center Tesla officiel est présent.

Les services d'assistance routière sont transférables à la revente d'un véhicule Tesla pour la durée restante de la période de couverture à condition que vous avertissiez Tesla et apportiez des justificatifs suffisants du changement de propriétaire du véhicule. Si le véhicule n'a pas été acheté directement auprès de Tesla, il est de la responsabilité du nouvel acquéreur d'avertir et d'apporter à Tesla des justificatifs suffisants du changement de propriété de la voiture.

REMARQUE : les régions suivantes ne sont pas éligibles aux services d'assistance routière : les régions ultrapériphériques de l'UE (Guyane française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, île de La Réunion, Saint-Martin, les Açores, Madère et les îles Canaries), les territoires d'outre-mer des pays européens, Ceuta, Melilla et les pays où aucun Tesla Store ou Service Center Tesla n'est présent.

QUE COUVRE L'ASSISTANCE ?

Pneus crevés

Tesla fournira une assistance aux propriétaires qui subissent une crevaison dans un rayon de 50 miles (80 km) d'un Service Center Tesla. Si un remorquage est nécessaire, Tesla prendra à sa charge les 50 premiers miles (80 premiers km) à condition que le véhicule soit remorqué dans un Service Center Tesla et que vous procédiez à la réparation et/ou au remplacement des pneus directement via Tesla.

Si votre véhicule appartient à une société de leasing qui assure l'entretien, vous devez contacter la société de leasing avant de faire appel à l'Assistance Tesla. Dans toutes les autres situations, y compris si Tesla ne peut pas procéder à la réparation et/ou au remplacement des pneus parce qu'il s'agit de jantes et/ou de pneus de deuxième monte, il se peut que Tesla soit encore en mesure de vous aider à remorquer le véhicule entièrement à vos frais, que vous devrez régler au moment du remorquage. Dans tous les cas, les frais de réparation et/ou de remplacement sont à votre charge. Si un remorquage est nécessaire, consultez la section « Remorquage » ci-dessus pour obtenir des instructions. Tesla vous fournira une estimation verbale du coût du remorquage et de la réparation/du remplacement du pneu endommagé avant que vous n'acceptiez le remorquage.

Si vous êtes éligible à la réparation du pneu crevé de votre véhicule Tesla à l'aide d'une rustine temporaire, une rustine adhésive sera appliquée sur votre pneu comme solution temporaire à court terme, afin que vous puissiez atteindre une destination appropriée pour remplacer le pneu.

Si vous acceptez la réparation temporaire, vous acceptez de vous soumettre aux conditions générales suivantes :

1. Vous reconnaissez et acceptez le fait que, si la rustine de réparation du pneu est jugée appropriée pour être utilisée par l'employé du Service mobile Tesla, elle doit être utilisée temporairement et conformément aux recommandations du fabricant.
2. Vous reconnaissez et acceptez le fait que le pneu peut ne pas être réparable après l'utilisation de la rustine de réparation temporaire.
3. Vous reconnaissez et convenez qu'une copie des recommandations d'utilisation du fabricant vous a été fournie.
4. Vous déclarez être titulaire d'une assurance appropriée pour votre véhicule, qui respecte voire dépasse les exigences légales minimales. Tesla ne fournit aucune garantie ni aucune assurance en vertu du présent Contrat.
5. Sauf dans la mesure où la loi l'interdit, vous exonérez et déchargez Tesla et les personnes ou entités concernées de toute réclamation et de tous dommages-intérêts relatifs à, découlant de ou en lien avec l'utilisation de la rustine de réparation temporaire sur les pneus, ainsi que de tout incident ou de toute réclamation relatifs à l'utilisation de la rustine de réparation temporaire.

Remorquage

Pour les véhicules ne pouvant pas rouler suite à un dysfonctionnement couvert par la garantie, Tesla prend en charge le transport sur les 500 premiers miles (800 premiers km)* jusqu'au Service Center Tesla le plus proche. S'il est prouvé que le dysfonctionnement n'est pas couvert par la Garantie limitée standard sur véhicule neuf ou d'occasion ou par un Contrat de service étendu, les frais de transport sont à votre charge. Les frais de transport sont également à votre charge au-delà de ces 500 miles (800 km), ainsi que les frais de transport engagés depuis le Service Center jusqu'à une autre destination. Il est de votre responsabilité de remettre aux transporteurs du véhicule toutes les instructions fournies dans le Guide d'assistance de votre véhicule (ce guide se trouve dans la boîte à gants). Tesla ne saura être tenu responsable des dommages causés suite au non-respect de ces instructions ou des mises en garde indiquées dans le Guide d'assistance. Pour bénéficier d'une assistance selon les procédures de remorquage appropriées, veuillez contacter ou communiquer au transporteur le numéro d'assistance applicable à votre région (voir la section Numéros de contact de l'Assistance).

**La Chine n'est soumise à aucune restriction de distance pour le remorquage d'un véhicule immobilisé suite à un dysfonctionnement couvert par la garantie.*

Service de véhicule verrouillé

Dans certains cas, Tesla peut avoir la possibilité de déverrouiller votre véhicule à distance. Si votre véhicule est hors ligne (non connecté à un réseau cellulaire ou Wi-Fi) ou si Tesla n'est pas en mesure de déverrouiller votre véhicule à distance et que l'application mobile Tesla est hors service suite à une panne du réseau Tesla, l'équipe d'assistance routière coordonnera les ressources pour vous fournir une assistance, selon la situation et sous réserve de disponibilité. Cette assistance peut inclure la récupération de votre clé, le déverrouillage manuel de votre véhicule ou le remorquage de votre véhicule jusqu'au Service Center Tesla le plus proche. Dans la situation où un remorquage serait nécessaire, Tesla prendra à sa charge les 50 premiers miles (80 premiers km) à condition que le véhicule soit couvert par une Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion ou d'un Contrat de service étendu en cours de validité. Si le véhicule n'est pas couvert par une Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion, ou par un Contrat de service étendu, le service fourni sera à vos frais.

QUE NE COUVRE PAS CETTE ASSISTANCE ?

L'assistance routière Tesla a pour objectif de limiter le plus possible les désagréments en cas d'immobilisation de votre véhicule. Cependant, certaines situations peuvent empêcher la prestation des services d'assistance routière ou peuvent vous faire encourir des frais (nous vous en avertirons à l'avance), notamment :

- Les frais de transport depuis le Service Center Tesla après la réalisation de l'entretien ou des réparations (en d'autres termes, Tesla ne prend pas en charge les frais encourus pour le rapatriement de votre véhicule à votre domicile).
- Les conditions dangereuses, comme les catastrophes naturelles, environnements naturels dangereux, zones ou régions de conflit, ou régions qui ne sont pas sous le contrôle des autorités locales.
- Tout problème ou toute exigence supplémentaire pouvant découler des formalités douanières.
- Les frais associés aux traversées en ferry, aux péages, aux embouteillages, aux réglementations spéciales sur la TVA ou aux procédures douanières.
- L'organisation d'un transport transfrontalier vers ou depuis des pays en dehors de l'Union européenne et/ou de l'Association européenne de libre-échange.
- Les accidents, collisions, objets frappant le véhicule, dommages causés par les infrastructures routières.
- Le déchargement de la batterie haute tension, y compris, sans s'y limiter, le fait de disposer de l'équipement de recharge approprié.
- Le déchargement de la batterie basse tension dû à une usure normale.
- La conduite du véhicule hors de la route, ou sur une surface irrégulière, dangereuse ou accidentée.
- La participation à des courses ou à du 4x4.
- L'extraction du véhicule bloqué dans la boue, la neige, le sable ou tout autre terrain meuble.
- L'utilisation inadéquate du véhicule ou autre négligence.
- Les actes de vandalisme.
- L'installation ou la désinstallation de chaînes à neige.
- La réparation d'une vitre brisée ou son remplacement.
- L'utilisation du véhicule à des fins de démonstration ou sa livraison commerciale avec des plaques commerciales ou d'exportation.
- Les amendes, frais, dommages-intérêts ou taxes de fourrière/remorquage résultant d'une violation avérée ou supposée des lois et réglementations en vigueur.
- Le transport d'animaux ou de bétail.
- La surcharge du véhicule.
- Les frais de stockage du véhicule en attente d'assistance.
- Le transport sur de longues distances de caravanes, remorques, ou de tout objet comme des porte-vélos ou des coffres de toit.
- Le transport du conducteur ou de son véhicule lorsque l'application mobile Tesla est hors service et que la clé du véhicule n'est pas présente.
- Le remboursement de l'assistance fournie sans intervention ou autorisation préalable de Tesla.
- Toute autre exclusion ou restriction décrite dans les conditions de la Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion.

L'assistance routière est limitée à un dépannage par appel. Tesla se réserve le droit de restreindre les services et les remboursements à un conducteur lorsque, selon son appréciation, les demandes de ce dernier se révèlent abusives ou excessives en termes de fréquence et de récurrence d'une même panne. Tesla peut revoir ou interrompre certains services d'assistance routière, à condition que cette révision ou interruption fasse l'objet d'un préavis au propriétaire et n'affecte pas les avantages déjà en vigueur pendant la période de garantie ou de service applicable. La responsabilité de Tesla est expressément limitée au coût des prestations précédemment citées. Ces prestations excluent les frais découlant d'une assistance routière contractée par vous ou tout service en dehors des pays couverts par la garantie.

Les présentes ne constituent pas une garantie. Toutes les garanties et conditions implicites et explicites découlant des lois locales ou de toute autre manière en droit ou en équité sont exclues dans toute la mesure permise par la loi, et/ou limitées à la durée de la période de couverture. Tesla se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant

indépendant pour remplir les attentes clients relatives à son service d'assistance routière et décline toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission de la part dudit sous-traitant. Si vous estimez que le sous-traitant a pris votre véhicule en charge d'une manière inappropriée ou qu'il a d'une quelconque autre manière endommagé votre véhicule ou vos effets personnels, veuillez en informer votre Service Center Tesla. Vous devez en revanche déposer toutes les plaintes et demandes de dédommagement formelles auprès du sous-traitant.

Tesla ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, accessoires ou consécutifs découlant de l'assistance ou liés à celle-ci, sauf dans la mesure où la responsabilité est imposée de manière impérative par la loi applicable.