



BELEID TESLA HULP ONDERWEG

WANNEER BEGINT EN EINDIGT DEKKING VAN DE GARANTIE?

Hulp onderweg is een gratis service die wordt aangeboden onder een garantie of bepaalde Verlengde serviceovereenkomsten van Tesla. Raadpleeg de voorwaarden in uw garantiedocument of serviceovereenkomst om te zien of u in aanmerking komt voor Hulp onderweg.

WIE VALT ONDER DE GARANTIE?

De eigenaar of door de eigenaar geautoriseerde bestuurder van een Tesla die wordt gedekt door de Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion, of de Verlengde serviceovereenkomst en die woonachtig is in een land waarin Tesla aanwezig is met officiële Tesla Stores of Tesla Service Centers.

Services van Hulp onderweg zijn overdraagbaar met de doorverkoop van een Tesla met de resterende tijd van de dekkingsperiode, op voorwaarde dat u Tesla hiervan op de hoogte brengt en voldoende bewijs voor de verandering van eigenaar levert. Als het voertuig niet direct bij Tesla is gekocht, is het de verantwoordelijkheid van de nieuwe eigenaar om Tesla op de hoogte te brengen en voldoende eigendomsbewijs te leveren.

LET OP: De volgende regio's zijn uitgesloten van dekking Hulp onderweg: ultraperifere gebieden van de EU (Frans-Guyana, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion en Saint-Martin, Azoren en Madeira en de Canarische Eilanden), overzeese gebieden Europese landen, Ceuta, Melilla en landen waarin geen Tesla Store of Tesla Service Center is gevestigd.

WAT VALT ONDER DE GARANTIE?

Lekke band

Tesla biedt hulp onderweg aan eigenaren die een lekke band hebben binnen een straal van 50 mijl (80 km) van een Tesla Service Center. Als bergen noodzakelijk is, dekt Tesla de transportkosten voor de eerste 50 mijl (80 km), op voorwaarde dat het voertuig naar een Tesla Service Center wordt gebracht en u de band rechtstreeks door Tesla laat repareren en/of vervangen.

Als uw voertuig eigendom is van een leasemaatschappij die ook voor onderhoud zorgt, neem dan contact op met de leasemaatschappij voordat u Hulp onderweg van Tesla inschakelt. In alle andere situaties, ook wanneer Tesla de bandenreparatie en/of -vervanging niet kan uitvoeren omdat uw voertuig is voorzien van aftermarket velgen en/of banden, kan Tesla u mogelijk nog steeds helpen uw voertuig te bergen. De kosten daarvan komen dan echter volledig voor uw rekening. Deze kosten dienen ter plekke te worden voldaan, op het moment van bergen. In alle gevallen bent u verantwoordelijk voor de kosten van de reparatie en/of vervanging van de band. In het geval van berging, raadpleeg dan het gedeelte "Bergen" hierboven voor instructies. Tesla zal u mondeling een schatting geven van de kosten van het bergen en de reparatie/vervanging van de beschadigde band voordat u de berging accepteert.

Als de lekke band van uw Tesla gerepareerd kan worden met een tijdelijke reparatieplug, wordt een plakplug voor kortdurend en tijdelijk gebruik aangebracht op de band, zodat u een geschikte bestemming kunt bereiken voor het vervangen van de band.

Voor uw acceptatie van de tijdelijke reparatie gelden de volgende voorwaarden:

1. U erkent en gaat ermee akkoord dat, als de bandenreparatieplug geschikt wordt geacht voor gebruik door een medewerker van Tesla Mobile Service, deze tijdelijk en in overeenstemming met de aanbevelingen van de fabrikant moet worden gebruikt.
2. U erkent en gaat ermee akkoord dat de band mogelijk niet kan worden gerepareerd na gebruik van de tijdelijke reparatieplug.
3. U erkent en gaat ermee akkoord dat aan u een exemplaar van de aanbevelingen voor gebruik van de fabrikant is verstrekt.
4. U verklaart dat uw voertuig is verzekerd en dat deze verzekering ten minste voldoet aan de minimale wettelijke vereisten. Tesla biedt geen garantie of verzekeringsdekking onder deze Overeenkomst.
5. Behalve voor zover toegestaan door de wet, stelt u Tesla en aan Tesla gerelateerde personen of entiteiten vrij van alle claims en schade met betrekking tot, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de tijdelijke bandenreparatieplug en enige incidenten of claims met betrekking tot het gebruik van de tijdelijke bandenreparatieplug.

Trekken

Als niet met het voertuig kan worden gereden als gevolg van een storing die is te wijten aan een probleem dat onder de garantie valt, dekt Tesla de transportservice voor de eerste 500 mijl (800 km)* naar het dichtstbijzijnde Tesla Service Center. Indien wordt vastgesteld dat de storing niet wordt gedekt door de Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion of een Verlengde serviceovereenkomst, bent u verantwoordelijk voor de transportkosten. De kosten voor het transport na deze 500 mijl (800 km) of andere bijkomende kosten voor het transport van deze locaties naar een andere locatie zijn tevens voor uw rekening. Het is uw verantwoordelijkheid om voertuigtransporteurs te voorzien van de instructies in de handleiding van Hulp onderweg voor uw voertuig (aanwezig in het dashboardkastje van uw voertuig). Tesla is niet verantwoordelijk voor enige schade die wordt veroorzaakt door het niet opvolgen van deze instructies of het niet in acht nemen van de waarschuwingen in de handleiding van Hulp onderweg. Voor hulp bij de juiste bergingsprocedures kunt u het nummer voor Hulp onderweg voor uw regio (zie [contactnummers Hulp onderweg](#)) bellen.

**In China geldt geen afstandslimiet voor het slepen van voertuigen als gevolg van een defect dat onder de garantie valt.*

Service bij buitensluiting

In sommige gevallen kan Tesla uw voertuig op afstand ontgrendelen. Als uw voertuig offline is (niet is verbonden met een mobiel netwerk of wifi) of als Tesla om andere redenen uw voertuig niet op afstand kan ontgrendelen en de mobiele Tesla-app niet werkt vanwege een probleem met het netwerk van Tesla, zal het team van Hulp onderweg passende assistentie regelen, afhankelijk van de beschikbaarheid. Deze assistentie kan bestaan uit het ophalen van uw sleutel, handmatig ontgrendelen van uw voertuig of het slepen van uw voertuig naar het dichtstbijzijnde Tesla Service Center. Als slepen noodzakelijk is, dekt Tesla de transportkosten voor de eerste 80 km (50 mijl), op voorwaarde dat het voertuig is gedekt voor een Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion of een geldige Verlengde serviceovereenkomst. Indien het voertuig niet is gedekt door een Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion, zijn de kosten van de geleverde service voor uw rekening.

WAT VALT NIET ONDER DE GARANTIE?

Hulp onderweg van Tesla is er op gericht om ongemak zo veel mogelijk te beperken wanneer niet met uw voertuig kan worden gereden. Hieronder volgen echter voorbeelden van omstandigheden waarbij Hulp onderweg niet mogelijk is of kosten aan u in rekening worden gebracht (na voorafgaande kennisgeving):

- Kosten voor transport vanuit het Tesla Service Center na voltooiing van service of reparatie (d.w.z. Tesla is

- niet verantwoordelijk voor de kosten van het terugbrengen van uw voertuig naar uw thuisadres).
- Gevaarlijke omstandigheden, waaronder natuurrampen, gevaarlijke omgevingen of conflictgebieden, regio's of gebieden waarover de lokale autoriteiten geen controle hebben.
 - Problemen of aanvullende vereisten als gevolg van douane-inklaringen.
 - Kosten in verband met veerdiensten, tolwegen, fileheffingen, speciale btw-regels of douaneprocedures.
 - Regeling van transport naar of vanuit landen buiten de Europese Unie en/of Europese Vrijhandelsassociatie.
 - Ongelukken, botsingen, objecten die het voertuig raken, schade veroorzaakt door straatmeubilair.
 - Een lege hoogspanningsbatterij; inclusief maar niet beperkt tot de beschikking over de juiste oplaadmogelijkheden.
 - Een lege laagspanningsbatterij door normale slijtage.
 - Off-road rijden, of rijden op ongelijke, ruwe of beschadigde of gevaarlijke ondergronden
 - Racen of autocrossen.
 - Lostrekken uit modder, sneeuw, zand en andere zachte ondergronden.
 - Misbruik of verwaarlozing van het voertuig.
 - Vandalisme.
 - Monteren en verwijderen van sneeuwkettingen.
 - Reparatie of vervanging van kapotte ruiten.
 - Voertuigen die als demonstratieauto worden gebruikt of door autohandelaren zijn geleverd of die worden gebruikt met handelaars- of exportkentekenplaten.
 - Boetes, vergoedingen, schadeclaims of belastingen in verband met inbeslagneming of berging als gevolg van werkelijke of vermeende overtreding van wet- of regelgeving.
 - Vervoer van dieren of vee.
 - Overbelasting van het voertuig.
 - Opslagkosten voordat de hulp wordt geleverd.
 - Transport over lange afstanden van caravans, aanhangers of objecten zoals fietsdragers of bagageboxen.
 - Transport van het voertuig of vervoer van de bestuurder als de mobiele Tesla-app niet werkt en de sleutel van het voertuig niet aanwezig is.
 - Vergoeding van de Hulp onderweg die zonder tussenkomst of voorafgaande toestemming van Tesla is geleverd.
 - Andere uitsluitingen of beperkingen die worden beschreven in de Beperkte garantie nieuw voertuig of occasion.

Hulp onderweg is beperkt tot één dienst per incident. Tesla behoudt zich het recht voor om diensten en vergoedingen aan een eigenaar of bestuurder naar eigen goeddunken te beperken als deze buitensporig vaak of veel dezelfde claims indient. Tesla behoudt zich tevens het recht voor om te allen tijde specifieke diensten van Hulp onderweg te wijzigen of te staken zonder voorafgaande kennisgeving of enige vergoeding. De aansprakelijkheid van Tesla is expliciet beperkt tot de kosten van de vermelde voordelen. Eventuele kosten gerelateerd aan andere pechhulp die door u is geregeld of services buiten de garantieregio die in uw garantiedocumenten wordt vermeld, vallen buiten de voordelen.

Dit is geen garantie. We wijzen alle impliciete en expliciete garanties en voorwaarden af die ontstaan onder van toepassing zijnde plaatselijke wetgeving of voortvloeien uit de wet en billijkheid, voor zover toegestaan door de wet of beperkt tot de duur van de garantieperiode. Tesla kan een onafhankelijke dienstverlener inhuren om Hulp onderweg te leveren en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele acties of nalatigheid van dergelijke dienstverleners. Indien u van mening bent dat de dienstverlener op onjuiste wijze is omgegaan met uw voertuig of eigendommen of deze anderszins heeft beschadigd, informeer dan uw Tesla Service Center, maar richt u bij eventuele formele eisen of claims rechtstreeks tot de dienstverlener.

Tesla wijst alle indirecte, bijkomstige, bijzondere en gevolgschade af die voortkomt uit of gerelateerd is aan Hulp onderweg, inclusief, maar niet beperkt tot, waardeverlies van het voertuig, tijdverlies, inkomensverlies, verlies van persoonlijke of zakelijke eigendommen of de onmogelijkheid deze te gebruiken, ongemakken, ergernis of stress, commerciële verliezen (inclusief winstverlies of verlies van inkomsten), kosten voor openbaar vervoer, voertuighuur, benzine- of verblijfskosten, schade aan het sleepvoertuig en incidentele kosten, zoals telefoonkosten, faxkosten en verzendkosten. De hierboven vermelde uitsluitingen en beperkingen zijn ook van toepassing als uw claim een contractclaim, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid en grove nalatigheid), schending van de garantie of voorwaarde, of dwaling (hetzij nalatig of anderszins) is, of voortvloeit uit een andere wet of billijkheid, zelfs als Tesla is geadviseerd over de mogelijkheid van dergelijke schade of dergelijke schade redelijkerwijs te voorzien is.