



## POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA NA ESTRADA DA TESLA

### QUAL É O INÍCIO E O FIM DA COBERTURA?

A assistência na estrada é um serviço gratuito oferecido ao abrigo de uma garantia Tesla ou de alguns contratos de assistência alargados. Consulte os termos e condições no documento da garantia ou no contrato de assistência para saber se é elegível para assistência na estrada.

### QUEM É ABRANGIDO?

O proprietário ou um condutor autorizado pelo proprietário de um veículo Tesla coberto pela garantia limitada de veículo básico novo ou usado, ou pelo contrato de assistência alargado, residente num país onde a Tesla tenha uma loja Tesla oficial ou um Centro de assistência Tesla.

Os serviços de assistência na estrada são transferíveis com a revenda de um veículo Tesla durante o tempo restante do período de cobertura, desde que a Tesla seja notificada e lhe sejam fornecidas provas suficientes da alteração da propriedade. Se o veículo não tiver sido diretamente comprado à Tesla, é responsabilidade do novo proprietário notificar a Tesla e disponibilizar-lhe provas suficientes da propriedade.

NOTA: as seguintes regiões estão excluídas da cobertura de assistência na estrada: regiões ultraperiféricas da UE (Guiana Francesa, Guadalupe, Martinica, Mayotte, Ilha da Reunião e São Martinho, Açores e Madeira, e Ilhas Canárias), territórios ultramarinos de países europeus, Ceuta, Melilha e países sem uma loja Tesla ou um Centro de assistência Tesla.

### O QUE É ABRANGIDO?

#### Pneus furados

A Tesla disponibiliza assistência na estrada aos proprietários que tenham um pneu furado num raio de 50 milhas (80 km) de um centro de assistência Tesla. Se for necessário um reboque, a Tesla cobre os custos de transporte das primeiras 50 milhas (80 km), desde que o veículo seja rebocado para um centro de assistência Tesla e o cliente e a reparação e/ou substituição do pneu seja efetuada diretamente pela Tesla.

Se o seu veículo for propriedade de uma empresa de leasing que forneça manutenção, deve contactar a empresa de leasing antes de solicitar a assistência na estrada da Tesla. Em todas as outras situações, incluindo se a Tesla não conseguir concluir a reparação e/ou substituição do pneu porque o cliente tem rodas e/ou pneus do mercado de pós-venda, a Tesla poderá ainda assim ajudá-lo com o reboque do veículo, a expensas suas devidas no momento do reboque. Em todos os casos, o cliente é responsável pelo custo da reparação e/ou substituição do pneu. Em caso de reboque, consulte "Reboque" acima para obter instruções. A Tesla indicar-lhe-á uma estimativa verbal dos custos do reboque e da reparação/substituição do pneu danificado antes de aceitar o reboque.

Se for elegível para a reparação do pneu furado do seu veículo Tesla com um tampão de reparação temporário, será aplicado um tampão adesivo no pneu para utilização temporária e de curto prazo, para poder chegar a um destino adequado para substituir o pneu.

A aceitação da reparação temporária está sujeita aos seguintes termos e condições:

1. Reconhecer e aceitar que, se o tampão de reparação do pneu for considerado adequado para utilização pelo funcionário da assistência móvel da Tesla, deve ser utilizado temporariamente e segundo as

recomendações do fabricante.

2. Reconhecer e aceitar que o pneu pode não ser reparável após a utilização do tampão de reparação temporário.
3. Reconhecer e aceitar que lhe foi fornecida uma cópia das recomendações de utilização do fabricante.
4. Declarar que dispõe de um seguro adequado para o seu veículo que satisfaz ou excede os requisitos legais mínimos. A Tesla não fornece qualquer cobertura de garantia ou de seguro ao abrigo do presente Contrato.
5. Exceto enquanto tal seja impedido por lei, exonerar e libertar a Tesla e as pessoas ou entidades relacionadas de todas e quaisquer reivindicações e danos relacionados com, decorrentes de ou associados à utilização do tampão de reparação do pneu temporário e de quaisquer incidentes ou reivindicações no âmbito da utilização do tampão de reparação do pneu temporário.

## **Rebocar**

No caso de veículos que não possam ser conduzidos como resultado de uma avaria atribuível a um problema ao abrigo da garantia, a Tesla cobre os serviços de transporte para as primeiras 500 milhas (800 km)\* até ao centro de assistência Tesla mais próximo. Se for determinado que a avaria não é abrangida pela garantia limitada de veículo básico novo ou usado, ou por um contrato de assistência alargado, é responsável pelos custos de transporte. É também responsável pelos custos de transporte além de 500 milhas (800 km) e quaisquer custos de transporte adicionais de tais locais para qualquer outro local. É da sua responsabilidade disponibilizar aos responsáveis pelo transporte do veículo as instruções incluídas no guia de assistência na estrada do seu veículo (fornecido no porta-luvas do veículo). A Tesla não se responsabiliza por qualquer dano causado pelo não cumprimento destas instruções ou pela falta de atenção aos avisos constantes do guia de assistência na estrada. Para obter assistência com os procedimentos de reboque adequados, ligue para o número de assistência na estrada da sua região ou disponibilize-o ao responsável pelo transporte do veículo (consulte "[Números de contacto na estrada](#)").

*\*A China não tem qualquer restrição de distância para o reboque de um veículo resultante de uma avaria ao abrigo da garantia.*

## **Serviço de trancagem**

Em alguns casos, a Tesla pode ter a capacidade de destrancar remotamente o veículo. Se o veículo estiver offline (não ligado a uma rede móvel ou Wi-Fi), ou se a Tesla não conseguir destrancar remotamente o veículo, e a aplicação Tesla para telemóvel não estiver a funcionar devido a um problema de rede da Tesla, a equipa de assistência na estrada organizará os recursos para assistência, conforme adequado e sujeito a disponibilidade. Esta assistência pode incluir a recuperação da chave, a destrancagem manual do veículo ou o reboque do veículo até ao centro de assistência Tesla mais próximo. Se for necessário um reboque, a Tesla cobre os custos de transporte das primeiras 50 milhas (80 km), desde que o veículo esteja coberto por uma garantia limitada de veículo novo ou usado ou por um contrato de assistência alargado aplicável. Se o veículo não estiver coberto por uma garantia limitada de veículo novo ou usado ou por um contrato de assistência alargado, o serviço será fornecido às suas custas.

## **O QUE NÃO É ABRANGIDO?**

A assistência na estrada da Tesla destina-se a minimizar os inconvenientes no caso de o seu veículo ficar inoperacional. No entanto, seguem-se exemplos de circunstâncias que podem impedir a assistência na estrada ou implicar taxas/encargos (com aviso prévio):

- Custos de transporte do centro de assistência Tesla após a conclusão do serviço ou das reparações (ou seja, a Tesla não se responsabiliza pelos custos associados ao transporte do veículo para a sua casa).

- Condições perigosas, incluindo casos fortuitos, ambientes elementares perigosos ou zonas, regiões ou áreas de conflito fora do controlo das autoridades locais.
- Quaisquer problemas ou requisitos adicionais decorrentes de desalfandegamentos.
- Custos associados a travessias de ferry, estradas com portagem, taxas de congestionamento, regulamentos especiais de IVA ou procedimentos aduaneiros.
- Acordo de transporte transfronteiriço de ou para países fora da União Europeia e/ou Associação Europeia de Comércio Livre.
- Acidentes, colisões, impacto de objetos no veículo e danos causados por equipamentos da estrada.
- Descarga da bateria de alta tensão, incluindo, entre outros aspetos, a propriedade de equipamento de carregamento adequado.
- Descarga da bateria de baixa tensão devido ao desgaste normal.
- Condução do veículo fora de estrada ou em superfícies irregulares, acidentadas, danificadas ou perigosas.
- Corridas de automóveis ou autocross.
- Extração devido a bloqueio em lama, neve, areia ou outras superfícies macias.
- Abuso ou negligência do veículo.
- Vandalismo.
- Instalação e remoção de correntes para a neve.
- Reparação ou substituição de vidros partidos.
- Veículo em demonstração ou disponibilizado pelo setor do comércio automóvel, ou utilizado com matrículas de exportação ou comércio.
- Multas, taxas, danos ou impostos associados à apreensão ou outro reboque como resultado de violação, real ou alegada, de quaisquer leis ou regulamentos.
- Transporte de animais ou gado.
- Sobrecarga do veículo.
- Encargos de armazenamento anteriores à prestação da assistência.
- Transporte de longa distância de caravanas, reboques ou objetos, como porta-bicicletas ou caixas de carga.
- Transporte do veículo ou do condutor, se a aplicação Tesla para telemóvel estiver fora de serviço e a chave do veículo não estiver presente.
- Reembolso da assistência na estrada adquirida sem o envolvimento ou autorização antecipada da Tesla.
- Quaisquer outras exclusões ou limitações descritas na garantia limitada de veículo novo ou usado.

A assistência na estrada é limitada a uma chamada de assistência por incidente. A Tesla reserva-se o direito de limitar os serviços e o reembolso a um proprietário ou condutor quando, a seu exclusivo critério, as reclamações se tornarem excessivas em termos de frequência ou ocorrência. A Tesla também se reserva o direito de rever ou descontinuar serviços específicos de assistência na estrada, a qualquer momento e sem aviso prévio, ou o reembolso/crédito ao proprietário. A responsabilidade da Tesla está expressamente limitada ao custo dos benefícios indicados. Os benefícios excluem quaisquer custos relacionados com assistência alternativa na estrada organizada por si ou com serviços fora da região de garantia designada, conforme estipulado nos documentos da garantia.

Isto não é uma garantia. Quaisquer garantias e condições implícitas e expressas decorrentes de leis ou estatutos locais aplicáveis, ou de outra forma por lei ou em equidade, são rejeitadas na máxima extensão permitida por lei, ou limitadas em duração ao período de cobertura. A Tesla pode subcontratar a assistência na estrada a um prestador de serviços independente e recusa a responsabilidade por quaisquer atos ou omissões realizados por esses prestadores. Se considerar que o prestador de serviços manuseou incorretamente ou danificou o seu veículo ou propriedade pessoal, informe o centro de assistência Tesla, mas deve direcionar quaisquer pedidos ou reivindicações formais ao prestador de serviços.

A Tesla não assume responsabilidade por todos e quaisquer danos indiretos, acidentais, especiais e consequentes

decorrentes da assistência na estrada, ou relacionados com a mesma, incluindo, entre outros, a perda de valor do veículo, tempo, rendimento, propriedade pessoal ou comercial, ou uso, inconveniência ou incómodo, sofrimento emocional, perda comercial (incluindo lucros ou ganhos perdidos), tarifas de autocarro ou outros custos de transporte, aluguer de veículos, gasolina ou despesas de hospedagem, danos ao rebocar o veículo e encargos adicionais, como chamadas telefónicas, transmissões de fax e despesas com remessa. As exclusões e limitações presentes na frase anterior aplicar-se-ão em caso de reclamação prevista em contrato, ato ilícito (incluindo negligência e negligência grave), violação da garantia ou condição, deturpação (negligente ou não), ou de outra forma por lei ou em equidade, mesmo que a Tesla seja avisada da possibilidade de tais danos ou que os danos sejam razoavelmente previsíveis.