TESLA 道路救援政策

服务期的起始时间

Tesla道路救援（“道路救援”）是一项基于有效质量保证或特定延长服务协议所涵盖车辆提供的免费服务。请参阅质保文件以及服务协议条款和条件，确定您是否符合服务条件。

服务受益方

《新车有限质量保证》，《二手车有限质量保证》或延长保修服务（ESA）所涵盖的Tesla车辆的车主或其授权的司机，居住在Tesla拥有官方门店或服务中心的国家或地区。

剩余服务期内的上述服务可随着车辆的转售而转让，但前提是通知Tesla 并提供充足的资料证明所有权转让情况。倘若车辆并非直接购自 Tesla，则新车主应负责通知 Tesla 并提供充足的资料证明所有权转让情况。

服务内容

拖车

针对因质保范围内的故障而导致车辆无法驾驶的情况，Tesla 免费将车辆拖运到距离最近的 Tesla 服务中心。倘若故障判定为不属于《新车有限质量保证》，《二手车有限质量保证》或延长保修服务（ESA）质保范围，您将需要支付拖车费用以及任何从服务中心运出的额外费用。

当车辆需要拖车时，您有责任向拖车人员提供车主手册中包括的说明。Tesla不负责因未遵循这些说明或未注意道路救援政策中提供的警告而造成的任何损伤。如需要有关正确拖车程序的帮助，您也可以拨打或向拖车人员提供您所在区域的Tesla 道路救援热线。请参阅道路救援联系号码

轮胎问题

在部分市场中，我们经过专业培训的道路救援服务商会提供数量有限的备胎，以快速更换受损的轮毂或轮胎。Tesla 服务中心可以为您更换损坏的轮胎，但费用由您承担。具体定价和物品库存会因地点的不同而产生变化。备胎必须在三天之内（或约定时间内）送还到相应的服务中心或道路救援服务商，并尽快维修或更换您的原轮胎。

如果无法提供备胎，我们将为您提供将车辆运输至最近的服务中心或其他地点的服务，只要目标地点在车辆当前位置80公里之内。超出该距离的拖车费用或任何后续运输费用将由您自行承担。

锁闭服务

在某些情况下，Tesla 客户支持团队在适当验证后能够远程解锁您的车辆。如果您的车辆处于离线状态（未连接蜂窝网络或 Wi-Fi），或者我们无法远程解锁您的车辆，并且您的手机应用程序由于 Tesla 网络问题导致无法正常运行，道路救援团队将会协调资源以提供协助，他们会尝试寻找解决方案。比如协助取回您的遥控钥匙，手动解锁车辆或将车辆拖运到 80 公里范围内最近的服务中心。如果车辆不属于《新车有限质量保证》，《二手车有限质量保证》或延长保修服务（ESA）质保范围，发生拖车或任何其它服务，则由您自行承担相应的服务费用。

非服务范围

Tesla 道路救援旨在最大程度降低因车辆故障导致的不便。然而，在某些情形下，我们可能无法提供道路救援服务或收取费用（会提前让您知晓），以下是一些未涵盖的示例（如有变化恕不另行通知）：

- 从特斯拉服务中心服务或维修完成后的运输费用（即，特斯拉不负责将车辆送回您家中的相关费用）
- 事故，碰撞，物体撞击车辆，道路设施或其他固定物造成的损坏
- 因为车辆通过非Tesla官方改装或更换过轮毂轮胎，而造成无法维修或更换轮胎
- 由于车辆的改装导致施救过程中无法避免损伤风险和使用特种设备
- 危险情况：包括天灾（不可抗力），危险的自然环境，或冲突地区，或不受地方当局控制的地区
- 清关可能产生的任何问题或附加要求
- 与渡口，收费公路，拥堵费，特殊增值税条例或海关程序相关的费用
- 高压电池损耗，包括但不限于配备适当的充电设备
- 低电压电池因正常磨损造成的损耗
- 驱车越野或行驶在不平整、颠簸、受损或危险路面
- 拉力或者越野赛
- 陷在泥、雪、沙或其他软表面而导致的牵引
- 车辆滥用或操作过失
- 肆意破坏
- 安装和拆卸防滑链
- 破损车窗维修或更换
- 在汽车交易中展示或交付的车辆以及使用试车车牌或出口车牌的车辆
- 因违反或涉嫌违反任何法律或法规而导致的与扣留或其他拖车相关的罚款、收费、损失或税款
- 运输动物或牲畜
- 车辆装载超出额定限制
- 提供救援前的车辆停放或存储费用
- 长途运输房车，拖挂车，如自行车车架或货箱等物体
- 当Tesla移动服务程序停止服务且车辆钥匙不存在的情况下，车辆或司机的运输
- 对未经特斯拉参与或事先授权而自己寻找的道路救援服务进行报销
- 《新车有限质量保证》，《二手车有限质量保证》或延长保修服务（ESA）中描述的任何其他除外条款或限制

道路救援仅限于每次事件提供一次服务，当服务频次过高或发生率过高时，Tesla 保留自行决定限制向车主或驾驶员提供服务或报销的权利。Tesla 还保留在不另行通知或退款的情况下随时修改或停止特定道路救援服务的权利。Tesla的责任明确限于已列出权益的成本。权益不包括与您安排的替代道路救援或质保文件中规定的指定质保区域以外的服务相关的任何费用。

道路救援并不是为了质量担保，依据适用的本地法律或法规，或依据普通法或衡平法而产生的任何暗示和明示质量保证及条件，将在法律允许的最大限度内免责，或限于质保期内。Tesla 可以将道路救援服务的提供分包给独立的服务商， 并且不对任何此类服务商的作为或不作为承担责任。如果您认为服务商对您的车辆或个人财产处理不当或造成了损坏，请告诉我们，但同时您应当向该服务商提出正式要求或索赔。

Tesla 特此否认因道路救援引起或与其相关的任何及全部间接、偶然、特殊和连带损失，包括但不限于车辆价值、时间、收入、个人或商业财产损失，或使用、不便或恶化、精神损害、商业损失（包括损失利润或收益）、公交车费或其他运输费用、车辆租金、汽油或住宿费、拖车损伤以及电话、传真和邮寄费用等杂费。无论您的索赔是基于合约、侵权行为（包括过失和重大过失）、违反质量保证或条件、虚假陈述（无论是过失还是其他原因），还是依据普通法或衡平法，上述除外条款和限制均适用，即使 Tesla 已被告知存在此类损害的可能性或此类损害是合理可预见的。

为确保乘客和车辆的安全，Tesla 强烈建议且要求客户不得乘坐拖车或在拖车运输状态下，乘坐在被救车上一同前往目的地。拖车设计用于车辆运输，而非乘客搭载，其结构、固定方式及高速行驶环境可能导致严重的安全隐患，包括但不限于碰撞、翻滚或突发制动风险，这不仅违反行业安全标准和道路交通法规，还可能使服务商的保险覆盖失效。为此，客户应自行安排安全的替代交通方式（如出租车、网约车或公共交通）前往目的地、服务点或Tesla服务中心。若客户违反此安全要求，Tesla 将保留拒绝提供道路救援服务或报销的权利，且不对由此引发的任何后果承担责任，包括客户可能遭受的伤害、死亡、财产损失、不便或相关费用（如医疗、交通、时间损失或精神损害）。

争议解决

Tesla道路救援服务提供方为特斯拉（上海）有限公司。与本服务相关的或由本服务引起的一切争议，均应提交至上海市浦东新区人民法院诉讼解决。