



Tesla 道路救援政策

保養開始與結束日期

道路救援保養是車輛保養或延長服務計劃下贈送的服務。請參閱保養文件及服務計劃條款及細則，了解是否符合資格獲得該保養。

受保養人士

- 由《新車有限保養》或《二手車輛有限保養》或延長服務計劃涵蓋的 Tesla 車主或車主授權的駕駛員。
- 在新車或二手車有限保養範圍內的所有 Tesla 車輛，無論是在 Tesla 道路救援地區或設有 Tesla 官方充電站的國家。

在 Tesla 接獲通知且有足夠證明車輛擁有權變更的前提下，車輛在保養期限的剩餘日期內轉售時，該等服務可一併轉讓。如車輛並非直接從 Tesla 購買，新車主有責任通知並向 Tesla 提供足夠擁有權變更之證明。

保養範圍

拖車

對由於車輛故障引致無法駕駛的車輛，如該車輛故障由受保養問題引致，將車輛運送至就近 Tesla 服務中心的首 500 哩（800 公里）*運送服務費用將由 Tesla 承擔。如該故障獲判斷為非新車或二手車有限保養問題，你將須繳拖車費用。500 哩（800 公里）以外的運送費用或將車輛自該地點運送至任何其他地點所需費用將由你自行負責。

你有責任向車輛運輸商提供車主手冊中的說明。你可致電或向汽車運輸商提供道路救援號碼，以獲得正確拖車程序的幫助。[路邊援助電話號碼](#)

輪胎漏氣

於部份市場，我們經培訓的道路救援服務商提供有限的出租後備輪胎以便快捷更換受損車輪或輪胎。Tesla 維修服務中心可以更換損壞的輪胎（費用由閣下自行負責）。請閣下與維修中心預約使用該項服務。收費與服務供應按各地點隨時變更。外借輪胎須於三日內歸還維修中心。

若未能提供外借輪胎替換漏氣輪胎，從車輛地點起計 50 哩（80 公里）內將車輛運送到車主的家、就近的 Tesla 維修服務中心或第三方維修設施的運輸費將不收費。50 哩（80 公里）以外的運送費用或任何後續運輸成本所需費用將由閣下自行負責。

反鎖服務

如你的車匙被反鎖於車內，在特定情況下，Tesla 客戶支援小組有能力遙距為你的車輛解鎖。如出於任何原因車輛離線（未連接至 3g/4g 或 Wi-Fi），或我們無法遠程解鎖你的車輛，或如你的流動應用程式因 Tesla 網絡問題而無法運行，道路救援將視情況提供協調資源。他們將嘗試透過恢復你的車匙以找到解決方案，手動解鎖車輛或將車輛拖至最近的服務中心（50 哩，80 公里以內）。如車輛不屬於《新車有限保養》或《二手車輛有限保養》的保養範圍，而需要經培訓的道路救援服務商提供拖車服務，你須自行負責有關費用。

不受保障範圍

Tesla 道路救援服務旨在當你的車輛無法操作時，將所帶來不便減至最低。但是，於特定情況下，或不提供道路救援服務，包括：

- 從 Tesla 服務中心完成服務或維修後的運輸費用（即 Tesla 不負責將您的車輛送回家中的相關費用）
- 危險狀況（包括天災或環境條件）
- 不是直接通過 Tesla 完成的車軛維修和/或更換，或者如果 Tesla 無法完成車軛更換是因為您有售後市場的車輪和/或車軛
- 不允許在沒有風險或損壞或使用專用設備的情況下進行維修或拖車的車輛改裝
- 清關可能引起的任何問題或額外要求
- 港口、收費公路、堵塞費、特殊增值稅或海關手續有關的費用
- 在衝突地區，或不受當地政府控制的地區
- 事故、碰撞、物體撞擊車輛、由道路設施引致的損壞
- 高壓電池耗盡，包括但不限於擁有適當的充電設備
- 由於正常使用導致低電壓電池耗盡
- 在越野、極其不平整、粗糙、受損或危險的地面駕駛車輛
- 競賽或汽車越野賽
- 車輛受困於泥土、積雪、沙石或其他軟身路面中而需提取服務
- 車輛濫用或疏忽
- 蓄意破壞
- 安裝及拆卸雪地防滑
- 破窗維修或更換
- 正在用作展示的車輛或正在由車商付運、使用試車車牌或出口車牌的車輛
- 由確實或涉嫌違反任何法律或法規而導致的罰款、費用、受損或與扣押相關之稅務或其他拖車服務持續運送動物或禽畜
- 如車輛在合理意見下之負載重量超出其額定容
- 在提供協助前的存放費用
- 長途運送路營車、掛接車如單車架或載貨物件
- 報銷未經 Tesla 參與或事先授權而獲得的道路救援
- 在 Tesla 流動應用程式無法使用以及車輛鑰匙不在附近時運載車輛或駕駛員
- 於《新車有限保養》或《二手車輛有限保養》內所例明之任何其他免責條款或限制

道路救援服務就每次事故僅提供一次拖車協助。在車主或駕駛員全權酌情決定的情況下之索取過於頻密或發生事故類型過多時，Tesla 保留向車主或駕駛員限制服務及賠償的權利。Tesla 亦保留權力隨時修改或停止提供指定道路救援服務而無需作出通知或退款。Tesla 的責任已明確表明僅限於已列出權益之費用。權益排除任何由閣下安排的其他道路救援或於保養文件中所定義的指定保養地區以外進行的服務相關之費用。

依據適用的當地法規或法令或任何其他法律或判決作出的任何默認及明示的保養與條件，在法律許可範圍內不再適用或限制保養期限之有效期。Tesla 可將道路救援服務外判予獨立服務承辦商，任何該承辦商的任何行為或失誤免除責任。如果你認為服務承辦商處理不當或以其他方式損壞你的車輛或個人財產，請告知我們，但你應該向該服務承辦商提出任何正式追討或索償。

Tesla 特此否認由道路救援引起或與之相關的任何和所有間接、附帶、特殊和後果性損害，包括但不限於 車輛價值、時間、收入、個人或商業財產的損失、或使用、不便或惡化、情緒困擾、商業損失（包括損失的利潤或收入）、公共汽車票價或其他交通費用、車輛租金、汽油或住宿費、拖車損壞以及電話、傳真和郵寄費用等雜費。無論您的索賠是基於合同、侵權行為（包括疏忽及重大疏忽）、違反保養條件、虛假陳述（無論是否出於疏忽或其他）或符合法律，上述限制及免責條款均適用，即使 Tesla 被告知此類損害的可能性或此類損害是可合理預測。