



Tesla 道路救援政策

保固的開始與結束時間

道路救援服務是依據保固條款或特定延長服務協議提供的免費服務。請參閱您的保固文件與服務協議條款與條件，瞭解您是否適用此服務。

保固對象為何？

- 受到「新車或中古車有限保固條款」或「延長服務協議」保障的車主或車主授權的 Tesla 駕駛人。
- 受到「新車或中古車車輛有限保固條款」保障且位於「Tesla 道路救援地區」的所有 Tesla 車輛，或位於 Tesla 有官方 Tesla 超級充電站駐點的國家或地區的所有 Tesla 車輛。

在車輛轉售時，若保固期間尚未結束，則可轉讓這些服務，惟需先行通知 Tesla 並提供足夠證明顯示所有權已完成變更。若車輛不是向 Tesla 直接購買，新車主有責任通知或提供 Tesla 充分的證據表明所有權已轉移。

保固內容

爆胎

當客戶車輛在服務中心方圓50英里（80公里）內發生爆胎需要拖車時，特斯拉會提供道路救援服務。如果需要拖車，特斯拉將承擔前50英里（80公里）的拖車費用，但是客戶車輛必須於特斯拉服務中心完成輪胎更換。如需將客戶車輛拖至非特斯拉服務中心，或因為車輛改裝、更換過輪框或輪胎，導致車輛抵達服務廠後無法更換輪胎時，客戶須自付拖吊費用。在任何情況下，輪胎更換的費用都是由客戶承擔。在拖車的情況下，請參閱上面“拖車”的說明。

牽引

因車輛故障而導致無法駕駛的可保固問題，Tesla 將負擔運往最近Tesla 服務中心的前 500 英里 (800 公里)* 運輸服務費用。若故障經判定未受到「新車或中古車有限保固條款」保障，我們將會向您收取拖吊費用。您也需負責超過 500 英里 (800) 公里以外，或從該地點前往任何其他地點的任何其他的運輸費用。

您需負責提供車輛運輸商指示，此指示位於您車輛的《快速指南》中。您可以致電或提供車輛運輸商道路救援號碼，以取得適當拖吊程序的協助。[道路救援聯絡電話號碼](#)

車外反鎖服務

在特定情況下，若您將鑰匙反鎖在車內，Tesla 的客戶支援團隊能遠端解鎖您的車輛。

若因任何原因車輛離線(未連線至 3g/4g 或 Wi-Fi)，或我們無法以其他方式解鎖您的車輛，且您的行動應用程式因 Tesla 網路問題而無法運作，道路救援部門會自行協調資源。他們會嘗試取回您的遙控鑰匙、或將車輛拖到 50 英里(80 公里) 內最近的服務中心來提供解決方案。若車輛沒有受到「新車或中古車有限保固條款」的保障，而且您需要訓練有素的道路救援提供商來拖吊您的車輛，此服務將需由您自行付費。

未保固的內容為何？

Tesla 道路救援服務是為了在您的車輛無法運作時，盡可能將不便的影響降至最低所提供的服務。在特定情況下，Tesla 可能不提供道路救援服務，包括：

- 危險情況(包含天災或環境因素)
 - 在衝突區域或地區，或在當權機關無法控制之區域
- 事故、碰撞、有物品砸到車輛、路面固定物造成的損壞
- 非車輛因素導致無法充電的高電壓電池電力耗盡
- 駕駛車輛遠離路面或在不平、崎嶇、受損或危險的地面上
- 競速或越野
- 陷入泥地、雪地、沙地或其他軟性路面時的車輛拖出服務
- 車輛濫用或人為疏失
- 破壞公物
- 安裝或取下雪鏈
- 車窗破裂維修或更換
- 車輛已經展示或交易、或已掛過貿易車牌或出口車牌
- 與扣留相關的罰金、手續費、損壞或稅金，或因實際或疑似違反任何法律或規範所造成的其他牽引服務的相關罰金、手續費、損壞或稅金
- 轉運動物或家禽
- 合理認為車輛超過建議的載重能力
- 提供支援前的存放費用
- 遠距離運輸露營車、拖車或如自行車架或貨櫃等物件
- 在 Tesla 行動應用程式停止服務和沒有車輛遙控鑰匙時的車輛或駕駛人的運輸
- 與渡輪收費、收費站收費、道路壅塞費用、特定 VAT 法規或海關程序相關的費用
- 《新車或中古車有限保固》中規定的任何其他例外條款或限制條款

道路救援服務就每次事故僅提供一次救援協助。在車主或駕駛員自行酌情決定的情況下，索取服務過於頻繁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 同時保留隨時修改或停止提供指定道路救援服務且無需通知或退款的權利。Tesla 的責任受限於所列福利明示的費用。此等福利不包含由您安排的替代道路救援的相關任何費用，或指定保固地區外的服務，如保固文件中所定義。

以適用地方法律、聯邦機關為依據的任何相關默示或明示保固和條件，或是法律或衡平法中以其他方式規範之內容，將依法律所允許之最大程度予以豁免，或受到保固期間的時間限制。Tesla 可能將道路救援條款中提供的服務轉包給獨立服務供應商，無須對此等供應商的任何行為或疏失承擔責任。若您認為服務供應商處理不當或以其他方式造成您的車輛或個人財產受損，請告知我們，但請對該服務供應商提出任何正式要求或索償。

Tesla 特此聲明免除起因於道路救援服務或與其相關之任何及所有間接性、連帶性、特殊性和衍生性之損害的責任，包括但不限於車輛價值損失、時間損失、收入損失、個人或商業財產損失、使用價值損失、使用上的不便及麻煩、情緒上的不適及傷害、商務損失(包括但不限於利潤或所得之損失)、公車費用或其他運輸費用、車輛租賃費用、燃油費用或住宿費用、車輛牽引產生的損害，以及諸如電話費、傳真費與郵務費用等連帶費用。無論您的索賠是否含括於合約中、是否有侵權行為(包含過失與重大過失)、是否違反保固內容與條款、是否有不實陳述(不論是否針對過失行為)，或是否符合普通法或衡平法上的其他法規，例外條款與限制條款均適用。即便**Tesla** 已瞭解存在此類損害的可能性，或此類損害可以合理預測，相關條款仍然適用。