



MODEL S
MODEL X
MODEL 3
MODEL Y

GARANTÍA LIMITADA DE VEHÍCULO USADO

NORTH AMERICA
FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 2024/07/08



Contents

Disposiciones generales de la garantía.....2

Exclusiones y limitaciones.....5

Obtención del servicio de garantía.....9

Divulgaciones para el consumidor específicas de cada país... 10



Tesla, Inc. ("Tesla") o la entidad pertinente mencionada en la sección [Garante on page 2](#), llevarán a cabo las reparaciones de los vehículos usados Model S, Model 3, Model X y Model Y, vendidos y entregados directamente por Tesla durante los periodos de la garantía aplicables para las Regiones de Garantía especificadas a continuación, de acuerdo con los términos, las condiciones y las limitaciones definidos en esta Garantía limitada de vehículo usado. Sus derechos y las obligaciones de Tesla en virtud de esta Garantía limitada de vehículo usado solo se aplican dentro de la Región de garantía en la que se proporcionó originalmente esta Garantía limitada de vehículo usado con los vehículos usados Model S, Model 3, Model X y Model Y, vendidos y entregados directamente por Tesla. Los términos de esta Garantía limitada de vehículo usado no se aplicarán si lleva su vehículo usado Model S, Model 3, Model X o Model Y a una Región de garantía diferente, a menos que las leyes locales determinen lo contrario. Las Regiones de garantía se muestran a continuación.

Garante

La Región de garantía aplicable, que se indica a continuación, se basa en el lugar en el que el vehículo usado Model S, Model 3, Model X o Model Y fue vendido por primera vez y entregado directamente por Tesla junto con esta Garantía limitada de vehículo usado. De esta manera, para recibir un servicio de garantía, debe regresar a su Región de garantía específica. Cualquier beneficiario o comprador particular posterior debe volver a la Región de garantía específica para optar a los servicios cubiertos por la misma, independientemente del país en el que dicho comprador o beneficiario haya adquirido el vehículo.

| Región de Garantía | Información de contacto |
|--------------------|--|
| Estados Unidos | Tesla, Inc. A la atención de: Garantía limitada de vehículo usado P.O. Postal 15430 Fremont, CA 94539 Teléfono: 1 877 79 TESLA (1 877 798 3752) |
| Canadá | Tesla Motors Canada ULC 1325 Lawrence Ave East Toronto, ON Canadá M3A 1C6 Teléfono: 1 877 79 TESLA (1 877 798 3752) |
| México | Tesla Automobiles Sales and Service Mexico S de RL de CV Av. Paseo De La Reforma 404 Piso 13 Col. Juárez, Cuauhtémoc Distrito Federal 06600 Teléfono: 01 800 228 8145 |
| Puerto Rico | Tesla Puerto Rico, LLC 381 Calle Juan Calaf San Juan, Puerto Rico, 00918 Teléfono: 939 293 2738 |



Garantía limitada de vehículo usado

Sujeta a la cobertura por separado de determinadas piezas y a las exclusiones y limitaciones descritas en esta Garantía limitada de vehículo usado, los vehículos usados Tesla estarán cubiertos por esta Garantía limitada de vehículo usado durante 1 año o 10.000 millas (20.000 km) (lo que ocurra primero), a partir de (1) la fecha de vencimiento y el kilometraje de 4 años/50.000 millas (80.000 km) de la Garantía limitada básica del vehículo original (si corresponde), o (2), si la Garantía limitada básica del vehículo original de 4 años/50.000 millas (80.000 km) ya ha vencido o no tiene vigencia, la fecha y el kilometraje del odómetro del vehículo en el momento de la entrega del vehículo usado por parte de Tesla.

La limitación de kilometraje específica de esta Garantía limitada de vehículo usado aplicable a su vehículo usado Tesla se determina mediante las unidades de medida oficiales utilizadas en su Región de garantía.

Cobertura

Esta Garantía limitada de vehículo usado cubre la reparación o sustitución necesaria para corregir los defectos de los materiales o la mano de obra de las piezas fabricadas o proporcionadas por Tesla (excepto las piezas cubiertas por la Garantía limitada de la batería y la unidad de tracción de la Garantía limitada de vehículo nuevo original, la Garantía limitada de piezas de desgaste [solo en China], la Garantía limitada del sistema de sujeción complementario [SRS] y la Garantía limitada por óxido en carrocería) que se produzcan en condiciones de uso normal.

Esta Garantía limitada de vehículo usado no amplía ni modifica de ninguna manera la Garantía limitada de vehículo nuevo original. El uso restante (si lo hubiese) de la Garantía limitada de vehículo nuevo, incluidas la Garantía limitada básica del vehículo original, la Garantía limitada de la batería y la unidad de tracción, la Garantía limitada de piezas de desgaste (solo en China), la Garantía limitada del sistema de sujeción complementario (SRS) y la Garantía limitada por óxido en carrocería, siempre y cuando sean válidas de acuerdo con sus términos y condiciones, se aplica a su vehículo usado Tesla y tendrá validez de forma simultánea con esta Garantía limitada de vehículo usado.

Condiciones de garantía múltiple

Esta Garantía limitada de vehículo usado contiene términos y condiciones que pueden variar en función de la pieza o el sistema cubiertos. La garantía para piezas o sistemas específicos se rige por la cobertura estipulada en la sección correspondiente de la garantía, así como por otras disposiciones de esta Garantía limitada de vehículo usado.

Limitaciones y exenciones de responsabilidad – Leyes locales

LA GARANTÍA LIMITADA DE VEHÍCULO NUEVO ORIGINAL Y ESTA GARANTÍA LIMITADA DE VEHÍCULO USADO (SEGÚN SEA APLICABLE) SON LAS ÚNICAS GARANTÍAS EXPRESAS REALIZADAS EN RELACIÓN CON SU VEHÍCULO TESLA. Cualquier otra garantía implícita o explícita, incluidos los derechos de garantía estatutarios derivados de las leyes locales, o condición quedará excluida en la medida en que lo permitan las leyes locales de la Región de garantía, incluidas, entre otras, garantías y condiciones implícitas de comercialización, adecuación para un fin específico, durabilidad o aquellas que surjan por acuerdo o uso comercial. Algunas Regiones de garantía no permiten limitaciones en las condiciones o garantías implícitas ni en el establecimiento de períodos de duración de dichas condiciones o garantías, de manera que es posible que las limitaciones anteriores no se apliquen en su caso. Consulte [Divulgaciones para el consumidor específicas de cada país on page 10](#) para obtener información sobre las leyes aplicables en la región de su garantía.

La ejecución de las reparaciones y las sustituciones necesarias por parte de Tesla constituye el recurso exclusivo bajo esta Garantía limitada de vehículo usado o cualesquiera garantías implícitas. Tesla no autoriza a ninguna persona o entidad a crear ninguna otra obligación o responsabilidad relacionada con esta Garantía limitada de vehículo usado. La decisión de reparar o sustituir una pieza o de utilizar una pieza nueva, reacondicionada o refabricada será tomada por Tesla a su entera discreción.



Transferencia de propiedad

Esta Garantía limitada de vehículo usado es transferible sin coste alguno a cualquier comprador particular (es decir, para uso no comercial, principalmente para fines personales, familiares o domésticos) que posterior y legalmente asuma la propiedad del vehículo usado con esta Garantía limitada de vehículo usado en vigor a través de una compra o cesión directa de un comprador particular anterior dentro de las limitaciones descritas de esta Garantía limitada de vehículo usado ("comprador particular posterior").

Propietario de la garantía

El primer comprador particular (es decir, para uso no comercial, principalmente para fines personales, familiares o domésticos) de un vehículo usado Model S, Model 3, Model X o Model Y que haya sido vendido y entregado directamente a dicho comprador por Tesla con esta Garantía limitada de vehículo usado, o un comprador particular posterior de dicho vehículo usado que haya comprado o cedido el título de propiedad directamente de un comprador particular con esta Garantía limitada de vehículo usado en vigor, pueden exigir el cumplimiento de esta Garantía limitada de vehículo usado, con sujeción a sus términos y condiciones. El vehículo usado Tesla debe estar titulado o registrado a nombre del comprador de acuerdo con las leyes aplicables en la Región de garantía.

Recursos en virtud de esta Garantía limitada de vehículo usado

El recurso exclusivo que le concede esta Garantía limitada de vehículo usado es la reparación o sustitución de piezas nuevas, reacondicionadas o refabricadas por parte de Tesla para los defectos cubiertos. Sin perjuicio de las exclusiones y limitaciones descritas en esta Garantía limitada de vehículo usado, Tesla procederá a la reparación o a la sustitución de piezas sin coste alguno para usted cuando Tesla reciba la notificación del defecto cubierto dentro del período de garantía aplicable. Las reparaciones se efectuarán utilizando piezas nuevas, reacondicionadas o refabricadas a entera discreción de Tesla. Todas las piezas u otros componentes sustituidos pertenecen exclusivamente a Tesla a menos que se indique lo contrario en las leyes aplicables. Lo anterior se estipula sin perjuicio de sus derechos como se describe en [Limitaciones y exenciones de responsabilidad - Leyes locales on page 3](#) and [Divulgaciones para el consumidor específicas de cada país on page 10](#).



Limitaciones de la garantía

Esta Garantía limitada de vehículo usado no cubre ningún daño o avería del vehículo directa o indirectamente causado por, debido a o como consecuencia del desgaste o deterioro normal, abuso, uso indebido, negligencia, accidente o mantenimiento, funcionamiento, funcionamiento, almacenamiento o transporte inadecuados, incluidas, sin carácter limitativo, cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si no realiza las reparaciones o servicios recomendados por Tesla, o no lleva el vehículo a un Centro de servicio de Tesla o un taller autorizado de Tesla al detectar un defecto cubierto por esta Garantía limitada de vehículo usado.
- Accidentes, colisiones u objetos que impacten en el vehículo.
- Cualquier reparación, alteración o modificación del vehículo que se realice de manera inapropiada, o la instalación o el uso de líquidos, piezas o accesorios fabricados por una persona o centro no autorizados o certificados para ello.
- Tareas de reparación o mantenimiento inapropiadas, incluido, entre otros, el uso de líquidos, piezas o accesorios distintos a los especificados en la documentación del propietario.
- Desgaste o deterioro normales, incluidos, entre otros, la decoloración de asientos, marcos y tapicería, pinchazos, desgaste, abolladuras, grietas, abrasiones u otras deformaciones, impactos de pintura y gravilla, y elementos similares.
- Cualquier daño en el hardware o el software de su vehículo, o cualquier pérdida o daño de cualquier información/datos personales cargados en su vehículo como consecuencia de alguna modificación o del acceso no autorizado a los datos o software del vehículo desde cualquier fuente, incluidos, entre otros, piezas o accesorios no originales de Tesla, modificaciones, aplicaciones de terceros, virus, errores, malware o cualquier otra forma de interferencia o ciberataque.
- Remolque del vehículo.
- Movimiento inadecuado con un cabrestante.
- Robos, vandalismo o disturbios.
- Fuego, explosión, terremoto, tempestad, rayos, granizo o aguas profundas
- Conducción todoterreno (sin incluir Model X ni Model Y);
- La conducción por superficies desiguales, irregulares, dañadas o peligrosas, incluyendo, sin carácter limitativo, bordillos, baches, carreteras sin terminar, escombros u otros obstáculos, o en competiciones, carreras o cualquier otro propósito no previsto por el fabricante.
- La sobrecarga del vehículo.
- Uso del vehículo como fuente de energía estacionaria;
- Consecuencias de un caso fortuito, incluidos, sin carácter limitativo, la exposición a la luz solar, productos químicos presentes en la atmósfera, resina de los árboles, excrementos de animales o insectos, escombros en la carretera (incluidos los impactos de grava), contaminantes industriales, óxido de los rieles, sal, granizo, inundaciones, tempestades y tormentas (truenos), lluvia ácida, fuego, agua, contaminación, rayos y otras condiciones ambientales.
- Daños, desgaste, manchas u otros problemas de ajuste o acabado que estuvieran presentes en el momento de que Tesla haga la entrega del vehículo usado Tesla.

Exclusiones y limitaciones adicionales

Además de las exclusiones y limitaciones anteriores, esta Garantía limitada de vehículo usado NO cubre:



- Ningún vehículo usado que no se haya comprado directamente a través de un comprador particular (p. ej., para fines no comerciales, principalmente para uso personal, familiar o doméstico) con la Garantía limitada de vehículo usado vigente, incluidos, sin carácter limitativo, los vehículos usados comprados en una subasta, mayorista, distribuidores o vendedores de segunda mano externos, desguaces, etc.
- Ningún vehículo usado comprado para su reventa o fines comerciales (no para uso principalmente personal, familiar o doméstico, incluidos, sin carácter limitativo, los servicios de recogida y entrega, vehículo compartido, taxi, limusina u otros servicios de pago de transporte de pasajeros, remolque, servicios de construcción o mudanza, usos gubernamentales, militares o de emergencia, uso por parte de varios conductores, etc.
- Ninguna pieza que esté cubierta por la Garantía limitada de la batería y la unidad de tracción de la Garantía limitada de vehículo nuevo original, la Garantía limitada de piezas de desgaste (solo China), la Garantía limitada del sistema de sujeción complementario (SRS) y la Garantía limitada por óxido en carrocería.
- Ninguna pieza (p. ej., módems, tarjetas SIM, etc.) o adaptación, cambio, ajuste, mejora o actualización de hardware o software (incluida la mano de obra correspondiente) necesarios para acceder (incluidos sin carácter limitativo la red móvil o de otro tipo, la conectividad del sistema, el estándar de tecnología o los protocolos del navegador o la red), utilizar o mantener la compatibilidad con las funciones o servicios que se suministran de forma externa al vehículo, incluidos, sin carácter limitativo, los medios de streaming/radio/satélite, los sistemas o mapas de navegación, los navegadores de Internet, los sistemas de entretenimiento, etc.
- Corrosión o defectos en la pintura, incluyendo, sin carácter limitativo, lo siguiente:
 - Corrosión por defectos en la mano de obra o los materiales suministrados o fabricados por una empresa distinta de Tesla que provoque perforaciones (orificios) en los paneles de la carrocería o el chasis desde dentro hacia fuera.
 - Corrosión superficial o cosmética que provoque perforaciones en los paneles de la carrocería o del chasis desde fuera hacia dentro, como, por ejemplo, impactos de gravilla o arañazos;
 - Corrosión y defectos de la pintura causados por o debidos a accidentes, armonización de la pintura, abuso, negligencia, mantenimiento o funcionamiento inadecuados, instalación de un accesorio, exposición a sustancias químicas o daños resultantes de un fenómeno fortuito o natural, fuego o almacenamiento inadecuado.
- Ajustes menores, incluidos la adición de sellador/aislante o la sustitución o el reajuste de tuercas y pernos (o piezas similares).
- Uso de piezas o accesorios no originales de Tesla o su instalación, o cualquier daño causado directa o indirectamente por, debido a, o como resultado de la instalación o el uso de piezas o accesorios no originales de Tesla.
- Partes, accesorios y equipo de carga que no estaban incluidos en el momento de la compra del vehículo; estos artículos tienen sus propias garantías y están sujetos a sus propios términos y condiciones, que se le facilitarán a usted según proceda.
- Ninguna pieza de Tesla o mano de obra adicionales que se hayan necesitado para la reparación o el servicio de un vehículo, independientemente de si están cubiertas o no por la garantía, o bien, debido a algunas de las exclusiones especificadas en esta Garantía limitada de vehículo usado, incluidos, entre otros, las modificaciones del hardware o software, o el uso de piezas y accesorios no originales de Tesla.
- Neumáticos, que tienen sus propias garantías y están sujetos a sus propios términos y condiciones, que se le facilitarán a usted según proceda.
- Pilas de la llave inteligente.
- Los parabrisas o las ventanillas que se hayan roto, mellado, arañado o agrietado, a menos que sea como consecuencia de un defecto de mano de obra o de los materiales de un parabrisas o ventanilla suministrado o fabricado por Tesla;



- Apariencia general o ruidos y vibraciones normales, incluidos, entre otros, chirrido de los frenos, golpeteos generales, crujidos, traqueteos y vibraciones por el viento o la carretera para los que no existan piezas con fallos de funcionamiento que necesiten sustituirse.
- Servicios de mantenimiento, incluyendo, sin carácter limitativo, lo siguiente:
 - Batería de baja tensión (LV).
 - Alineación o equilibrado de las ruedas.
 - Cuidado de la apariencia interior y exterior, incluyendo limpieza y pulido, reparación de abolladuras, rectificación de arrugas, rayones, rasgaduras o manchas de la tapicería, piezas desgastadas, desgaste por la carretera, y similares;
 - Cuidado estético (como limpieza y abrillantado).
 - Elementos de mantenimiento desechables (como escobillas limpiaparabrisas, forros/pastillas de freno, filtros, etc.).

Anulación de la garantía.

Usted será responsable del funcionamiento adecuado del vehículo y de la recepción y conservación de la información precisa y detallada relacionada con el mantenimiento del vehículo como, por ejemplo, el número de identificación del vehículo ("VIN") de 17 dígitos, el nombre y la dirección del Centro de asistencia, el kilometraje, la fecha de asistencia o del mantenimiento y la descripción de los puntos de servicio o mantenimiento, que deberán proporcionarse a cada comprador o beneficiario posterior. Esta Garantía limitada de vehículo usado puede quedar anulada si no sigue las recomendaciones e instrucciones específicas con respecto al uso y funcionamiento del vehículo que se indican en la documentación del propietario, incluyendo, sin carácter limitativo:

- La instalación de las actualizaciones de software tras la notificación de que están disponibles.
- El cumplimiento de cualquier aviso de llamada a revisión.
- El transporte de cargas y pasajeros dentro de los límites de carga especificados.
- La realización de todas las reparaciones.

Aunque Tesla no le obliga a realizar todas las tareas de reparación o asistencia en un Centro de asistencia Tesla o taller autorizado de Tesla, esta Garantía limitada de vehículo usado podría quedar anulada o su cobertura podría excluirse a causa de una reparación, un servicio o un mantenimiento inadecuados.

Las siguientes situaciones también anularán esta Garantía limitada de vehículo usado:

- Vehículos que tengan el VIN dañado o alterado, o el odómetro u otro sistema relacionado desconectado, modificado o inoperativo de forma que resulte difícil determinar el número VIN o el kilometraje real.
- Vehículos que no dispongan de un título limpio o que se hayan vendido, diseñado, etiquetado o marcado como desmantelados, dañados por el fuego, dañados por inundación, desechados, reformados, rescatados, reconstruidos, irreparables o siniestro total.
- Vehículos que una compañía de seguros haya declarado siniestro total.

Daños y perjuicios

Tesla no se hace responsable por la presente de ningún daño indirecto, fortuito, especial ni derivado que surja de o guarde relación con su vehículo, incluyendo, sin carácter limitativo, el transporte hacia y desde un Centro de asistencia de Tesla, la pérdida de valor del vehículo, la pérdida de tiempo, la pérdida de ingresos, la pérdida de uso, la pérdida de bienes personales o materiales, las molestias o inconvenientes, los daños o sufrimientos emocionales, las pérdidas comerciales (incluyendo, sin



carácter limitativo, lucro cesante o pérdida de ingresos), los costes de remolcado, los pasajes de autobús, el alquiler de vehículos, los importes de las llamadas a revisión, los gastos de gasolina, los costes de alojamiento, los daños al vehículo de remolque y los gastos adicionales, como llamadas de teléfono, envío de fax y gastos de correo.

Tesla no se hará responsable de ningún daño directo que exceda el valor de mercado del vehículo en el momento de la reclamación.

Las exclusiones y limitaciones anteriores se aplicarán tanto si su reclamación se presenta en virtud de contratos, responsabilidades extracontractuales (incluyendo negligencia y negligencia grave), incumplimiento de condición o garantía, o tergiversación (ya sea negligente o de otra clase) como si se hace de alguna otra manera con arreglo a derecho o equidad, aunque Tesla haya recibido notificación de la posibilidad de dichos daños o estos fueran razonablemente previsibles. Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de daños indirectos, directos, especiales, fortuitos o derivados, por lo que es posible que las exclusiones o limitaciones anteriores no se apliquen en su caso.



Para obtener el servicio de garantía, deberá avisar a Tesla dentro del período aplicable de la garantía y llevar el vehículo por su propia cuenta (excepto en los casos en los que Tesla esté obligado a asumir el coste del remolque) durante el horario laboral habitual a un Centro de asistencia de Tesla en la Región de su garantía. Puede informarse acerca de la ubicación del Centro de servicio Tesla más cercano en el sitio web de Tesla de su región. La ubicación de los Centros de servicio de Tesla está sujeta a cambios en cualquier momento. La lista actualizada de centros de asistencia está y permanecerá publicada en el sitio web de Tesla de su región.

Cuando se ponga en contacto con Tesla, tenga a mano la siguiente información: número de identificación del vehículo (VIN), kilometraje actual y una descripción del problema. El número de identificación del vehículo (VIN) se encuentra en la parte superior del salpicadero, en el lado del conductor, y puede verse a través del parabrisas. También puede encontrarse en la documentación de matriculación y registro del vehículo.

Si cambia de domicilio, póngase en contacto con Tesla en la dirección o el número de teléfono indicados en la sección [Garante on page 2](#) correspondiente de esta Garantía limitada de vehículo usado.

Pago de impuestos por reparaciones

Algunas jurisdicciones y/o gobiernos locales pueden exigir el pago de un impuesto por las reparaciones de la garantía. Si las leyes aplicables lo permiten, solo será usted responsable del pago de estos impuestos.

Plazo razonable de las reparaciones

Debe usted permitir a Tesla un tiempo razonable para que pueda completar las reparaciones y/o la asistencia. Previa notificación de Tesla tras la finalización de las reparaciones o tareas de servicio, deberá recoger el vehículo inmediatamente por sus propios medios; de no ser así, se aplicarán las tarifas de almacenamiento diario correspondientes.

Asistencia en carretera

La Asistencia en carretera de Tesla es un servicio destinado a minimizar las molestas cuando su vehículo Tesla tiene una avería. Este servicio está disponible para usted 24 horas del día, 7 días de la semana, poniéndose en contacto con su número de asistencia de Tesla local. El vehículo debe estar cubierto por la Garantía limitada de vehículo nuevo original o esta Garantía limitada de vehículo usado y debe estar ubicado en su Región de garantía específica en el momento de solicitar la Asistencia en carretera. No obstante, la Asistencia en carretera es un servicio independiente y no se presta bajo la Garantía limitada de vehículo nuevo original ni esta Garantía limitada de vehículo usado. Consulte todos los detalles e información en nuestra póliza de Asistencia en carretera.

Modificaciones y exenciones

Ninguna persona o entidad, incluidos, sin carácter limitativo, un empleado o representante autorizado de Tesla, puede modificar o establecer una exención de una sección de la Garantía limitada de vehículo usado. En ocasiones, Tesla puede ofrecer el pago total o parcial de determinadas reparaciones que ya no están cubiertas por esta Garantía limitada de vehículo usado para modelos específicos, (es decir, «programas de ajuste»). En estas circunstancias, Tesla notificará a todos los propietarios registrados de los vehículos afectados. También puede usted consultar directamente con Tesla con respecto a la aplicabilidad de estos programas, en su caso, a su vehículo. En ocasiones, Tesla también puede ofrecer el pago total o parcial del coste de determinadas reparaciones que ya no estén cubiertas por esta Garantía limitada de vehículo usado en determinados casos especiales y concretos. Tesla se reserva el derecho a aplicar lo expuesto anteriormente y a realizar cambios en los vehículos fabricados o vendidos por Tesla y en las garantías aplicables, en cualquier momento, sin incurrir en ninguna obligación de efectuar el mismo pago o uno similar ni de realizar cambios en vehículos vendidos o fabricados anteriormente por Tesla o en las garantías aplicables, incluida esta Garantía limitada de vehículo usado.



Aunque muchas jurisdicciones disponen de leyes, comúnmente denominadas "Lemon Laws", que le brindan determinados derechos en caso de tener problemas con su vehículo, la mayoría de dichas leyes no se aplican para vehículos usados que ya no están cubiertos por una Garantía limitada de vehículo nuevo. Su vehículo y sus elementos de seguridad cumplen las leyes provinciales y territoriales en materia de vehículos a motor.

En la medida en que lo permitan las leyes de su jurisdicción, Tesla requiere que envíe primero una notificación por escrito, durante el período de garantía aplicable especificado en esta Garantía limitada de vehículo usado, indicando cualquier defecto que haya notado, y deberá conceder un tiempo razonable para que Tesla tenga la oportunidad de efectuar las reparaciones necesarias, antes de recurrir a cualquier solución bajo estas leyes.

Le rogamos envíe una notificación por escrito con el fin de resolver la controversia a la dirección de la sede de su región según lo indicado en [Garante on page 2](#). Incluya la siguiente información:

- Su nombre y datos de contacto;
- El nombre y la información de contacto del garante (consulte [Garante on page 2](#));
- VIN;
- Nombre y ubicación del proveedor de Tesla y/o del Centro de asistencia de Tesla más cercano.
- Fecha de entrega del vehículo.
- Kilometraje actual.
- Descripción de la avería; e
- Historial de los intentos para resolver el problema en una Tienda Tesla o a través de un representante de Tesla, o número de reparaciones o tareas de servicio no efectuadas en un Centro de asistencia de Tesla o un taller autorizado de Tesla.

En caso de que surja algún conflicto, diferencia o controversia entre usted y Tesla en relación con esta Garantía limitada de vehículo usado, Tesla estudiará todas las posibilidades para alcanzar una solución amistosa. De no alcanzarse un acuerdo amistoso, Tesla y usted deberán someter cualquier conflicto, diferencia, o controversia a la autoridad correspondiente en su jurisdicción. Consulte las normas específicas de su región a continuación (en su caso).

México

Sin perjuicio de los derechos del propietario del vehículo de presentar primero una reclamación o queja ante la Agencia Federal de Protección de los Consumidores, todas las disputas relacionadas con la interpretación, el cumplimiento y la ejecución de esta Garantía limitada de vehículo usado se deben presentar ante la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México (CDMX), México, renunciándose a otras jurisdicciones que puedan corresponder como consecuencia de un cambio de domicilio presente o futuro, o por cualquier otro motivo.

EE. UU.

Cualquier disputa, reclamación o controversia entre usted y Tesla que surja como consecuencia de, o que guarde relación con, esta Garantía limitada de vehículo usado, estará sujeta a un arbitraje vinculante de manera individual, conforme a los términos que aparecen en el Acuerdo de arbitraje en el Contrato del pedido de su vehículo y que se reproducen en la sección de Resolución de disputas de esta Garantía limitada de vehículo usado.

En la medida en que lo permitan las leyes de su jurisdicción, Tesla requiere que envíe primero una notificación por escrito, durante el período de garantía aplicable especificado en esta Garantía limitada de vehículo usado, indicando cualquier defecto que haya notado, y deberá conceder un tiempo razonable para que Tesla tenga la oportunidad de efectuar las reparaciones necesarias, antes de recurrir a cualquier solución bajo estas leyes.



Tesla ofrece un programa de resolución de conflictos que consta de dos pasos.

- En primer lugar, a su elección, puede remitir su disputa a un programa de resolución de disputas opcional a través del Centro nacional de resolución de disputas («NCDS»), tal y como se describe a continuación.
 - Residentes en el estado de California: Tesla ofrece asistencia a través de un programa informal de resolución de disputas llamado «Programa de resolución de disputas de California» («CDS»), como se describe a continuación y en la Notificación de Derechos del Propietario que se le proporciona.
- En segundo lugar, si prefiere no enviar su disputa al NCDS, o si no está satisfecho con el resultado del procedimiento del NCDS, acepta resolver dicha disputa con Tesla sometiéndose a un procedimiento de arbitraje vinculante o a un tribunal para casos menores en virtud de los términos del Acuerdo de arbitraje vinculante que se detalla a continuación. Le rogamos asimismo que consulte el Aviso de derechos del propietario que se le proporcionó para conocer información estatal específica.

Resolución de disputas opcional a través del Centro nacional de resolución de disputas (NCDS)

En caso de que no se alcance una solución amistosa, Tesla ofrece un programa de resolución de disputas opcional a través del:

Centro nacional de resolución de disputas («NCDS»)
P.O. Box 515541
Dallas, TX 75251-5541
1-866-629-3204

Este programa de resolución de disputas gestionado por el NCDS no tiene coste alguno para usted y lo ofrecen los profesionales locales de NCDS, que cuentan con formación y experiencia en mediación y arbitraje.

El NCDS resuelve las disputas relacionadas con esta Garantía limitada de vehículo usado que surjan durante el periodo de garantía especificado en esta Garantía limitada de vehículo usado. No obstante, el NCDS no arbitrará reclamaciones relacionadas con un vehículo utilizado principalmente para fines comerciales, a menos que la "Lemon Law" de su estado cubra (1) vehículos usados con fines comerciales o (2) reclamaciones relacionadas con que el airbag no se haya abierto cuando debía hacerlo o que lo hizo cuando no debía. Debe presentar una solicitud de arbitraje al NCDS dentro de los 60 días (o 6 meses en algunas jurisdicciones) siguientes a la fecha de caducidad del periodo de garantía correspondiente, siempre y cuando haya enviado una notificación por escrito a Tesla del supuesto defecto durante el periodo de garantía correspondiente tal y como se indica anteriormente.

Para iniciar el arbitraje, debe ponerse en contacto con el NCDS en el número de teléfono o en la dirección que se menciona anteriormente, completar un formulario de reclamación del cliente y enviarlo por correo al NCDS. Suministre también una copia de su notificación escrita enviada a Tesla y/o toda la información requerida en esa notificación indicada arriba, la resolución deseada, y todos los recibos si solicita un reembolso. Al recibir su solicitud, NCDS se pondrá en contacto con usted con respecto al caso y le proporcionará más información sobre el programa.

NCDS puede resolver los litigios entre usted y Tesla de manera individual únicamente. En otras palabras, usted puede iniciar un procedimiento de arbitraje contra Tesla mediante NCDS únicamente en su capacidad individual y no como demandante o miembro de una acción popular o colectiva.



Cuando NCDS reciba la solicitud, la enviará a Tesla para su respuesta. Después de analizar toda la información relativa a su caso, NCDS planificará una evaluación técnica si corresponde. Si el cliente lo solicita, se efectuará una audiencia oral antes de llegarse a una resolución. En esta audiencia, se admiten todos los medios de prueba. Después de considerar todos los testimonios y documentos, el árbitro analizará las normas legales correspondientes y emitirá una decisión. En cualquier momento se puede negociar un arreglo satisfactorio para todas las partes, incluso antes o después de la decisión del árbitro.

La decisión de NCDS es vinculante para Tesla pero no para el cliente. Si el cliente acepta la resolución de NCDS, Tesla cumplirá con ella en un plazo razonable que no excederá los 30 días después de que Tesla reciba notificación de su aceptación. La subsanación puede incluir, no taxativamente, reparación, reembolso para reparaciones y gastos vinculados, como costos de transporte, y recompra o reemplazo de su vehículo. Las decisiones de NCDS no incluyen honorarios de abogados ni daños punitivos, múltiples o derivados, excepto los daños vinculantes según lo requiera la legislación vigente.

Si no está satisfecho con la decisión del árbitro o la conformidad de normas de Tesla, puede reclamar un procedimiento de arbitraje vinculante de manera individual en conformidad con el Acuerdo de arbitraje vinculante que se indica a continuación.

Resolución de disputas mediante el Programa de resolución de disputas de California (CDSP)

En California, Tesla ofrece un programa opcional de resolución de disputas mediante el Programa de resolución de disputas de California (CDSP) que gestiona el Centro nacional de resolución de disputas (NCDS). Para obtener más información, consulte la Notificación de Derechos del Propietario. También puede ponerse en contacto con el CDSP directamente al teléfono 1-866-629-3204 o por correo:

California Dispute Settlement Program
P.O. Box 515541
Dallas, TX 75251-5541

Acuerdo de arbitraje vinculante

Todas las disputas que no se resuelvan a través del NCDS se someterán a arbitraje con arreglo a lo dispuesto en el Acuerdo de arbitraje de su Contrato de pedido de vehículo. En virtud de dicho acuerdo, acepta usted resolver las disputas con Tesla mediante arbitraje en lugar de recurrir a un órgano jurisdiccional. Consulte el Contrato de pedido del vehículo para ampliar esta información. Si prefiere no remitir su disputa al NCDS, puede someterse directamente al procedimiento de arbitraje vinculante o al tribunal para casos menores con arreglo a lo dispuesto en el Contrato de pedido del vehículo. Para su conveniencia, el Acuerdo de arbitraje se reproduce aquí:

Acuerdo de arbitraje. Le rogamos que lea detenidamente esta disposición, que se aplicará a cualquier disputa entre usted y Tesla, Inc. y sus entidades afiliadas (colectivamente «Tesla»).

Si tiene cualquier duda o disputa, le rogamos que envíe una notificación por escrito describiendo la duda o disputa junto con la resolución deseada a resolutions@tesla.com.

Si no se alcanza una resolución en un plazo de 60 días, Tesla y usted aceptan que cualquier disputa que surja o se derive de cualquier aspecto de la relación entre usted y Tesla no se someterá a la decisión de un juez o un jurado, sino a un único árbitro en un procedimiento de arbitraje administrado por la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, AAA) con arreglo al Reglamento de arbitraje para consumidores (Consumer Arbitration Rules). Esto incluye las reclamaciones planteadas antes de este acuerdo, incluidas las reclamaciones relacionadas con las declaraciones sobre nuestros productos.

Pagaremos todos los honorarios de la AAA por el arbitraje, que se llevará a cabo en la ciudad o país donde resida usted. Para obtener más información acerca de las reglas y el proceso para iniciar un arbitraje, puede llamar a cualquier oficina de la AAA o entrar en www.adr.org.



El árbitro solamente puede resolver disputas entre usted y Tesla; no puede consolidar las reclamaciones sin el consentimiento de todas las partes. El árbitro no puede atender reclamaciones representativas ni colectivas de compensaciones en nombre de terceros que compren o arrienden vehículos de Tesla. Dicho de otro modo, usted y Tesla pueden presentar reclamaciones uno contra el otro únicamente a título individual y no como demandante o miembro de una acción popular o colectiva. Si un tribunal o árbitro decide que cualquier parte de este acuerdo de arbitraje no puede aplicarse en una reclamación específica de compensación o reparación (como una medida cautelar o resolución declaratoria), entonces dicha reclamación o reparación (y solo esa reclamación o reparación) se deberá notificar y presentar ante un órgano jurisdiccional y cualesquiera otras reclamaciones se someterán a arbitraje.

Si lo prefiere, en su lugar puede someter su disputa individual a un tribunal de instancia.

Puede renunciar al arbitraje en los siguientes 30 días siguientes a la firma de este acuerdo enviando una carta a: Tesla, Inc.; P.O. Box 15430, Fremont, CA 94539-7970, indicando su nombre, número de identificación del vehículo y la intención de no someterse a la cláusula de arbitraje. Si no renuncia, este acuerdo de arbitraje sustituye a cualquier otro acuerdo de arbitraje diferente entre nosotros, incluido cualquier acuerdo de arbitraje en un contrato de arrendamiento o de financiación.

TESLA