



## 特斯拉車輛延長保固服務協定條款和條件（適用於台灣地區）

根據《特斯拉車輛延長保固服務協定條款和條件》（下文簡稱「本協定」或「ESA」），除不屬於特斯拉延長保固服務範圍的情況，特斯拉服務中心將負責維修和更換任何在所選擇購買的延長保固期或里程數內（以先達者為準）與生產材料有關的車輛機械和/或電子系統故障。本協定生效日期為新車原廠保固期屆滿後之日，前提是新車必須從特斯拉銷售體驗中心或服務中心直接購買。本協定所提供的服務僅適用於當前所購買的車輛。本協定包括以下條款、條件和除外責任，請仔細閱讀。

**服務協定期限：本車輛所選擇購買（如適用）的延長保固期限或里程數（以先達者為準）**

選擇項目	延長保固期限	延長保固里程	
延長保固	2 年	40,000 公里	25,000 英里

**定義：**

- 製造商是指台灣特斯拉汽車有限公司。
- 特斯拉是指製造商以及製造商在台灣地區的子公司。
- 特斯拉服務中心是指特斯拉授權之服務中心包含特斯拉商店，特斯拉授權之任何第三方服務單位，可以參考 [www.tesla.com](http://www.tesla.com) 所提供之鄰近服務地點。
- 台灣地區是指台灣地區（含台澎金馬）
- 車輛是指在台灣地區內購買 ESA 車輛或有效轉讓（過戶）時所對應已有購買 ESA 車輛。
- 車輛 ESA 生效日期是指新車原廠保固條件到期後，即為車輛 ESA 生效日期。
- 車輛 ESA 購買（如適用）日期”是指購買（如適用）本車輛 ESA 的日期。
- 車輛 ESA 指的是您與特斯拉所簽訂之《特斯拉車輛延長保固服務協定條款和條件》
- 故障是指在正常使用的情況下，特斯拉生產材料有關的車輛機械及/或電子系統故障，不包含因正常使用所造成之自然耗損，關於適用保固範圍或其他限制和除外責任的詳細資訊，請參閱「D 項保障範圍」和「E 項除外責任（非保障範圍）」。
- 您/您的是指符合條件的買方，請參閱「G 項符合條件的購買者（如適用）及地域範圍」。
- 初始購買價格是指最初從特斯拉購買全新車輛時適用的車輛訂車合約中的最終價格表所列示的現金總價。

**A. 特斯拉的責任**

特斯拉同意在必要情況下維修或更換延長保固服務協定承保範圍內的任何故障零組件。如需更多資訊，請參見「H 項責任範圍」。

## B. 您的責任

《車主手冊》包含有關車輛使用、操作和保養的具體建議。為確保您能正常享有 ESA 服務，建議您在 ESA 期限內，遵循正確的操作程序，包括由特斯拉提供的維護保養服務。如有需要，在根據本車輛 ESA 進行任何維修作業之前，您必須出示已對車輛進行了必要保養的證明，包括顯示保養日期以及保養時車輛行駛里程的記錄。在特斯拉建議的保養日期後的 30 天內或 1,600 公里內進行保養也視為符合本 ESA 的條款。一旦車輛發出故障預警，無論該故障是否屬於本車輛 ESA 的保障範圍，您均應保護車輛免受進一步損害，必要時請致電特斯拉授權服務通路，以尋求必要支持。如您對車輛的不當操作而造成進一步損害發生，則視為您未能盡到保護車輛的義務，由此造成的損害不屬於本車輛 ESA 的保障範圍。您必須同意特斯拉服務中心拆卸車輛並取得車輛資料。如果您對車輛進行過任何破壞或其他改裝（包括拒絕更新車用軟體），導致特斯拉在執行本車輛 ESA 下的任何服務需要花費額外的時間、人力或提供額外的零件，則您需要承擔該等服務的費用。

## C. 道路救援

當您的車輛無法作動時，特斯拉的道路救援服務可儘量減少您的不便。這項服務全年全天候隨時提供，只需致電 0809 - 007518 即可。對於本車輛 ESA 保障範圍內的車輛故障，在車輛因非人為故障無法駕駛的情況下，特斯拉道路救援服務可以承擔將車輛拖到就近特斯拉服務中心的費用。車輛必須在本車輛 ESA 的保障範圍內，且在請求道路救援時位於台灣地區。另外，道路救援是一項單獨的服務，不屬於本車輛 ESA 的範圍。爆胎不屬於本車輛 ESA 的保障範圍；但在本車輛 ESA 的有效期內，特斯拉可以承擔通過道路救援服務將爆胎車輛拖到就近特斯拉服務中心前 80 公里的費用。超過 80 公里的爆胎拖車費用以及更換輪胎費用須由您承擔。如需瞭解所有詳情和披露資訊，請參閱特斯拉的道路救援政策。

## D. 保障範圍

根據以下條款、條件和除外責任，你有權免費享有因與生產材料有關的車輛機械和/或電子系統故障所需的維修或更換服務，但須符合以下條件：

- 您已支付延保服務費（如適用）；
- 您的索賠是在延長保固服務期內提出的，同時車輛未達到規定的最大里程和車齡限值；  
一旦您的索賠被認定符合本 ESA 的約定且被特斯拉受理，與被保障零組件相關的以下費用將由 ESA 承擔；
- 維修或更換的工時費和零件費；
- 因保障範圍內零件維修需要進行的驗證、測試工作、分解、拆解或組裝、測量或者程式設計，根據製造商所設定必要花費工時所產生之費用（視實際狀況調整）；
- 因保障零件的維修或更換所需的密封圈、密封墊、密封環、螺釘、螺母和液體。

## E. 除外責任（非保障範圍）

本車輛 ESA 不包括特定零件或車輛因正常磨損或老化、濫用、誤用、疏忽、事故、缺乏或不當保養或維護、操作、儲存或運輸直接或間接導致的損壞或故障，除外責任包括但不限於：

### 1. 包括以下事項：

- 車輛里程表是不準確、無法操作或經改裝，因而不能確定或驗證車輛的真實里程；
- 車輛識別號碼外觀損毀或改變，從而難以確定該車輛識別號碼；
- 車輛已標示或標註為被拆卸；
- 車輛遭受火災、遭受洪水、廢棄、重造、經打撈、重構、不能修復或全損；
- 車輛已被保險公司或製造商判定為全損；
- 車輛發現故障時未能善盡「B 項您的責任」所導致車輛毀損或產生相關費用。

## 2. 包括下列零組件和故障：

- 高壓電池及驅動單元保固的項目，包括但不限於高壓電池包、驅動馬達、齒輪箱、逆變器、變速箱、油泵、冷卻液熱交換器、軸密封；
- 輪胎和車輪（包含鋁圈）；
- 對底盤和相關組件的調整和校正，例如門、車蓋及擋泥板調整或車身矯正。此外，單獨的車輪校正不在 ESA 責任範圍內，除非其他保固零件的維修涵蓋此項作業。
- 底盤零件（控制臂，直臂與彎臂，半軸防塵套等）其他橡膠件自然老化而造成開裂，破損；
- 腐蝕或噴漆缺陷包括但不限於以下情況：
  - 缺陷、供應材料或工藝產生的腐蝕，從而造成車體鈑金穿孔（洞）或者底盤自內而外的損壞；
  - 正常磨損或變質，包括但不限於座椅，裝飾和室內裝飾變色、縫線開裂、穿刺、穿孔、壓縮、褶皺、擦傷或其他變形，油漆玻璃石擊或刮痕，和類似情況；
  - 表面或外塗層腐蝕，從而造成車體鈑金穿孔或者底盤自外而內的損壞，比如石擊或刮痕；
  - 由於交通事故、塗料搭配、濫用、疏忽、車輛不當保養或操作、附件安裝、暴露於化學物質所引起、導致或產生的腐蝕和噴漆缺陷，或者自然灾害或天氣、火災或不當存放造成的損壞；
- 調教各種聲音、漏水或風噪音所需各種調整；
- 與正常保養相關的工作和零件，包括但不限於：
  - 零件和正常或付費保養項目和週期，比如年度保養和診斷檢查、剎車片/襯裡、制動盤、懸架校準、車輪（輪胎）平衡、空調線路、軟管或接線、電池測試、液體更換、外觀保養（如清洗和拋光）、過濾器和雨刮器/雨刷片等；以及特斯拉車輛保養明細表中所述的其他保養服務和零件；
- 光亮金屬、金屬板、保險桿、裝飾條、地毯、椅套、塗料、減震器及避震器（不包括電子式減震 / 避震器）、低壓電池（12V 電池和 16V 鋰電池、遙控電池）、電池電纜、鏡片、燈泡、封閉式前大燈、玻璃（如擋風玻璃）、車輪、內飾、車身密封件和墊片（如密封擋雨封條）；
- 可拆卸軟頂、可拆卸硬頂、玻璃、塑膠件、構架、電纜或密封件；
- 與車輛相關的單個項目，包括但不限於移動連接器、壁式接頭、任何連接器和充電適配器；
- 燈類（不論任何因素致外殼龜裂、霧化，燈光變色、變暗或閃爍等）；但完全失效致無法修復，且須更換時不在此限。
- 控制面板（不論任何因素致產生刮痕、光點、閃爍、顯示異常、色彩異常或呈現線條狀等），控制面板的元件故障，若無法以修復方式進行，則需更換整個車身電腦，不在此限；
- 電器開關、按鈕上標示文字脫落、色澤變淡等外觀上使用痕跡的老舊現象。
- 保固零件無更換時之診斷工資及拆裝工資。

## 3. 包括由以下原因引起的故障：

- 未經特斯拉授權，由特斯拉授權服務中心以外的任何服務供應商進行的維修、修改或改動，或液體使用、零件或附件安裝；
- 疏忽、誤用或濫用車輛，例如：
  - 超過製造商指定的負載限制運載乘客和貨物或發生其他讓車輛超載的情況；
  - 將車輛當作固定電源使用；
  - 缺乏維修或保養或者維修或保養不當，包括沒有按照車主手冊或服務時間表中的廠家要求實施各項車輛保養和維修，包括車輛系統顯示需要實施的各項保養和維修；
  - 沒有按計劃進行檢查；
  - 沒有進行各種維修和具體建議保養項目；
  - 不遵守製造商或特斯拉服務中心公佈的召回項目；

- 使用車主文件資料中規定之外的其他液體、零件或附件；
- 車輛不當充電和/或使用錯誤電壓充電；
- 將車輛用於除計程車服務以外的其他商業用途，包括但不限於政府用途以及送貨服務、公司共用或者用於維修或報修、日常工作或拖曳；
- 公路或越野賽車、比賽、速度競賽或汽車越野賽，或用於未在車輛設計內的其他用途，刻意於危險路面行駛，包括但不限於刻意危險駕駛或不當用車行為；
- 將車輛用於拖曳目的；
- 外部作用或者突然和直接對車輛造成大力衝擊的外部影響，包括但不限於事故、碰撞、物體撞擊車輛、偷竊、破壞、騷亂或者自然災害（包括但不限於遭受陽光曝曬、空氣中化學物質、樹液、昆蟲或動物糞便、路面雜物（包括石屑）、工業輻射性微塵、路塵、鹽、冰雹、洪水、酸雨、火災、爆炸、地震、風暴、土石流、水、污染、雷電等環境條件的影響）；
- 未獲得特斯拉批准的情況下由車主或第三方對車輛控制和電腦系統進行的毀壞、刪除、改變、改裝或損壞，無論通過何種方式和方法干擾或者無論這些影響如何產生。因此等改變、毀壞或損壞引起的車輛控制和電腦系統的損壞均不在 ESA 保障範圍內；
- 車輛的軟體或符合本協議除外責任的硬體受到任何損壞，或因任何來源修改或未經授權存取車輛資料或軟體而上傳到您的車輛的任何個人資訊/資料的任何損失或損害，包括但不限於非特斯拉零件或配件、改裝、第三方應用程式序、病毒、疏漏、惡意軟體或任何其他形式的干擾或網路攻擊；
- 拖曳車輛或採用不當絞車行為；
- 篡改車輛及車輛系統，包括安裝非特斯拉附件或零件，或者因安裝和使用非特斯拉附件或零件而直接或間接造成、產生或導致的任何損壞；
- 非保固零件對保固零件造成的損壞；
- 保固零件對非保固零件（未安裝到車輛上的零件）造成的損壞；
- 經追溯確定其故障發生在保固購買（如適用）之前已存在的任何零件；
- 車輛連續工作且沒有採取適當措施，保護車輛不再受因缺少必要製冷劑或潤滑劑、或者污泥或潤滑劑污染、鐵鏽或腐蝕而造成的進一步損壞；
- 發生故障後沒有採取保護車輛不受進一步損失或損壞的合理預防措施而造成的額外損失或損壞。

#### 4. 以下費用和工作項目不在保障範圍內：

- 任何直接或間接、附帶、特殊和從屬性損失，包括但不限於倉儲和運輸費、住宿費、汽車租賃費、保固零件修復後之測試費用以及無法使用損失或延遲取得維修零件之延誤補償費用。

#### F. 協定期限

本協定期限是指您所購買（如適用）的延長保固服務所規定的延長保固期限或里程數（以先到達者為準）。

#### G. 符合條件的購買者（如適用）及地域範圍

本車輛 ESA 適用於特斯拉在特斯拉台灣服務區直接銷售給您的車輛（或者本 ESA 在協定期限內有效轉讓給後續車主或者由特斯拉在購買期限內出售給後續車主），且申購時該車輛仍享有原廠提供四年或行駛里程八萬公里的保固期間。

## H. 責任範圍

1. 如於服務期間內，保障零組件喪失部分或全部功能（此類事件稱為「故障」），根據 ESA 規定，特斯拉應負責由特斯拉服務中心實施的診斷和維修（包括所有必要的更換零件）所導致的技術上的實際費用。
2. 如果發生本 ESA 保障範圍內的故障，您不需要提前支付款項。除故障先遭到 ESA 拒絕但隨後又經特斯拉服務中心予以更正的情況之外，維修費用承擔義務的履行將由特斯拉服務中心處理。
3. 如果保障零組件的維修費用超過更換該零組件的費用，則 ESA 的保固僅限於更換和安裝相關零組件的費用。

特斯拉延長保固服務於 ESA 服務期間內單次及/或累積最高賠償限額以該 ESA 車輛初始購買價格為限，超過此限額，本公司對於該 ESA 車輛之賠償責任即行終止。

## I. 申訴處理

我們承諾為您提供高水準的服務和客戶關懷。如果您有任何申訴，我們將儘快為您處理，並告知您最新的處理進度。  
請根據以下內容提出申訴。

申訴專線：0809-007518，並且為了能提高申訴處理效率，請您提供下列資訊：

- 您的姓名和聯繫資訊；
- 車輛牌照號碼；
- 車輛識別號碼（VIN）；
- 具體描述申訴內容。

## J. 如何獲得車輛 ESA 服務

如發生故障，您可通過瀏覽 ([www.tesla.com](http://www.tesla.com)) 網站獲取特斯拉服務中心的詳細資訊。在執行維修作業前，請準備好向特斯拉提供您的里程資料和故障日期，並告知特斯拉您已購買（如適用）本車輛 ESA。

- 如有需要，請終止車輛運作，避免額外傷害，未盡此責任者將自行承擔額外維修支出。
- 配合故障調查。
- 如果由於 ESA 保障範圍的零件故障導致車輛無法操作，請您務必聯繫就近的特斯拉服務中心，特斯拉服務中心會根據車輛的故障情況判定是否進行現場初步檢修或直接拖車至服務中心；
- 請注意，您應盡可能詳細的描述車輛故障情形，並配合特斯拉查閱車輛保養記錄，特斯拉將免費為您維修或更換故障零件，被替換零件將由特斯拉服務中心保留並處理。

## K. 客戶轉讓與取消

1. 轉讓：在適用協定期限內，您可將本車輛 ESA 轉讓給新車主，條件是您未取消本車輛 ESA，同時本車輛之所有權必須同時移轉予同一新車主。如欲取消本車輛 ESA，您必須在變更車輛所有權之前將該意願明確通知特斯拉。您必須至特斯拉服務中心以書面形式將後附的「取消申請表（或等效的書面資訊）」填寫完成後，並提出取消申請。取消車輛 ESA 的通知應包含車輛資訊及行駛里程。取消本車輛 ESA 的權利不可由您自行轉讓或指派他人執行。

有效地取消本車輛 ESA 須滿足以下條件：

- 取消本車輛 ESA 的書面申請，包括所有相關資料。為了您的方便，可使用本車輛 ESA 隨附的「特斯拉車輛延保服務取消申請表」。
- 您的車輛未提出過 ESA 索賠。
- 本車輛之退購或取消，僅得由原始申購人提出申請，退款亦僅限退還予原始申購人；如車輛經過戶或所有權轉移予第三人，則喪失退購或取消之權利。

## 2. 退款金額遵照下列規定：

對於延保期尚未開始的延保車輛，如您要求終止協定，必須支付延保服務費的 5% 作為特斯拉的服務費，特斯拉將退還剩餘部分的延保服務費；

## 3. 對於車輛延保期間已經開始且未曾提出索賠申請的延保車輛，如您要求終止協定，則自通知特斯拉之日起協定終止，特斯拉將使用下列公式計算協定開始之日起至協定終止之日期間的延保服務費退還金額：

- 延保服務費退還金額=延保服務費 × (1 - 延保期開始後已經過天數/延長保固總天數) × 95%；或者
- 延保服務費退還金額=延保服務費 × (1 - 延保期開始後已行駛里程/延長保固總里程數) × 95%
- 上述兩種計算方法中，以二者計算結果的孰低者為準。

## L. 特斯拉取消

車輛 ESA 不能由特斯拉取消，但下列情況除外：如 ESA 轉讓無效、您有欺詐行為或故意不實陳述，或者您未能支付車輛延保服務費（如適用），特斯拉有權取消您的車輛 ESA。

## M. 完整協定 / 可分割性 / 棄權 / 準據法

本車輛 ESA 與服務時簽署的所有工作訂單構成您與特斯拉就協定事項達成的完整協定，取代雙方此前所有的書面或口頭協定、聲明、承諾、理解和協商以及特斯拉工作訂單中所含任何條款和條件（無論何時達成）。對本車輛 ESA 以及任何工作訂單不得進行修改，如有修改之需求，必須透過書面形式，且由雙方授權之代表簽署。

如本車輛 ESA 的任何條款或任何工作訂單被擁有合法管轄權的法院以無效或有悖相關司法轄區法律為由判定不可強制執行，則其餘條款的效力不受影響，並且雙方權利和義務的理解和強制執行應視同本車輛 ESA 或該等工作訂單不含該等不可強制執行的特殊條款，對於該等不可強制執行條款，須以雙方接受、符合下述條件的條款予以替代：合法、有效、可強制執行，且最接近雙方在該等無效或不可強制執行條款中所要表達的意圖。

對於本車輛 ESA 中任何條款的一次或多次棄權不得視為對整個車輛 ESA 的永久棄權。棄權必須採取書面形式，若未由雙方授權之代表進行簽署同意棄權，其棄權不得生效。

## 說明

本協定遵循台灣法律，如有爭議，最終解釋與執行權將由台灣法院裁示。

本人在此簽名確認已收到「ESA」，已閱讀並理解其內容，同意接受其條款及條件的約定。

---

客戶簽名/車牌/日期

---

服務中心印章

取消申請表

本人/我們 茲通知您，本人/我們 申請取消下述車輛的特斯拉車輛延長保固服務協定條款和條件，在此承認、承諾並保證，需要及有權同意該等取消的所有各方已在下方簽名。

客戶姓名：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

Email：\_\_\_\_\_

車輛識別碼 (VIN)：\_\_\_\_\_

協定購買（如適用）日期（月／日／年）：\_\_\_\_\_

取消日期（月／日／年）：\_\_\_\_\_

目前里程數：\_\_\_\_\_

取消原因：如為「全車失竊」或「全車報廢」，需提供「失竊證明」或「報廢證明書」。

確認並同意：

客戶簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_