



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ TESLA

### ΠΟΤΕ ΞΕΚΙΝΑ ΚΑΙ ΣΤΑΜΑΤΑ Η ΚΑΛΥΨΗ;

Η οδική βοήθεια είναι μια δωρεάν υπηρεσία που παρέχεται βάσει εγγύησης της Tesla ή ορισμένων εκτεταμένων συμβολαίων σέρβις. Ανατρέξτε στους όρους και στις προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στο έγγραφο εγγύησης ή το συμβόλαιο σέρβις για να προσδιορίσετε εάν δικαιούστε υπηρεσίες οδικής βοήθειας.

### ΠΟΙΟΙ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ;

Ο ιδιοκτήτης ή ο εξουσιοδοτημένος από τον ιδιοκτήτη οδηγός ενός οχήματος Tesla που καλύπτεται από μια βασική εγγύηση νέου ή μεταχειρισμένου οχήματος περιορισμένου χρόνου και διαμένει σε χώρα στην οποία η Tesla δραστηριοποιείται μέσω ενός Tesla Store ή ενός Tesla Service Center.

Οι υπηρεσίες οδικής βοήθειας είναι μεταβιβάσιμες με τη μεταπώληση ενός οχήματος Tesla για όλο το διάστημα της περιόδου κάλυψης το οποίο υπολείπεται, υπό την προϋπόθεση ότι θα ειδοποιήσετε την Tesla και ότι θα παράσχετε επαρκή στοιχεία που να αποδεικνύουν την αλλαγή στην ιδιοκτησία του οχήματος. Εάν το όχημα δεν αγοράστηκε απευθείας από την Tesla, ο νέος ιδιοκτήτης οφείλει να ειδοποιήσει και να παράσχει στην Tesla επαρκή στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι είναι κάτοχος του οχήματος.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι υπηρεσίες οδικής βοήθειας δεν παρέχονται στις ακόλουθες περιοχές: εξόχως απόκεντρες περιοχές της ΕΕ (Γαλλική Γουιάννα, Γουαδελούπη, Μαρτινίκα, Μαγιότ, Νήσο Ρεϋνιόν και Άγιο Μαρτίνο, Αζόρες, Μαδέρα και Κανάρια Νησιά), εδάφη ευρωπαϊκών χωρών που βρίσκονται στο εξωτερικό, Θέουτα, Μελίγια, καθώς και χώρες που δεν διαθέτουν Tesla Store ή Tesla Service Center.

### ΤΙ ΚΑΛΥΠΤΕΤΑΙ;

#### Κλαταρισμένα ελαστικά

Σε ορισμένες αγορές, οι καταρτισμένοι πάροχοι των υπηρεσιών μας οδικής βοήθειας μεταφέρουν έναν περιορισμένο αριθμό ζαντών εξυπηρέτησης για τη γρήγορη αντικατάσταση ζάντας ή ελαστικού που έχει υποστεί ζημιά. Τα Service Center αναλαμβάνουν την επισκευή ή αντικατάσταση του κατεστραμμένου ελαστικού σας με δικά σας έξοδα. Για αυτήν την υπηρεσία, θα πρέπει να συνεννοηθείτε με το Service Center σας. Το κόστος και η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών υπόκεινται σε αλλαγές ανάλογα με την τοποθεσία. Οι ζάντες εξυπηρέτησης πρέπει να επιστρέφονται στο Service Center εντός τριών ημερών ή εντός του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος για την παροχή της υπηρεσίας αντικατάστασης με την αρχική ζάντα του οχήματός σας.

Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμη ζάντα εξυπηρέτησης, θα παρασχεθούν υπηρεσίες μεταφοράς στο πλησιέστερο Service Center ή σε άλλη τοποθεσία, εφόσον ο επιθυμητός προορισμός απέχει έως 80 χλμ. (50 μίλια) από την τρέχουσα τοποθεσία του οχήματος. Σε περίπτωση που η απόσταση από τον προορισμό είναι μεγαλύτερη, αναλαμβάνετε τα μεταφορικά έξοδα ή οποιαδήποτε περαιτέρω έξοδα μεταφοράς.

#### Ρυμούλκηση

Εάν δεν είναι δυνατή η οδήγηση του οχήματος λόγω δυσλειτουργίας οφειλόμενης σε πρόβλημα που εμπίπτει στην εγγύηση, η Tesla θα καλύπτει το κόστος των υπηρεσιών μεταφοράς για τα πρώτα 800 χλμ. (500 μίλια)\* μέχρι το πλησιέστερο Tesla Service Center. Εάν διαπιστωθεί ότι η δυσλειτουργία δεν καλύπτεται από τη βασική

εγγύηση νέου ή μεταχειρισμένου οχήματος περιορισμένου χρόνου ή το εκτεταμένο συμβόλαιο σέρβις, θα επιβαρύνεστε με τα ανάλογα μεταφορικά έξοδα. Επίσης, αναλαμβάνετε τα μεταφορικά έξοδα για την απόσταση πέραν των πρώτων 800 χλμ. (500 μιλίων) και τυχόν πρόσθετα μεταφορικά έξοδα από αυτές τις τοποθεσίες προς οποιαδήποτε άλλη τοποθεσία. Οφείλετε να παράσχετε στους μεταφορείς του οχήματος τις οδηγίες που περιλαμβάνονται στον Οδηγό οδικής βοήθειας του οχήματός σας (ο οποίος βρίσκεται στο ντουλάπι του συνοδηγού). Η Tesla δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά που προκλήθηκε εξαιτίας της μη συμμόρφωσης με αυτές τις οδηγίες ή τις προειδοποιήσεις που περιλαμβάνονται στον Οδηγό οδικής βοήθειας. Για να λάβετε βοήθεια σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες διαδικασίες ρυμούλκησης, καλέστε ή δώστε στον μεταφορέα του οχήματος τον αριθμό τηλεφώνου της υπηρεσίας οδικής βοήθειας, ο οποίος ισχύει για την περιοχή σας (βλ. [αριθμοί επικοινωνίας για οδική βοήθεια](#)).

*\*Στην Κίνα δεν ισχύει ο περιορισμός απόστασης για τη ρυμούλκηση οχημάτων λόγω βλάβης, η οποία καλύπτεται από την εγγύηση.*

## **Υπηρεσία ξεκλειδώματος οχήματος**

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Tesla μπορεί να έχει τη δυνατότητα να ξεκλειδώσει απομακρυσμένα το όχημά σας. Εάν το όχημά σας είναι εκτός σύνδεσης (δεν είναι συνδεδεμένο σε δίκτυο κινητής τηλεφωνίας ή Wi-fi) ή εάν η Tesla δεν μπορεί να ξεκλειδώσει απομακρυσμένα το όχημά σας με διαφορετικό τρόπο και η εφαρμογή για το κινητό της Tesla δεν λειτουργεί λόγω προβλήματος στο δίκτυο της Tesla, η ομάδα οδικής βοήθειας θα συντονίσει τους διαθέσιμους πόρους της για την παροχή βοήθειας, ανάλογα με την περίπτωση και βάσει διαθεσιμότητας. Αυτή η παροχή βοήθειας μπορεί να περιλαμβάνει την ανάκτηση του κλειδιού σας, το μη αυτόματο ξεκλείδωμα του οχήματός σας ή τη ρυμούλκηση του οχήματος σας στο πλησιέστερο Tesla Service Center. Εάν απαιτείται ρυμούλκηση, η Tesla καλύπτει τα μεταφορικά έξοδα για τα πρώτα 80 χλμ. (50 μίλια), εφόσον το όχημα καλύπτεται από μια βασική εγγύηση νέου ή μεταχειρισμένου οχήματος περιορισμένου χρόνου ή ένα εκτεταμένο συμβόλαιο σέρβις. Εάν το όχημα δεν καλύπτεται από βασική εγγύηση νέου ή μεταχειρισμένου οχήματος περιορισμένου χρόνου ή εκτεταμένο συμβόλαιο σέρβις, οι υπηρεσίες θα παρέχονται με δικά σας έξοδα.

## **ΤΙ ΔΕΝ ΚΑΛΥΠΤΕΤΑΙ;**

Σκοπός της οδικής βοήθειας της Tesla είναι να περιορίσει όσο το δυνατόν περισσότερο την ταλαιπωρία σας σε περίπτωση που το όχημά σας τεθεί εκτός λειτουργίας. Ωστόσο, ακολουθούν ορισμένες ενδεικτικές περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν είναι δυνατή η παροχή υπηρεσιών οδικής βοήθειας ή μπορεί να επιβαρυνθείτε με τέλη/χρεώσεις (κατόπιν σχετικής ειδοποίησης):

- Μεταφορικά έξοδα από το Tesla Service Center μετά την ολοκλήρωση του σέρβις ή των επισκευών (δηλαδή η Tesla δεν αναλαμβάνει τα έξοδα για την επιστροφή του οχήματος στην κατοικία σας).
- Επικίνδυνες συνθήκες, όπως φυσικές καταστροφές, επικίνδυνα φυσικά περιβάλλοντα, εμπόλεμες ζώνες και περιοχές ή περιφέρειες που δεν βρίσκονται υπό τον έλεγχο των τοπικών αρχών.
- Τυχόν ζητήματα ή πρόσθετες απαιτήσεις που ενδέχεται να προκύψουν από εκτελωνισμούς.
- Έξοδα που σχετίζονται με διελεύσεις φέρι μποτ, διόδια, τέλη κυκλοφοριακής συμφόρησης, ειδικούς κανονισμούς ΦΠΑ ή τελωνειακές διαδικασίες.
- Διακανονισμοί διασυνοριακών μεταφορών από ή προς χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή/και της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών.
- Ατυχήματα, συγκρούσεις, αντικείμενα που χτύπησαν το όχημα, ζημιές που προκλήθηκαν από οδικό εξοπλισμό.
- Εξάντληση μπαταρίας υψηλής τάσης, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, χρήσης του κατάλληλου εξοπλισμού φόρτισης.
- Εξάντληση μπαταρίας χαμηλής τάσης λόγω φυσιολογικής φθοράς.
- Οδήγηση του οχήματος εκτός δρόμου ή σε ανώμαλες, τραχιές, κατεστραμμένες ή επικίνδυνες επιφάνειες.
- Αγώνες ταχύτητας ή autocross.
- Αποκόλληση από λάσπη, χιόνι, άμμο ή άλλες μαλακές επιφάνειες.

- Κακή μεταχείριση ή αμέλεια του οχήματος.
- Βανδαλισμός.
- Εγκατάσταση και αφαίρεση αλυσίδων χιονιού.
- Επισκευή ή αντικατάσταση σπασμένων παραθύρων.
- Το όχημα επιδεικνύεται ή παραδίδεται από εμπόρους αυτοκινήτων ή χρησιμοποιείται με πινακίδες εμπορίου ή εξαγωγής.
- Πρόστιμα, τέλη, αποζημιώσεις ή φόροι που σχετίζονται με κατάσχεση ή άλλη ρυμούλκηση ως αποτέλεσμα πραγματικής ή φερόμενης παράβασης οποιωνδήποτε νόμων ή κανονισμών.
- Μεταφορά ζώων ή εκτρεφόμενων ζώων.
- Υπερφόρτωση του οχήματος.
- Χρεώσεις αποθήκευσης πριν παρασχεθεί βοήθεια.
- Μεταφορά τροχόσπιτων, τρέιλερ ή αντικειμένων σε μεγάλες αποστάσεις, όπως βάσεις ποδηλάτων ή κουτιά μεταφοράς φορτίου.
- Μεταφορά του οχήματος ή του οδηγού, όταν η εφαρμογή για το κινητό της Tesla δεν λειτουργεί και το κλειδί του οχήματος δεν υπάρχει.
- Επιστροφή χρημάτων για οδική βοήθεια που παρασχέθηκε χωρίς τη συμμετοχή ή προηγούμενη έγκριση της Tesla.
- Τυχόν άλλες εξαιρέσεις ή περιορισμοί που περιγράφονται στην εγγύηση νέων ή μεταχειρισμένων οχημάτων περιορισμένου χρόνου.

Η οδική βοήθεια περιορίζεται σε μία κλήση παροχής υπηρεσίας ανά περιστατικό. Η Tesla διατηρεί το δικαίωμα να περιορίσει τις υπηρεσίες και την επιστροφή χρημάτων σε έναν ιδιοκτήτη ή οδηγό, όταν, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, οι αξιώσεις καθίστανται υπερβολικές σε συχνότητα ή εμφάνιση. Η Tesla διατηρεί επίσης το δικαίωμα να αναθεωρήσει ή να διακόψει συγκεκριμένες υπηρεσίες οδικής βοήθειας ανά πάσα στιγμή χωρίς ειδοποίηση ή επιστροφή χρημάτων/αποζημίωση/παροχή πίστωσης στον ιδιοκτήτη. Η ευθύνη της Tesla περιορίζεται ρητά στο κόστος των αναφερόμενων παροχών. Από τις παροχές εξαιρούνται τυχόν έξοδα που σχετίζονται με εναλλακτική οδική βοήθεια την οποία προγραμματίσατε εσείς ή υπηρεσίες εκτός της καθορισμένης περιοχής που καλύπτεται από την εγγύηση, όπως ορίζεται στα έγγραφα εγγύησης.

Το παρόν έγγραφο δεν συνιστά εγγύηση. Τυχόν σιωπηρές και ρητές εγγυήσεις και προϋποθέσεις που προκύπτουν από τους ισχύοντες τοπικούς νόμους ή νομοθετήματα ή άλλως κατά το ισχύον ή εθιμικό δίκαιο, εξαιρούνται στον μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από τον νόμο ή περιορίζονται εντός του χρονικού διαστήματος της κάλυψης. Η Tesla μπορεί να αναθέσει υπεργολαβικά σε έναν ανεξάρτητο πάροχο υπηρεσιών την παροχή οδικής βοήθειας και αποποιείται την ευθύνη για οποιεσδήποτε πράξεις ή παραλείψεις που προκύπτουν από τους εν λόγω παρόχους. Εάν θεωρείτε ότι ο πάροχος υπηρεσιών προέβη σε κακή μεταχείριση ή με άλλον τρόπο ζημιά του οχήματος ή της προσωπικής σας ιδιοκτησίας, ενημερώστε το Tesla Service Center. Ωστόσο, οποιαδήποτε επίσημα αιτήματα ή αξιώσεις πρέπει να υποβάλλονται στον πάροχο υπηρεσιών.

Με το παρόν η Tesla αποποιείται οποιαδήποτε και κάθε έμμεση, τυχαία, ειδική και επακόλουθη ζημιά που απορρέει από ή σχετίζεται με οδική βοήθεια, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, της απώλειας της αξίας οχήματος, χρόνου, εισοδήματος, προσωπικής ή εμπορικής ιδιοκτησίας ή χρήσης, ταλαιπωρίας ή δυσαρέσκειας, συναισθηματικής δυσφορίας, εμπορικής απώλειας (όπως απολεσθέντα έσοδα ή κέρδη), εισιτηρίων λεωφορείων ή άλλων μεταφορικών εξόδων, ενοικίασης οχήματος, εξόδων για βενζίνη ή διαμονή, ζημιάς κατά τη ρυμούλκηση οχήματος και παρεπόμενων χρεώσεων, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, αποστολές τηλεομοιοτυπίας (φαξ) και ταχυδρομικά έξοδα. Οι εξαιρέσεις και οι περιορισμοί της προηγούμενης πρότασης ισχύουν, εάν η αξίωσή σας απορρέει από σύμβαση, αδικοπραξία (συμπεριλαμβανομένης αμέλειας και βαριάς αμέλειας), παράβαση εγγύησης ή όρου, παραπλανητική δήλωση (είτε από αμέλεια είτε άλλως) ή όπως άλλως προβλέπεται από το ισχύον ή εθιμικό δίκαιο, ακόμη και εάν η Tesla είχε ενημερωθεί για την πιθανότητα ανάλογων ζημιών ή οι εν λόγω ζημιές είναι ευλόγως προβλέψιμες.