



POLITIQUE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE TESLA

QUAND LA COUVERTURE DÉMARRE-T-ELLE ET SE TERMINE-T-ELLE ?

L'assistance routière est un service gratuit offert dans le cadre d'une garantie Tesla ou en vertu de certains Contrats de service étendu. Veuillez vous reporter aux conditions générales énoncées dans votre document de garantie ou contrat de service pour déterminer si vous êtes éligible à l'assistance routière.

QUI PROFITE DE CETTE COUVERTURE ?

Le propriétaire ou le conducteur autorisé par le propriétaire d'un véhicule Tesla couvert par une Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion et résidant dans un pays où un Tesla Store officiel ou des Service Centers sont présents.

Les services d'assistance routière sont transférables à la revente d'un véhicule Tesla pour la durée restante de la période de couverture à condition que vous avertissiez Tesla et apportiez des justificatifs suffisants du changement de propriétaire du véhicule. Si le véhicule n'a pas été acheté directement auprès de Tesla, il est de la responsabilité du nouvel acquéreur d'avertir et d'apporter à Tesla des justificatifs suffisants du changement de propriété de la voiture.

REMARQUE : les régions suivantes ne sont pas éligibles aux services d'assistance routière : les régions ultrapériphériques de l'UE (Guyane française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, île de La Réunion, Saint-Martin, les Açores, Madère et les îles Canaries), les territoires d'outre-mer des pays européens, Ceuta, Melilla et les pays où aucun Tesla Store ou Service Center Tesla n'est présent.

QUE COUVRE L'ASSISTANCE ?

Crevaisons

Sur certains marchés, nos prestataires d'assistance routière qualifiés disposent d'un nombre limité de roues de secours pour remplacer rapidement les roues endommagées et les pneus crevés. Les Service Centers peuvent réparer ou remplacer le pneu endommagé à vos frais. Veuillez prendre toutes les dispositions nécessaires auprès de votre Service Center pour profiter de ce service. Prix et disponibilité selon emplacement. Les roues de secours devront être restituées au Service Center dans un délai de 3 jours ou à la date convenue avec le Service Center afin d'être remplacées par la roue d'origine réparée.

En cas d'indisponibilité d'une roue de secours, le transport jusqu'au Service Center le plus proche sera organisé, à condition que ledit Service Center se trouve dans un rayon de 50 miles (80 km) de l'emplacement actuel du véhicule. Les frais de transport engagés au-delà de cette distance ou tout autre frais de transport supplémentaire restent à votre charge.

Remorquage

Pour les véhicules ne pouvant pas rouler suite à un dysfonctionnement couvert par la garantie, Tesla prend en charge le transport sur les 500 premiers miles (800 premiers km)* jusqu'au Service Center Tesla le plus proche. S'il est prouvé que le dysfonctionnement n'est pas couvert par la Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion ou par un Contrat de service étendu, les frais de transport sont à votre charge. Les frais de transport sont également à votre charge au-delà de ces 500 miles (800 km) ainsi que les frais de transport engagés depuis le Service Centre

jusqu'à une autre destination. Il est de votre responsabilité de remettre aux transporteurs du véhicule toutes les instructions fournies dans le Guide d'assistance routière de votre véhicule (ce guide se trouve dans la boîte à gants). Tesla ne saura être tenu responsable des dommages causés suite au non-respect de ces instructions ou des mises en garde indiquées dans le Guide d'assistance routière. Pour bénéficier d'une assistance selon les procédures de remorquage appropriées, veuillez contacter ou communiquer au transporteur le numéro d'assistance applicable à votre région (voir les [numéros d'assistance routière](#)).

**La Chine n'est soumise à aucune restriction de distance pour le remorquage d'un véhicule immobilisé suite à un dysfonctionnement couvert par la garantie.*

Service de véhicule verrouillé

Dans certains cas, Tesla peut avoir la possibilité de déverrouiller votre véhicule à distance. Si votre véhicule est hors ligne (non connecté à un réseau cellulaire ou Wi-Fi) ou si Tesla n'est pas en mesure de déverrouiller votre véhicule à distance et que l'application mobile Tesla est hors service suite à une panne du réseau Tesla, l'équipe d'assistance routière coordonnera les ressources pour vous fournir une assistance, selon la situation et sous réserve de disponibilité. Cette assistance peut inclure la récupération de votre clé, le déverrouillage manuel de votre véhicule ou le remorquage de votre véhicule jusqu'au Service Center Tesla le plus proche. Dans la situation où un remorquage serait nécessaire, Tesla prendra à sa charge les 50 premiers miles (80 premiers km) à condition que le véhicule soit couvert par une Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion ou d'un Contrat de service étendu en cours de validité. Si le véhicule n'est pas couvert par une Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion, ou par un Contrat de service étendu, le service fourni sera à vos frais.

QUE NE COUVRE PAS CETTE ASSISTANCE ?

L'assistance routière Tesla a pour objectif de limiter le plus possible les désagréments en cas d'immobilisation de votre véhicule. Cependant, certaines situations peuvent empêcher la prestation des services d'assistance routière ou peuvent vous faire encourir des frais (nous vous en avertirons à l'avance), notamment :

- Les frais de transport depuis le Service Center Tesla après la réalisation du service ou des réparations (en d'autres termes, Tesla ne prend pas en charge les frais encourus pour le rapatriement de votre véhicule à votre domicile).
- Les conditions dangereuses : catastrophes naturelles, environnements naturels dangereux, zones ou régions de conflit, ou régions qui ne sont pas sous le contrôle des autorités locales.
- Tout problème ou exigence supplémentaire pouvant découler des formalités douanières.
- Les frais associés aux traversées en ferry, aux péages, aux réglementations spéciales en matière de TVA ou aux procédures douanières.
- L'organisation d'un transport transfrontalier vers ou depuis des pays en dehors de l'Union européenne et/ou de l'Association européenne de libre-échange.
- Les accidents, les collisions, les objets heurtant le véhicule ou les dommages causés par des éléments de l'infrastructure routière.
- Le déchargement de la batterie haute tension, y compris, sans s'y limiter, le fait de disposer de l'équipement de recharge approprié.
- Le déchargement de la batterie basse tension dû à une usure normale.
- La conduite du véhicule hors route, sur des surfaces irrégulières, dangereuses ou défoncées.
- La participation à des courses sur circuit ou tout-terrain.
- L'extraction du véhicule embourbé, ensablé, coincé dans la neige ou dans tout autre terrain meuble.
- L'utilisation inadéquate du véhicule ou autre négligence.
- Les actes de vandalisme.
- L'installation ou le retrait de chaînes à neige.
- La réparation d'une vitre brisée ou son remplacement.

- L'utilisation du véhicule à des fins de démonstration ou sa livraison commerciale avec des plaques commerciales ou d'exportation.
- Les amendes, frais, dommages-intérêts ou taxes de fourrière/remorquage résultant d'une infraction avérée aux lois et réglementations en vigueur.
- L'acheminement d'animaux ou de bétail.
- La surcharge du véhicule.
- Les frais de garage du véhicule en attente d'assistance.
- Le transport sur de longues distances de caravanes, remorques, ou de tout objet comme des porte-vélos ou des coffres de toit.
- Le transport du conducteur ou de son véhicule lorsque l'application mobile Tesla est hors service et que la clé du véhicule n'est pas présente.
- Le remboursement de l'assistance routière fournie sans intervention ou autorisation préalable de Tesla.
- Toute autre exclusion ou restriction décrite dans les conditions de la Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion.

L'assistance routière est limitée à un dépannage par appel. Tesla se réserve le droit de restreindre les services et les remboursements à un conducteur lorsque, selon son appréciation, les demandes de ce dernier se révèlent abusives ou excessives en termes de fréquence et de récurrence d'une même panne. Tesla se réserve également le droit de revoir ou d'interrompre à tout moment ses services d'assistance routière sans préavis ni remboursement/crédit/avoir. La responsabilité de Tesla est expressément limitée au coût des prestations précédemment citées. Ces prestations excluent les frais découlant d'une assistance routière contractée par vous ou tout service en dehors des pays couverts par la garantie.

Les présentes ne constituent pas une garantie. Toutes les garanties et conditions implicites et explicites découlant des lois locales ou de toute autre manière en droit ou en équité sont exclues dans toute la mesure permise par la loi, et/ou limitées à la durée de la période de couverture. Tesla se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant indépendant pour remplir les attentes clients relatives à son service d'assistance routière et décline toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission de la part dudit sous-traitant. Si vous estimez que le sous-traitant a pris votre véhicule en charge d'une manière inappropriée ou qu'il a d'une quelconque autre manière endommagé votre véhicule ou vos effets personnels, veuillez en informer votre Service Center Tesla. Vous devez en revanche déposer toutes les plaintes et demandes de dédommagement formelles auprès du sous-traitant.

Par la présente, Tesla décline toute responsabilité quant aux dommages indirects, accessoires, spéciaux et consécutifs découlant de ou liés à l'assistance routière, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de la valeur du véhicule, la perte de temps, la perte de revenus, la perte de biens personnels ou commerciaux, la perte d'usage, les inconvénients ou les désagréments, la détresse émotionnelle, les pertes commerciales (y compris la perte de profits ou de revenus), les frais de transport en bus ou autres, les frais de location de véhicule, les frais de carburant ou d'hébergement, les dommages apportés aux véhicules de remorquage et les frais accessoires tels que les appels téléphoniques, les transmissions par télécopie, et les frais postaux. Les exclusions et limitations susmentionnées s'appliquent si votre réclamation est contractuelle, délictuelle (y compris en cas de négligence ou négligence grave), représente une violation de la garantie ou d'une condition, s'avère être une déclaration frauduleuse (volontaire ou par négligence) ou de toute autre manière en droit ou en équité et ce, même si Tesla est informé de la possibilité de tels dommages ou que de tels dommages aient pu être raisonnablement prévisibles.