



CONTRAT D'ASSISTANCE ROUTIÈRE TESLA

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

La couverture de l'assistance routière est un service gratuit offert dans le cadre de votre garantie ou d'un certain contrat d'entretien prolongé. Veuillez consulter vos documents de garantie et les modalités du contrat d'entretien pour savoir si vous pouvez bénéficier de cette couverture.

QUI PROFITE DE CETTE COUVERTURE ?

- Le propriétaire ou le conducteur autorisé par le propriétaire d'une voiture Tesla couvert par la Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion, ou le contrat d'entretien prolongé.
- Toute voiture Tesla couverte par la Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion dans la Région de garantie de l'Assistance routière Tesla ou dans un pays dans lequel Tesla dispose de Superchargeurs Tesla officiels.

L'ensemble de ces services est transférable à la revente du véhicule pour la durée restante de la garantie en vigueur à condition que Tesla ait été averti en bonne et due forme du changement de propriétaire du véhicule. Si la voiture n'a pas été achetée par l'intermédiaire immédiat de Tesla, il est de la responsabilité du nouvel acquéreur d'apporter à Tesla des preuves suffisantes du changement de propriété de la voiture.

QUE COUVRE L'ASSISTANCE ?

Pneu crevé

Dans certaines régions, nos dépanneurs sont équipés en permanence d'un certain nombre de pneus de secours, afin de pouvoir remplacer rapidement la roue ou le pneu abîmé. Les Service Centers Tesla peuvent réparer ou remplacer votre 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 afin d'être remplacées par la roue d'origine réparée.

En cas de pneus crevés, si aucune roue de secours n'est disponible, les services de transport sont offerts jusqu'au domicile du propriétaire, Service Center Tesla le plus proche ou site d'un prestataire tiers dans un rayon maximal de 50 miles (80 km) depuis l'emplacement de la voiture. Vous êtes tenu de vous acquitter des frais de transport au-delà de cette distance ou des frais de transport subséquents.

Remorquage

Destiné aux voitures immobilisées suite à un dysfonctionnement de la voiture rentrant dans le cadre de la garantie. Le transport est pris en charge par Tesla pour les premiers 500 miles (800 km)* du trajet jusqu'au Service Center Tesla le plus proche. Si le dysfonctionnement se révèle ne pas être couvert par la Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion, les frais de remorquage vous seront facturés. Vous êtes également tenu de vous acquitter des frais de transport au-delà de 500 miles (800 km) ou résultant de trajets supplémentaires depuis cet emplacement vers un autre.

Il est de votre responsabilité de fournir aux transporteurs de la voiture les instructions incluses dans le Guide rapide de votre voiture. Vous pouvez appeler l'Assistance routière ou fournir le numéro correspondant au transporteur de la voiture pour connaître les procédures de remorquage appropriées. [Numéros de contact de l'Assistance routière](#)

*En Chine, aucune limitation de distance ne s'applique au remorquage de la voiture lorsque la panne est couverte par la garantie

Service de déverrouillage

Dans certains cas, l'équipe de Support Client de Tesla peut déverrouiller à distance votre voiture si votre clé est à l'intérieur. Si pour une raison quelconque la voiture est hors ligne (non connectée à la 3G/4G ou à un réseau Wi-Fi), ou si nous ne sommes pas en mesure de la déverrouiller à distance, et que votre application mobile ne fonctionne pas du fait de problèmes liés au réseau Tesla, l'Assistance routière coordonnera les ressources à sa discrétion. Elle tentera de récupérer votre télécommande, de déverrouiller la voiture manuellement ou de la remorquer jusqu'au Service Center le plus proche, dans une limite de 50 miles (80 km). Si la voiture n'est pas couverte par la Garantie limitée sur véhicule neuf ou d'occasion et si un dépanneur formé est nécessaire pour remorquer votre voiture, ce service sera à votre charge.

QUE NE COUVRE PAS CETTE ASSISTANCE ?

L'Assistance routière Tesla a été prévue pour limiter autant que possible les inconvénients liés à l'immobilisation de votre voiture. Toutefois, l'Assistance routière peut ne pas être fournie dans certaines circonstances, notamment :

- Des conditions dangereuses (par exemple, catastrophes naturelles ou conditions environnementales)
 - Dans les zones ou régions de conflit, ou dans les territoires hors de contrôle des autorités locales
- En cas d'accidents, collisions, objets frappant la voiture, dommages causés par les infrastructures routières
- En cas d'épuisement d'une batterie haute tension, incluant mais non limité à un équipement de recharge adéquat
- La conduite de la voiture hors de la route, sur une surface irrégulière, dangereuse ou accidentée
- La participation à des courses ou autocross
- L'extraction du véhicule embourbé dans la boue, la neige, le sable ou tout autre terrain meuble
- L'utilisation inadéquate de la voiture ou autre négligence
- Un acte de vandalisme
- L'installation ou la désinstallation de chaînes à neige
- La réparation d'une vitre brisée ou son remplacement
- L'utilisation de la voiture à des fins de démonstration ou sa livraison commerciale avec des plaques commerciales ou d'exportation
- Des amendes, frais, dommages ou taxes de fourrière/remorquage résultant d'un viol avéré des lois et réglementations en vigueur
- L'acheminement d'animaux ou de bétail
- La charge de la voiture, selon notre acceptable appréciation, au-delà de sa limite utile et raisonnable
- Frais de stockage du véhicule en attente d'assistance
- L'acheminement sur de longues distances de caravanes, remorques, ou de tout objet tel que des chariots moto ou box de transport
- L'acheminement du conducteur ou de sa voiture lorsque l'application mobile Tesla est hors service et que la télécommande est indisponible
- Les coûts associés à l'acheminement du véhicule par transbordeur, au passage aux douanes et péages,

aux embouteillages, les taxes spéciales et les fouilles douanières

- Toutes autres exceptions et limites décrites dans les conditions de la Garantie sur les véhicules neufs ou d'occasion

L'assistance dépannage est limitée à un seul appel de service par incident. Tesla se réserve le droit de limiter les services et le remboursement à un propriétaire ou conducteur lorsque les demandes de prise en charge deviennent excessives en termes de fréquence ou de type d'événement, à la seule discrétion de Tesla. Tesla se réserve aussi le droit de modifier ou d'interrompre à tout moment des services spécifiques d'assistance dépannage sans notification préalable ni remboursement. La responsabilité de Tesla se limite expressément au coût des bénéficiaires répertoriés. Les bénéficiaires excluent tous les coûts liés à une autre assistance dépannage organisée par vous ou des services externes à la région de la garantie désignée, tel que défini dans vos documents de garantie.

Toutes garanties et conditions implicites et expresses découlant des législations applicables, en droit ou en équité, sont exclues dans la mesure autorisée par la loi, ou limitées en durée à la période de couverture. Tesla se réserve le droit de faire appel à un prestataire de services 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 prestataire. Si vous estimez que le prestataire de services a manipulé sans précaution ou endommagé votre voiture ou votre propriété personnelle, veuillez nous en informer, mais vous devez adresser toute demande ou réclamation officielle à ce prestataire.

Par la présente, Tesla décline toute responsabilité quant aux dommages indirects, accessoires, spéciaux et indirects découlant de ou liés à l'Assistance routière, y compris, mais sans s'y limiter, à la perte de la valeur de la voiture, à l'usure du temps, aux revenus de son propriétaire, aux biens personnels ou commerciaux, à son utilisation, aux inconvénients ou à l'aggravation, la détresse émotionnelle, la perte commerciale (y compris les profits perdus ou perçus), les tarifs de bus ou tous autres coûts de transport, la location de la voiture, les frais d'essence ou d'hébergement, les dommages dus aux véhicules de remorquage et les frais accessoires tels que les appels téléphoniques, les transmissions par télécopie, et les frais d'envoi. Les exclusions et limitations susmentionnées s'appliquent si votre réclamation est contractuelle, délictuelle (y compris en cas de négligence ou très grave négligence), représente une violation de garantie ou condition, s'avère être une déclaration frauduleuse (volontaire ou par négligence) ou par ailleurs 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.