



## TESLA 긴급출동 서비스 정책

### 보장 시작 및 만료 시기

긴급출동 서비스는 보증 적용 또는 특정 연장 서비스 계약 적용에 따라 제공되는 우대 서비스입니다. 적용 대상인지 확인하려면 보증 문서와 서비스 계약 약관을 참조하십시오.

### 보장 대상자

- 신차 및 중고차 제한 보증 또는 연장 서비스 계약으로 보장 받는 Tesla 차량 소유자 또는 소유자가 승인한 운전자.
- Tesla 긴급출동 서비스 지역 또는 Tesla 가 공식 Tesla 슈퍼차저를 보유하고 있는 국가에 있고 신차 또는 중고차 제한 보증으로 보장되는 모든 Tesla 차량.

이러한 서비스는 차량 재판매 시 Tesla 에게 이를 알리고 소유권 변경에 대한 충분한 증명을 제공한 경우 잔여 보증 기간만큼 양도할 수 있습니다. 차량을 Tesla 에서 직접 구매하지 않은 경우 Tesla 에게 소유권 변경에 대한 충분한 증명을 제공하는 것은 새 소유자의 책임입니다.

### 보장 대상 항목

#### 타이어 펑크

일부 지역에서는 손상된 휠 또는 타이어를 빠르게 교체할 수 있도록 Tesla 의 훈련 받은 긴급출동 제공업체가 제한된 수의 임대용 휠을 제공합니다. Tesla 서비스 센터에서 무료로 손상된 타이어를 수리 또는 교체할 수 있습니다. 서비스 센터에 이 서비스를 예약하십시오. 위치에 따라 가격 및 서비스 가능 여부가 달라질 수 있습니다. 임대용 휠은 3 일 이내에 서비스 센터에 반환해야 하며 귀하의 원래 휠과 교환합니다.

타이어 펑크의 경우 임대용 휠을 사용할 수 없을 때는 차량의 위치에서 80Km(50 마일) 이내인 소유자의 자택, 가까운 Tesla 서비스 센터 또는 타사 수리 시설까지 운송 서비스를 무료로 제공합니다. 이를 초과하는 거리에 대한 비용 또는 대체 운송 비용은 귀하가 부담해야 합니다.

#### 견인

보증 가능한 문제로 인한 오작동으로 인해 주행할 수 없는 차량의 경우 Tesla 가 가까운 Tesla 서비스 센터까지 첫 800km(500 마일)\*에 대한 운송 서비스를 보장합니다. 해당 오작동이 신차 또는 중고차 제한 보증에 의해 보장되지 않는 것으로 확인된 경우 견인 비용이 청구됩니다. 800km(500 마일)를 초과하는 거리 또는 해당 위치에서 다른 위치로 이동할 때 발생하는 추가 운송 비용 또한 귀하가 부담해야 합니다.

차량 운송자에게 귀하의 차량 빠른 설명서에 포함되어 있는 지침을 제공하는 것은 귀하의 책임입니다. 긴급출동 서비스에 직접 연락하거나 운송자에게 해당 전화번호를 제공하여 적절한 견인 절차를 안내 받을 수 있습니다. [긴급출동 연락처](#)

\*중국의 경우 보증 가능한 고장으로 인한 차량 견인 시 거리 제한 없음

## 잠금 해제 서비스

열쇠가 차량 내부에 있는 상태에서 차량 문이 잠기는 경우, Tesla의 고객 지원팀이 특정 조건 하에서 원격으로 차량의 잠금을 해제할 수 있습니다. 어떠한 원인으로 인해 차량이 오프라인(3G/4G 또는 Wi-Fi에 연결 안 됨)일 경우 또는 Tesla가 원격으로 차량을 잠금 해제하지 못하고 Tesla 네트워크 문제로 인해 모바일 앱이 작동하지 않을 경우 긴급출동 담당자 재량으로 리소스를 조정합니다. 담당자는 리모트키를 복구하거나 수동으로 차량 잠금 해제하거나 차량을 80km(50 마일) 이내에 있는 가까운 서비스 센터로 견인하여 해결 방안을 찾으려고 시도할 것입니다. 차량이 신차 또는 중고차 제한 보증에 의해 보장되지 않고 훈련 받은 긴급출동 제공업체가 귀하의 차량을 견인해야 하는 경우, 본 서비스 비용은 귀하가 부담해야 합니다.

## 미보장 항목

Tesla 긴급출동은 귀하의 차량이 운행 불가능할 경우 불편을 최소화하기 위해 마련된 서비스입니다. 그러나 다음을 포함한 특정 상황에서는 긴급출동이 제공되지 않을 수 있습니다.

- 위험 조건(천재지변 또는 환경 조건 포함)
  - 분쟁 지대 또는 지역 또는 현지 당국의 통제를 벗어난 영역
- 사고, 충돌, 물체의 차량 충격 및 도로 구조물로 인한 손상
- 적합한 충전 장비를 보유하지 않은 경우를 포함하되 이에 국한되지 않는 고전압 배터리의 고갈
- 차량 도로가 아닌 험로, 평탄하지 않은 도로, 거친 도로, 손상되었거나 위험한 표면에서 차량 주행
- 자동차경주 또는 오토크로스
- 진흙, 눈, 모래 또는 기타 연한 표면에 빠진 상태에서의 추출
- 차량 남용 또는 부주의
- 공공 기물 파손
- 스노우 체인 설치 및 탈거
- 파손된 윈도우 수리 또는 교체
- 자동차 매매로 인해 차량이 전시용으로 사용되거나 인도되었거나 임시 번호판 또는 수출용 번호판을 장착하고 사용됨
- 법률 또는 규정의 실제 또는 추정된 위반으로 인해 발생하는 압수 또는 기타 견인과 관련된 벌금, 요금, 손상 또는 세금
- 동물 또는 가축 운송
- Tesla의 합리적인 의견으로 차량이 적재량을 초과한 경우
- 서비스를 받기 전 보관 비용
- 캠핑카, 트레일러 또는 자전거 고정대 또는 화물 상자와 같은 물체의 장거리 운송
- Tesla 모바일 앱 서비스가 불가능하고 차량의 리모트키가 없을 때 차량 또는 운전자 운송
- 도항, 유료 도로, 혼잡 통행료, 특별 부가가치세 규정 또는 세관 절차와 관련된 비용
- 신차 또는 중고차 제한 보증에 설명되어 있는 기타 제외 또는 제한 사항

긴급출동 서비스는 해당 케이스당 한 번으로 제한됩니다. 요구 빈도 또는 발생 유형이 과도해질 경우, Tesla는 단독 재량으로 차량 소유자 및 운전자에게 서비스와 배상을 제한할 권리가 있습니다. 또한, Tesla는 사전 공지 또는 환불 없이 언제든지 특정 긴급출동 서비스를 수정하거나 중단할 권리가 있습니다. Tesla의 책임은 나열된 혜택에 해당하는 비용까지로 명시적으로 제한됩니다. 직접 부른 대체 긴급출동 서비스 또는 보증 지역 외에서 받은 서비스에 대해 발생하는 비용은 귀하의 보증 문서에 명시된 대로 혜택 대상이 아닙니다.

해당하는 지방의 법률 또는 국내법 또는 기타 법률 또는 형평법으로 인한 암시적 및 명시적 보증 및 조건은 법으로 허용 가능한 최대 범위까지 부인하거나 본 신차 제한 보증의 조건으로 기간이 제한됩니다. Tesla 는 긴급출동 서비스의 조항을 독립 서비스 공급자에게 하도급 계약할 수 있으며 해당 공급자의 행위 또는 누락에 대해 책임을 부인합니다. 서비스 공급자가 귀하의 손상된 차량 또는 사유 재산을 잘못 취급했다고 판단하는 경우 Tesla 에 알릴 수 있지만 귀하가 직접 해당 서비스 제공자에게 공식적으로 요청 또는 요구해야 합니다.

Tesla 는 긴급출동 서비스와 관련하여 발생하는 차량 가치, 시간, 수익, 개인 또는 상업 자산 또는 사용의 손실, 불편 또는 악화, 정신적 스트레스, 상업적 손실(이익 또는 수익 상실 포함), 버스 이용료 또는 기타 운송 비용, 차량 렌트비, 서비스 호출 비용, 유류비 또는 숙박 비용, 견인 차량의 손상, 전화 요금, 팩스 요금 및 우편 요금 등 의도하지 않은 비용을 포함하며 이에 국한되지 않는 일체의 간접적, 우발적, 특별 및 결과적 손상에 대해 책임지지 않습니다. 상기 조항의 제외 및 제한 사항은 청구가 계약, 불법 행위(부주의 및 중과실 포함), 보증 또는 조건의 위반, (부주의나 기타 다른 행위의 원인으로 인한) 허위로 인해 발생했든, 기타 법률 또는 형평법이 적용되든 상관없이, Tesla 가 해당 손상의 가능성에 대해 통지를 받았거나 해당 손상이 합리적으로 예측할 수 있는 경우에도 적용됩니다.