



TESLA-BELEID PECHHULP

WANNEER BEGINT EN EINDIGT DEKKING VAN DE GARANTIE?

Hulp onderweg is een gratis service die wordt aangeboden onder een garantie of bepaalde Verlengde serviceovereenkomsten van Tesla. Raadpleeg de voorwaarden in uw garantiedocument of serviceovereenkomst om te zien of u in aanmerking komt voor Hulp onderweg.

WIE VALT ONDER DE GARANTIE?

De eigenaar of door de eigenaar geautoriseerde bestuurder van een Tesla die wordt gedekt door de Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion in een land waarin Tesla aanwezig is met officiële Tesla Stores of Tesla Service Centers.

Services van Hulp onderweg zijn overdraagbaar met de doorverkoop van een Tesla met de resterende tijd van de dekkingsperiode, op voorwaarde dat u Tesla hiervan op de hoogte brengt en voldoende bewijs voor de verandering van eigenaar levert. Als het voertuig niet direct bij Tesla is gekocht, is het de verantwoordelijkheid van de nieuwe eigenaar om Tesla op de hoogte te brengen en voldoende eigendomsbewijs te leveren.

LET OP: De volgende regio's zijn uitgesloten van dekking Hulp onderweg: ultraperifere gebieden van de EU (Frans-Guyana, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion en Saint-Martin, Azoren en Madeira en de Canarische Eilanden), overzeese gebieden Europese landen, Ceuta, Melilla en landen waarin geen Tesla Store of Tesla Service Center is gevestigd.

WAT VALT ONDER DE GARANTIE?

Lekke banden

In sommige landen hebben de monteurs van Hulp onderweg een beperkt aantal vervangende leenwielen om snel een beschadigd wiel of beschadigde band te vervangen. Service Center kunnen uw beschadigde band op uw kosten repareren of vervangen. Maak een afspraak met uw Service Center voor deze service. Prijzen en beschikbaarheid zijn onderhevig aan verandering afhankelijk van locatie. Leenwielen moeten binnen drie dagen of een overeengekomen termijn met Service worden ingeleverd bij het Service Center en zullen worden omgeruild voor uw originele wiel.

Als er geen leenwiel beschikbaar is, zal het voertuig naar het dichtstbijzijnde Service Center of andere vestiging worden getransporteerd, op voorwaarde dat de gewenste vestiging zich binnen 80 km (50 mijl) van de huidige locatie van het voertuig bevindt. De transportkosten na deze afstand of eventuele volgende transportkosten zijn voor uw rekening.

Slepen

Als niet met het voertuig kan worden gereden als gevolg van een storing die is te wijten aan een probleem dat onder de garantie valt, dekt Tesla de transportservices voor de eerste 800 km (500 mijl)* naar het dichtstbijzijnde Tesla Service Center. Indien wordt vastgesteld dat de storing niet wordt gedekt door de Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion of een Verlengde serviceovereenkomst, bent u

verantwoordelijk voor de transportkosten. De transportkosten na 800 km (500 mijl) of andere bijkomende kosten voor het transport van deze locaties naar een andere locatie zijn tevens voor uw rekening. Het is uw verantwoordelijkheid om voertuigtransporteurs te voorzien van de instructies in de handleiding van Hulp onderweg voor uw voertuig (geleverd in het dashboardkastje van uw voertuig). Tesla is niet verantwoordelijk voor enige schade die wordt veroorzaakt door het niet opvolgen van deze instructies of het niet in acht nemen van de waarschuwingen in de handleiding van Hulp onderweg. Voor hulp bij de juiste sleepprocedures kunt u het nummer voor Hulp onderweg voor uw regio (zie [contactnummers Hulp onderweg](#)) bellen of doorgeven aan de voertuigtransporteur.

**In China geldt geen afstandslimiet voor het slepen van voertuigen als gevolg van een defect dat onder de garantie valt.*

Service bij buitensluiting

In sommige gevallen kan Tesla uw voertuig op afstand ontgrendelen. Als uw voertuig offline is (niet is verbonden met een mobiel netwerk of wifi) of als Tesla om andere redenen uw voertuig niet op afstand kan ontgrendelen en de mobiele Tesla-app niet werkt vanwege een probleem met het netwerk van Tesla, zal het team van Hulp onderweg passende assistentie regelen, afhankelijk van de beschikbaarheid. Deze assistentie kan bestaan uit het ophalen van uw sleutel, handmatig ontgrendelen van uw voertuig of het slepen van uw voertuig naar het dichtstbijzijnde Tesla Service Center. Als slepen noodzakelijk is, dekt Tesla de transportkosten voor de eerste 80 km (50 mijl), op voorwaarde dat het voertuig is gedekt voor een Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion of een geldige Verlengde serviceovereenkomst. Indien het voertuig niet is gedekt door een Beperkte basisgarantie nieuw voertuig of occasion, zijn de kosten van de geleverde service voor uw rekening.

WAT VALT NIET ONDER DE GARANTIE?

Hulp onderweg van Tesla is er op gericht om ongemak zo veel mogelijk te beperken wanneer niet met uw voertuig kan worden gereden. Hieronder volgen echter voorbeelden van omstandigheden waarbij Hulp onderweg niet mogelijk is of kosten aan u in rekening worden gebracht (na voorafgaande kennisgeving):

- Kosten van transport vanuit het Tesla Service Center na voltooiing van service of reparatie (d.w.z. Tesla is niet verantwoordelijk voor de kosten van het terugbrengen van uw voertuig naar uw thuisadres).
- Gevaarlijke omstandigheden, waaronder natuurrampen, gevaarlijke omgevingen of conflictgebieden, regio's of gebieden waarover de lokale autoriteiten geen controle hebben.
- Problemen of aanvullende vereisten als gevolg van douane-inklaringen.
- Kosten in verband met veerdiensten, tolwegen, fileheffingen, speciale btw-regels of douaneprocedures.
- Regeling van transport naar landen buiten de Europese Unie en/of Europese Vrijhandelsassociatie.
- Ongelukken, botsingen, objecten die tegen het voertuig botsen, schade veroorzaakt door wegmeubilair.
- Een lege hoogspanningsbatterij; inclusief maar niet beperkt tot de beschikking over de juiste oplaadmogelijkheden.
- Een lege laagspanningsbatterij door normale slijtage.
- Offroad of op ongelijk, ruw, beschadigd of gevaarlijk wegdek rijden met het voertuig.
- Racen of autocross.
- Lostrekken uit modder, sneeuw, zand en andere zachte oppervlakken.
- Misbruik of verwaarlozing van het voertuig.
- Vandalisme.
- Sneeuwkettingen installeren en verwijderen.
- Reparatie of vervanging van defecte ruiten.
- Voertuigen die als demo worden gebruikt of geleverd door autohandelaren of worden gebruikt met handelaars- of exportkentekenplaten.

- Boetes, vergoedingen, schadeclaims of belastingen in verband met inbeslagneming of slepen als resultaat van werkelijke of vermeende overtreding van wet- of regelgeving.
- Vervoer van dieren of vee.
- Overbelading van het voertuig.
- Opslagkosten voordat de hulp wordt geleverd.
- Transport over lange afstanden van caravans, trailers of objecten zoals fietsdragers of bagageboxen.
- Transport van het voertuig of vervoer van de bestuurder als mobiele Tesla-app niet werkt en de sleutel van het voertuig niet aanwezig is.
- Vergoeding van pechhulp die zonder tussenkomst of voorafgaande toestemming van Tesla is geleverd.
- Andere uitsluitingen of beperkingen die worden beschreven in de Beperkte garantie nieuw voertuig of occasion.

Hulp onderweg is beperkt tot één dienst per incident. Tesla behoudt zich het recht voor om diensten en vergoedingen aan een eigenaar of bestuurder naar eigen goeddunken te beperken als deze buitensporig vaak of veel dezelfde claims indient. Tesla behoudt zich tevens het recht voor om te allen tijde specifieke diensten van Hulp onderweg te wijzigen of te staken zonder voorafgaande kennisgeving of enige vergoeding. De aansprakelijkheid van Tesla is expliciet beperkt tot de kosten van de vermelde voordelen. Eventuele kosten gerelateerd aan andere pechhulp die door u is geregeld of services buiten de garantieregio die in uw garantiedocumenten wordt vermeld, vallen buiten de voordelen.

Dit is geen garantie. We wijzen alle impliciete en expliciete garanties en voorwaarden af die ontstaan onder van toepassing zijnde plaatselijke wetgeving of voortvloeien uit de wet en billijkheid, voor zover toegestaan door de wet of beperkt tot de duur van de garantieperiode. Tesla kan een onafhankelijke dienstverlener inhuren om Hulp onderweg te leveren en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele acties of nalatigheid van dergelijke dienstverleners. Indien u van mening bent dat de dienstverlener op onjuiste wijze is omgegaan met uw voertuig of eigendommen of deze anderszins heeft beschadigd, informeer dan uw Tesla Service Center, maar richt u bij eventuele formele eisen of claims rechtstreeks tot de dienstverlener.

Tesla wijst alle indirecte, bijkomstige, bijzondere en gevolgschade af die voortkomt uit of gerelateerd is aan Hulp onderweg, inclusief, maar niet beperkt tot, waardeverlies van het voertuig, tijdverlies, inkomensverlies, verlies van persoonlijke of zakelijke eigendommen of de onmogelijkheid deze te gebruiken, ongemakken, ergernis of stress, commerciële verliezen (inclusief winstverlies of verlies van inkomsten), kosten voor openbaar vervoer, voertuighuur, benzine- of verblijfskosten, schade aan het sleepvoertuig en incidentele kosten, zoals telefoonkosten, faxkosten en verzendkosten. De hierboven vermelde uitsluitingen en beperkingen zijn ook van toepassing als uw claim een contractclaim, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid en grove nalatigheid), schending van de garantie of voorwaarde, of dwaling (hetzij nalatig of anderszins) is, of voortvloeit uit een andere wet of billijkheid, zelfs als Tesla is geadviseerd over de mogelijkheid van dergelijke schade of dergelijke schade redelijkerwijs te voorzien is.