



MODEL S
MODEL X
MODEL 3
MODEL Y

新車有限品質保證

生效日期：2021年3月22日



Table of Contents

一般保養條款.....	2
保養範圍.....	7
豁免條款及限制.....	10
獲取保養服務.....	14
爭議解決與特定國家/地區的消費者條款披露.....	16



Tesla, Inc. 或以下**承保人**中列出的相關實體（「**Tesla**」）將根據本《新車有限品質保養》列明的條款、細則和限制，在以下指定保養區域的適用保養期內，對 **Tesla** 出售並由 **Tesla** 直接運送的 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 和 **Model Y** 新車進行維修。你在本《新車有限品質保養》中的權利和 **Tesla** 的義務只適用於由 **Tesla** 出售並由 **Tesla** 直接運送的 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 和 **Model Y** 新車（最初提供本《新車有限品質保養》）的保養地區內。如將 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 或 **Model Y** 車輛運至不同保養區域，本《新車有限品質保養》的條款將不再適用，除非當地法律另有要求。保養區域如下。

承保人

下列適用保養區域乃根據 **Tesla** 首次出售 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 和 **Model Y** 新車並由 **Tesla** 直接運送（附隨本《新車有限品質保養》）的區域。前提是你須返回你的特定保養區域獲取保養服務。對於後續私人零售購買者或承讓者，無論是在哪個國家/地區購買該車，均須返回所處的特定保養區域方可獲得保養服務。

保養區域	聯絡資訊
美國及加拿大	<p>USA Tesla, Inc. Attention: 新車有限保養 P.O.Box 15430 Fremont, CA 94539 電話：1 877 79 TESLA (1 877 798 3752)</p> <p>Puerto Rico Tesla Puerto Rico, LLC 381 Calle Juan Calaf San Juan, Puerto Rico, 00918 Phone: 939 293 2738</p> <p>Canada Tesla Motors Canada ULC 1325 Lawrence Ave East Toronto, ON Canada M3A 1C6 Phone: 1 877 79 TESLA (1 877 798 3752)</p>



保養區域	聯絡資訊
歐洲	Tesla Motors Netherlands B.V. Burgemeester Stramanweg 122, 1101 EN Amsterdam, Netherlands 電話：020 365 00 08
澳洲	Tesla Motors Australia, Pty Ltd. Level 14, 15 Blue Street North Sydney, NSW 2060, Australia Phone: 1 800 646 952
香港	Tesla Motors HK Limited 香港新界荃灣 青山公路 603-609 號江南工業大廈 電話：852 3974 0288
日本	Tesla Motors Japan 2-23-8, Minami Aoyama, Minato-ku Tokyo, Japan Phone: 0120 312 441
約旦	Tesla Jordan Car Trading, LLC 61 Al-Ummal Street 11118 Bayader Wadi Seer Amman, Jordan 電話：962 06 580 3130



保養區域	聯絡資訊
韓國	Tesla Korea Limited 收件人：Vehicle Service Yangcheon-ro 66-gil Gangseo-gu, Seoul, South Korea Phone: 080 617 1399
澳門	Tesla Energia Macau Limitada 澳門望德聖母灣大馬路 澳門威尼斯人酒店 地下低層停車場 電話：853 2857 8038
墨西哥	Tesla Automobiles Sales and Service Mexico S de RL de CV Av.Paseo De La Reforma 404 Piso 13 Col. Juarez, Cuauhtemoc Distrito Federal 06600 電話：01 800 228 8145
新西蘭	Tesla New Zealand ULC 501 Karangahape Road Auckland, 1010 New Zealand Phone: 0800 005 431
新加坡	Tesla Motors Singapore Private Limited 8 Marina Boulevard #05-02, Marina Bay Financial Centre, Singapore 018981 Phone: 800 4922239



保養區域	聯絡資訊
台灣	Tesla Motors Taiwan, Ltd.. 台灣 台北市 114 內湖區 民權東路 6 段 11 巷 6 號 電話：0809 007518
阿拉伯聯合酋長國	Tesla Motors Netherlands B.V. (Dubai Branch) 146 Sheikh Zayed Road Al Wasi, P.O.Box 73076 Dubai, United Arab Emirates 電話：971 (0) 4 521 7777

適用車輛

本《新車有限品質保養》適用於由 **Tesla** 在你所處的特定保養區域出售的車輛。就本《新車有限品質保養》而言，你所處的特定保養區域是指你對車輛進行首次登記的地區，前提是須返回你所處的特定保養區域方可獲得保養服務。對於後續購買者或承讓者，無論其是在哪個國家/地區購買該車，均須返回你所處的特定保養區域方可獲得保養服務。

多個保養條件

本《新車有限品質保養》包含的保養條款及條件或有差異，視乎不同受保零件或系統而定。特定零件或系統的保養受限於該保養章節及本《新車有限品質保養》內之其他條款中所規定的保養範圍。

限制和免責聲明：當地法律

本《新車有限品質保養》是適用於你的 **Tesla** 車輛的唯一明示保養。在法律允許的最大範圍內，**Tesla** 未在你所處的保養區域提供其他所有默示或明示擔保（包括當地法律規定的任何法定保養權利）或其他細則，包括但不限於有關適銷性、適用性、耐用性或者交易習慣或商業慣例引致結果的默示擔保及細則。部份保養區域不允許限制默認擔保或細則及/或默認擔保或細則的持續時間，因此，上述限制可能不適用於你。



由 **Tesla** 執行必要的維修及更換零部件，是此《新車有限品質保養》或任何默認擔保所規定的唯一補救措施。**Tesla** 未授權任何個人或實體代其產生與此《新車有限品質保養》相關的任何其他義務或責任。維修或更換零部件抑或使用新零部件、修復合格的零部件或改制零部件，將由 **Tesla** 自行斟酌決定。

擁有權轉讓

在此《新車有限品質保養》所述的限制範圍內，可將此《新車有限品質保養》免費轉讓給在首位零售購買者之後依法獲得車輛擁有權的個人（以下稱「後續購買者」）。

誰可要求履行此《新車有限品質保養》？

依據你所處特定保養區域的法律，在閣下所處保養區域購買且以首位零售購買者或其後的購買人名義登記或擁有的新車輛的首位零售購買人或其後購買人，可在本《新車有限品質保養》條款的約束下要求履行本《新車有限品質保養》。

保養期限起始及終止時間

本《新車有限品質保養》始於 **Tesla** 向首位零售或企業購買者或出租人交付新車的第一天，或車輛首次投入使用（例如用作展車或公司車輛）之日，以較早時間為準；並以本《新車有限品質保養》的「保養範圍」章節所述的指定保養提供保養期。依據此《新車有限品質保養》進行維修或更換的零部件（包括更換的車輛），在此《新車有限品質保養》的適用保養期限終止前均享受承保，適用法律規定的其他情況除外。



此《新車有限品質保養》包含《基本車輛有限品質保養》、《輔助約束系統（以下稱「**SRS**」）有限品質保養》及《電池和驅動機組有限品質保養》，下文將分別說明。

在不損害你於**限制和免責聲明**；**當地法律**及**爭議解決與特定國家/地區**的**消費者條款披露**下享有權利的情況下，你依據此《新車有限品質保養》所能獲得的唯一補救措施是，由 **Tesla** 針對受保缺陷而執行維修或更換新零件、修復零件或改製零件。在此《新車有限品質保養》所載之排除條款及限制約束下，只有在適用的保養期限內向 **Tesla** 寄送有關受保缺陷的通知，**Tesla** 才會免費為您執行此類維修或零部件更換。**Tesla** 全權決定在提供維修服務時使用新零件、修復零件或改造零件。所有更換的零部件或其他元件均屬 **Tesla** 專有財產，但適用法律規定的其他情況除外。

基本車輛有限品質保養

在特定零部件之獨立承保範圍以及此《新車有限品質保養》所載之豁免條款及限制約束下，《基本車輛有限品質保養》涵蓋必要的維修或更換，以修正 **Tesla** 所製造或提供之零部件在正常使用情況下 **4** 年期限或 **50,000** 英里（**80,000** 公里）行程內（以較先者為準）的材料或工藝缺陷。

《輔助約束系統（**SRS**）有限品質保養》

依據此《新車有限品質保養》闡述的豁免條款及限制，《**SRS** 有限品質保養》涵蓋必要的維修或更換，以修正 **Tesla** 所製造或提供之車輛座椅安全帶或安全氣袋系統在正常使用情況下 **5** 年內或 **60,000** 英里（**100,000** 公里）行駛里程內（以較先者為準）的材料或工藝缺陷。

電池和驅動機組有限品質保養

Tesla 鋰電池（以下稱「電池」）和驅動機組是為承受極端駕駛條件而設計的極精密動力系統元件。請放心，**Tesla** 先進的電池與驅動機組受本《電池和驅動機組有限品質保養》保障，其將根據下方所述的限制對所有出現故障或缺陷的電池或驅動機組提供維修或更換服務。

如電池或驅動機組需保養維修，**Tesla** 將自行全權決定維修該組件或以全新、已修復或改製件更換。保養更換可能無法將車輛恢復至「類似新車」狀態，但在更換電池時，**Tesla** 會確保新換電池的電池容量至少等同於原裝電池失效前的容量，同時考慮到車齡與行駛里程等其他因素。



為向閣下提供更多保障，本《電池與驅動機組有限品質保養》亦涵蓋因電池著火出現之車輛損壞，即使電池著火由駕駛員過失造成（涵蓋範圍不包括電池著火前就已持續存在的損壞或在車輛已報廢後電池著火造成的損壞）。

你的車輛電池及驅動機組受本《電池與驅動機組有限保養》之承保，承保期為：

- **Model S 和 Model X** — **8 年或 150,000 哩（240,000 公里）**（以較先者為準），電池容量*在保養期內的最小保持率為 **70%**。在此《新車有限品質保養》的封面上指定的生效日期之前購買的任何 **Model S** 或 **Model X**，均受自購買之日起生效的適用電池和驅動機組保養的約束。
- 配備標準續航或標準續航 **Plus** 的 **Model 3 和 Model Y** — **8 年或 100,000 哩（160,000 公里）**，以較先者為準，電池容量*在保養期內保持率至少為 **70%**。
- 配備長續航或 **Performance** 的 **Model 3 和 Model Y** — **8 年或 120,000 哩（192,000 km）**，以較先者為準，電池容量*在保養期內保持率至少為 **70%**。

*對於電池容量保養要求，更換電池狀態應與車齡與行駛里程相稱，其容量足以達到或超過原裝電池在剩餘保養時間內的最低電池容量。請注意車輛行駛里程估計並非是對電池容量的準確度量，實際行駛里程會受電池容量以外的其他因素影響。**Tesla** 全權決定採用何種測量手段確定電池容量，決定是否予以維修、更換或提供修復零件或改造零件，以及判定任何更換、修復或改造零件的狀態。

儘管本保養涵蓋範圍較廣，故意行為（包括故意濫用或破壞車輛或無視有效的車輛警告或服務通知）、碰撞或事故（上述電池著火情況除外）或由非 **Tesla** 人員或非認證人員維修或打開電池或驅動機組導致的損壞均不屬本《電池與驅動機組有限保養》保養範圍。

此外，驅動機組保養部份受本《新車有限品質保養》中描述的排除和限制條款約束。因以下活動導致之損壞不屬本電池和驅動機組有限品質保養之承保範圍：

- 損壞電池或透過物理方式、程式設計或其他方法刻意試圖損壞，以延長（車主手冊及 **Tesla** 提供的任何文件中闡述的內容除外）或縮短電池壽命；
- 直接將電池置於火焰中（上述電池著火情況除外）；或
- 將電池浸在水中。



與所有鋰離子電池類似，此電池亦會隨著時間過去及使用次數增加而逐漸損耗電能或電力。電池電量自然損耗或因電池使用而產生的損耗不在本《電池與驅動機組有限品質保養》保養範圍內，本《電池與驅動機組有限品質保養》規定範圍除外。請參閱車主文件，了解有關如何最大程度提高電池壽命與容量的重要資訊，不遵守此等推薦電池維護與充電流程可引致本《電池與驅動機組有限品質保養》失效。

你的車輛會以無線方式更新其軟件，從而不斷為車輛提供新功能和改進，包括可保護和提高電池壽命的更新。由這些軟件更新而引起的電池性能之任何明顯變化，均不在此《電池和驅動機組有限品質保養》範圍之內。

車身鏽蝕有限保養

本車身鏽蝕有限保養針對車輛在 **12** 年內由於材料或工藝缺陷發生鏽蝕穿孔（鏽孔從內而外穿過車身板件），均可享受本項保養，里程不限，不包括以下內容：

- 車輛經過防銹處理，即，一般指防銹或底部防銹層的工藝；
- 因非 **Tesla** 生產或供應的材料或工藝之缺陷造成的侵蝕，引致車身面板或底盤由內而外穿孔；
- 引致車身面板或底盤由外而內穿孔的表面或外觀侵蝕，例如碎石片或刮痕；
- 由事故、濫用、疏忽、車輛不當維護或作業、配件安裝、接觸化學物質或天災或自然災害、火災或不當存放所引致損害帶來的侵蝕；

有關本新車有限保養範圍之外的其他噴漆、生鏽或腐蝕問題的更多資訊，請參閱[其他限制及豁免條款](#)



保養限制

此《新車有限品質保養》未涵蓋因正常磨損或退化、濫用、誤用、疏忽、事故、不當維護/操作/存放/運輸導致的任何直接或間接車輛損壞或故障，包括但不限於：

- 在發現受本《新車有限品質保養》保障的缺陷後未立即將車輛送到 **Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權的修理廠，或者未按照服務中心或修理廠的建議實施維修或保養；
- 事故、碰撞或物體撞擊車輛；
- 未獲授權或許可的個人或機構進行的任何不適當車輛維修、更換或修改或液體、零件或配件安裝及使用；
- 不當維修或維護，包括但不限於使用不屬於車主文件所指定的液體、零件或配件；
- 正常磨損或退化，包括但不限於座椅、飾件和內飾褪色、刺孔、磨損、凹陷、起皺磨耗或其他變形、油漆和玻璃碎裂以及類似項目；
- 從任何源頭，包括但不限於非 **Tesla** 零件或配件、修改、第三方應用程式、病毒、錯誤、惡意程式碼或任何其他形式的干擾或網絡攻擊之任何修改、未授權存取車輛資料或軟件對你車輛的硬件或軟件造成的任何損毀或上載至你車輛的任何個人資料/數據之任何損失或傷害；
- 拖車；
- 不當的絞車程序；
- 盜竊、蓄意破壞或騷亂；
- 火災、爆炸、地震、風暴、閃電、冰雹、洪水或深水；
- 越野駕駛（僅適用於 **Model S** 及 **Model 3**）；
- 在極其不平整、粗糙、受損或危險的地面駕駛，包括但不限於以下條件：路邊、坑窪處、未完工的馬路上、碎片或其他障礙物上，或開展比賽、競賽或汽車越野賽或用於實現車輛不具備的用途；
- 車輛負載過重；
- 將車輛用作固定電源；以及
- 環境狀況或天災，包括但不限於暴露於日光、空氣中的化學物質、樹液、動物或昆蟲糞便、馬路上的碎片（包括碎石片）、工業放射性塵埃、鐵軌上的灰塵、鹽份、冰雹、水浸、風暴（雷雨）、酸雨、火焰、水、污染物、閃電及其他環境條件。



其他限制及豁免條款

除上述豁免條款及限制，本《新車有限品質保養》未涵蓋：

- 侵蝕或車漆缺陷，包括但不限於：
 - 因非 **Tesla** 生產或供應的材料或工藝之缺陷造成的侵蝕，導致車身面板或底盤由內而外穿孔；
 - 引致車身面板或底盤由外而內穿孔的表面或外觀侵蝕，例如碎石片或刮痕；
 - 由事故、車漆修補、濫用、疏忽、車輛不當維護或作業、配件安裝、接觸化學物質或天災或自然災害、火災或不當存放導致的損害帶來的侵蝕及車漆缺陷；
- 使用或安裝非原裝 **Tesla** 零部件或配件，或由安裝或使用非原裝 **Tesla** 零部件或配件直接或間接導致的損壞；
- 於購買車輛時未包含的零件、配件及充電設備；這些項目依據自身的條款及細則享有其各自的保養；其將在適用的情況下為你提供；
- 由於此《新車有限品質保養》中規定的任何豁免條款，維修或保養車輛所需的任何其他 **Tesla** 零件或人工（無論是否在保養期內），包括但不限於硬件或軟件修改或非原裝 **Tesla** 零件或配件；
- 輪胎依據自身的條款及細則享有其各自的保養，其將在適用的情況下為你提供；
- 遙控車匙電池；
- 外置快閃硬碟機或其他儲存或記憶裝置；
- 擋風玻璃或車窗玻璃出現破損、缺損、刮傷或碎裂，其並非由 **Tesla** 生產或供應的擋風玻璃或車窗玻璃材料或其製作缺陷所引致；
- 常規現象或正常的噪音及顛簸，包括但不限於制動時的尖銳聲響、一般如敲擊聲的各種雜音以及在風中及馬路上的顛簸，無故障零件因此需要更換；及
- 維護服務，包括但不限於以下內容：
 - 車輪定位或平衡；
 - 外觀護理（例如清潔及拋光）；
 - 消耗品維護項目（例如水潑片/ 嵌件、煞車片/ 煞車來令片、過濾設備等）；及
 - 輕微調整，包括添加密封劑、絕緣處理或更換及/或重新擰緊螺母螺栓（或類似零件）。



保養失效

你負責正確操作車輛以及獲取和保留詳細準確的車輛維護記錄，包括 **17** 位數的車輛識別號（「VIN」）、維修中心名稱與地址、里程、維修或維護日期及維修或維護項目描述，這些記錄應提供給每位後續購買者或承讓者。如果你未遵守車主文件中有關車輛使用和作業的詳細說明與建議，則可能會使此《新車有限品質保養》失效，說明與建議包括但不限於：

- 於有可用更新通知發出後，安裝車輛軟件更新；
- 遵守所有召回公告；
- 在規定的負載限度內運載乘客及貨物；及
- 進行全面維修。

儘管 **Tesla** 未要求你在 **Tesla** 維修中心或 **Tesla** 授權的修理廠開展所有服務或維修工作，但不當維護、服務或維修會使此《新車有限品質保養》不再生效或將承保範圍排除在外。**Tesla** 維修中心或 **Tesla** 授權的修理廠擁有與你車輛相關的專業培訓、專門技術、工具及物品供應，在特定情況下，會僱用獲得授權或許可的人員或作為獲得授權或許可的機構操作特定的車輛零件。**Tesla** 大力建議你在 **Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權的修理廠進行所有維護、服務及維修工作，以避免本《新車有限保養》失效或將保養範圍排除在外。

以下事項亦會使本《新車有限保養》失效：

- 車輛的車輛識別號字跡損毀或更改，或里程表或其他相關系統中斷連接、變更或不運行，因此難以確定車輛識別號及實際行駛里數；
- 車輛曾經報廢，或已標註為已售、拆卸、在火災中受損、在洪災中受損、廢品、重新組裝、打撈物、重新構建、不可修復或全損；以及
- 保險公司已認定車輛為全損。

損壞

Tesla 特此聲明不承擔與車輛有關的所有間接、附帶、特殊及繼發性損壞賠償，包括但不限於：往返於 **Tesla** 服務中心的運輸費、車輛貶值、時間浪費、收入損失、使用受損、個人或商業財產損失、不便或情況惡化、精神痛苦或傷害、商業損失（包括但不限於利潤或收益損失）、牽引費、公交費、車輛租賃費、上門服務費、油費、住宿費、對牽引車輛造成的損壞，以及電話費、傳真費和郵寄費等附帶費用。

Tesla 不承擔超出索賠時車輛公平市值的任何直接損壞賠償。



無論你的索賠是基於合約規定、侵權行為（包括過失及重大過失）、違反保養或條件、歪曲事實（無論是否為粗心大意及其他情況）或符合法律或判例，上述限制及豁免條款均可適用，即使 **Tesla** 知悉該類損壞的可能性或該類損壞可合理預測，亦同。部分司法管轄區不允許豁免或限制間接、直接、特殊、附帶或繼發性損壞賠償，因此，上述限制或豁免條款可能對你不適用。



要獲取保養服務，你須在適用保養期內通知 **Tesla**，並在正常營業時間內自行負擔費用（除 **Tesla** 負責拖車費用的情況外）將車輛送至你所處保養區域的 **Tesla** 服務中心。可造訪 **Tesla** 在你所處地區的網站，獲取最近 **Tesla** 服務中心的位置。**Tesla** 服務中心地點會隨時變更。**Tesla** 在並將繼續在你所處地區的網站，發佈服務中心更新清單。

聯絡 **Tesla** 時，請準備好提供車輛識別號（**VIN**）、目前里程及缺陷狀況。車輛識別號位於車輛駕駛員側的上儀表板上，透過擋風玻璃可看到。車輛識別號亦可見車輛登記及所有權文件。

若您的地址有所變更，請按照本《新車有限品質保養》內**承保人**「誰是保養人」章節所指定的地址或電話號碼聯絡 **Tesla**。

維修所需稅款

一些司法管轄區及/或當地政府或對汽車保養之維修徵收稅款。在相關法律允許的情況下，閣下有責任支付此類稅款。

合理的維修時間

你必須要為 **Tesla** 預留合理的時間完成維修及/或服務。一旦 **Tesla** 通知你車輛維修及/或服務已完成，你有責任立即取走車輛（費用自行承擔），否則我們會評估收取合理的每日倉儲費。

路邊援助

Tesla 路邊援助服務是為了在 **Tesla** 車輛無法使用時最大程度減少對車主帶來不便。**Tesla** 全天候（**24/7**）為你提供此等服務，你可聯絡當地 **Tesla** 支援號碼獲取服務。車輛須在 **Tesla** 《新車有限品質保養》或《二手車有限品質保養》保養範圍內，申請路邊援助服務時須處於你所處的特定保養區域內；然而，路邊援助乃獨立服務，不受 **Tesla** 《新車有限品質保養》或《二手車有限品質保養》所約束。有關詳細資料及信息披露，請參閱路邊援助政策。

修改及棄權

任何個人或實體（包括但不限於 **Tesla** 員工或授權代表）均不得修改或免除本《新車有限品質保養》之任何內容。針對特定車輛型號，**Tesla** 會不定期支付部分或全部不再屬於此《新車有限品質保證》之承保範圍的特定維修費用（即「調整計劃」）。在此情況下，**Tesla** 會通知所有已知的受影響車輛之註冊擁有者。有關此計畫（若有）是否適用於你的車輛，請直接洽詢



Tesla。Tesla 會依據具體情況不定期地支付部分或全部不再屬於此《新車有限品質保養》之承保範圍的特定車輛維修費用。Tesla 保留開展以上操作和隨時對 Tesla 生產或銷售的車輛及相應質保進行變更之權利，且無義務對 Tesla 之前生產或銷售的車輛或此《新車有限品質保養》包含的相應質保做出同樣或類似支付或變更。



多個司法管轄區均已制定稱為「檸檬法」的法律，根據該法規定，當車輛遇到問題時，你會享有特定的權利。這些法律因司法管轄區而異。你的車輛及其安全物品符合適用省與地方相關汽車法律規定。

在您所在司法管轄區法律允許的最大範圍內，**Tesla** 要求您在此《新車有限品質保養》所規定的適用保養期間，於合理時間內先以書面方式將您所遇到任何缺陷告知 **Tesla**（無法透過審閱或跟隨《車主手冊》解決），以便 **Tesla** 有機會提供所需維修服務並提交至我們的爭議解決計劃，如有任何爭議，再依據這些法律尋求補救措施。請將尋求爭議解決的書面通知寄至你的所在地區的 **Tesla** 辦事處，如**承保人**中所述。

請向你所在保養區域的適用地址發送書面通知。請包含以下資訊：

- 閣下的姓名及聯絡資料；
- 承保人的姓名和聯絡資訊（請參閱 **承保人**）；
- 車輛識別號；
- 距離你最近的 **Tesla Store** 及/或 **Tesla** 維修中心之名稱及地點；
- 車輛交付日期；
- 當前里程數；
- 缺陷描述；及
- 你與 **Tesla** 商店或 **Tesla** 代表一同嘗試解決問題的記錄，或並非由 **Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權的修理廠開展之維修或服務的記錄。

若你與 **Tesla** 就此《新車有限品質保養》產生任何爭議、分歧或爭論，**Tesla** 將竭盡全力地進行友善處理。倘若未達成和解，**Tesla** 與你將任何爭議、分歧或仲裁提交你所在司法管轄區的適用審判地進行處理。請參閱適用於你所在地區的以下特殊規則（如有）。

澳洲

此《新車有限品質保養》包含的質保條款及細則會因所質保部件或系統的不同而有所差異。除《澳洲消費者法》所規定的適用法定保養外，特定零部件或系統的保養同時受制於該保養章節以及此《新車有限品質保養》之其他條款中所規定的承保範圍。



墨西哥

在不影響車主首次向聯邦消費者保護機構提出索償或作出投訴的情況下，任何關於本《新車有限品質保養》解釋、遵守及執行之爭議應向墨西哥管轄法院申請裁決，任何其他因目前或未來居住地或其他原因的裁決均屬無效。

波多黎各

若車輛的服務需時超過五個日曆天（星期日不計算在內），或車輛的維修需時五個日曆天內，而車輛因同樣的問題，在維修後七個日曆天內必須再次送交維修，則 **Tesla** 將提供代用車輛（視乎實際供應情況）或任何其他類型的出租車輛。

美國

如有與 **Tesla** 因本《新車有限品質保養》產生的或有關的任何爭議、索賠或爭論，需依照《車輛訂購協議》的仲裁協議條款以及本《新車有限品質保養》的「保養執行法律與爭議解決」章節轉載的條款，分別遵守有約束力的仲裁決定。

在美國，《馬格奴森-莫斯保養法》(**Magnuson-Moss Warranty Act**) 是管轄此《新車有限品質保養》的聯邦法律。許多司法管轄區都制定了通常稱為「檸檬法」的法律，該法規定，您在新車出現問題時享有特定的權利。這些法律因州、省或區域而異。新車及其安全物品符合適用的州和區域機動車法律的規定。

在你所在司法管轄區之法律允許的最大範圍內，**Tesla** 要求你在此《新車有限品質保養》所規定的適用保養期間，於合理時間內先以書面方式將你遇到的任何缺陷告知 **Tesla**，以便 **Tesla** 有機會提供所需維修服務，如有任何爭議，再依據此等法律尋求補救措施。

Tesla 提供一個分兩個步驟實施的爭議解決計劃。

- 首先，如已選擇，可透過國家爭議解決中心（「**NCDS**」）向所選的爭議解決計劃提交爭議，如下所述。
- 其次，如你不願意將爭議呈請 **NCDS** 解決，或者對 **NCDS** 程序的結果不滿意，則表示你同意透過約束仲裁或小額索賠法庭根據以下進行約束仲裁協議的條款解決與 **Tesla** 的爭議糾紛。有關具體國家/地區的資訊，另請參考你所獲取的「車主權利通知」。



透過 **National Center for Dispute Settlement (NCDS)** 解決爭議

倘若未達成和解，**Tesla** 將透過以下方式提供其他爭議解決計劃：

NATIONAL CENTER FOR DISPUTE SETTLEMENT (“NCDS”)
P.O.Box 515541
Dallas, TX 75251-5541
1-866-629-3204

此爭議解決計劃由 **NCDS** 管理，並由在調解及仲裁方面受過訓練且經驗豐富的當地 **NCDS** 專業人員執行，你可免費使用該計劃。

NCDS 負責解決在此《新車有限品質保養》所規定適用保養期限內本《新車有限品質保養》所涉及的爭議。然而，**NCDS** 不會對主要用於商業目的之車輛所涉及索償作出仲裁，除非你所在州份的「檸檬法」涵蓋：**(1)** 用於商業目的之車輛，或 **(2)** 有關安全氣袋未能展開或在不應展開時展開的索償。你須在適用保養期限截止前 **60** 日（在某些司法管轄區或為 **6** 個月）內向 **NCDS** 提出仲裁申請，前提是你已經按照上述規定，在適用保養期限內向 **Tesla** 寄送有關所宣稱缺陷的書面通知。

要提出仲裁申請，你須透過上述電話號碼或地址聯絡 **NCDS**，然後填寫 **NCDS** 客戶索償表格並寄至 **NCDS**。另請提供你寄送至 **Tesla** 的書面通知的副本，以及/或上述通知要求的所有資訊、你期望的解決方式及所有收據（如果要求報銷）。在收到你的請求後，**NCDS** 將就你的案件狀態與你聯絡，並向你提供該計劃的其他詳細資訊。

NCDS 或只會個別形式解決閣下與 **Tesla** 之間的爭議。換句話說，你只可以個人身份透過 **NCDS**，向 **Tesla** 提出申索，而非以起訴人或任何團體的會員或集體訴訟方式。

當 **NCDS** 收到你的請求時，會將請求轉寄給 **Tesla**，以尋求回應。在分析與你個案相關的所有資訊後，**NCDS** 將酌情安排技術評估（如適用）。如果你提出要求，在做出判決之前將召開口頭聽證會。在該聽證會上，可提出任何證據。在審閱所有證詞及文件後，仲裁員將參閱適用的法律標準並做出裁決。所有相關方隨時可協商一個令各方都滿意的解決方法，包括在仲裁員做出裁決之前或之後。

NCDS 的判決對 **Tesla** 有約束力，但對您不具約束力。如果您接受 **NCDS** 的判決，**Tesla** 將在合理時間內（不超過 **Tesla** 在收到您的認可通知後 **30** 天）履行判決。補救措施包括但不限於維修；報銷維修及附帶費用，如運輸費；以及重新購買或更換車輛。**NCDS** 的判決不包含律師費或懲罰性、多倍或繼發性損壞賠償，但適用法律規定的附帶損壞賠償除外。



如你對仲裁員的決定或 **Tesla** 的合規性不滿意，你可按照以下約束仲裁協議以個人名義據約束仲裁提起訴訟。



約束仲裁協議

NCDS 未解決的所有爭議將根據你的車輛訂購協議中的仲裁協議條款進行仲裁。根據本協議，你同意透過仲裁解決與 **Tesla** 的爭議，而非透過法庭訴訟。有關更多詳情，請參閱車輛訂購協議。如你不想將爭議向 **NCDS** 提交，可根據車輛訂購協議條款直接提交至約束仲裁或小額索賠法庭。為方便參閱，仲裁協議於此轉載：

仲裁協議。請細閱本條款，其適用於任何您與 **Tesla, Inc.**及其關聯公司（統稱「**Tesla**」）之間的爭議。

如有疑問或爭議，請以書面形式描述有關內容及您期望的解決方法，並傳送至 **resolutions@tesla.com**。

若未能於 **60** 天內獲得解決，您同意因閣下與 **Tesla** 之間任何方面產生或有關的任何爭議將非由法官或陪審團裁決，而交由美國仲裁協會（**AAA**）管理的一位仲裁員根據《消費者仲裁規則》進行仲裁。這包括簽署本協議前的索賠，例如與我們產品有關的聲明之索賠。

我們將支付美國仲裁協會於您居住城市或國家進行仲裁之所有費用。有關規則的詳細資料或如何展開仲裁，請致電美國仲裁協會任何一個辦公室或登入 **www.adr.org** 瀏覽詳情。

仲裁員或僅解決閣下與 **Tesla** 之間的爭議，且在未獲得各方的同意前不會將索賠合併。仲裁員不能代表其他購買或租賃 **Tesla** 車輛之人士聽取集體或代表索賠或進行豁免請求。換言之，閣下與 **Tesla** 僅可以您個人或其個別身份向對方提出索賠，而非以起訴人或任何團體的會員或集體訴訟方式。若法庭或仲裁員認為本仲裁協議的任何部分無法以特定緩解索賠或補救索賠執行（例如強制性或確認性救濟），則該索賠或補救措施（且僅該索賠或補救措施）應從本協議中分割出來且須於法院提起，且任何其他索賠須經過仲裁。

否則，您亦可選擇於小額索賠法庭解決個別爭議。

若要於簽署本協議後的 **30** 日內退出仲裁，請函寄至：**Tesla, Inc.;**
P.O.Box 15430; Fremont, CA 94539-7970，信內請註明您的姓名、車輛識別號碼以及意欲退出仲裁協議的意願。若不退出，則本仲裁協議取代雙方之間所有各樣仲裁協議，包括租賃或貸款合約中的仲裁協議。

TESLA