



**MODEL S**  
**MODEL X**  
**MODEL 3**  
**MODEL Y**

新車品質有限保固條款

生效日期：2021年3月22日



保固通則.....	2
保固涵蓋範圍.....	5
豁免條款與限制.....	7
取得保固服務.....	10
爭議處理與國家/地區特定消費者條款揭露.....	11



**Tesla, Inc.** 或在下方 **誰是保固人?** 中所列之相關實體 (以下簡稱為「**Tesla**」) 於保固適用期內，針對以下保固地區提供由 **Tesla** 出售與直接交付之 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 以及 **Model Y** 新車與本《新車品質有限保固條款》所定義條款、條件和限制一致之各項維修服務。您依據本《新車品質有限保固條款》中所享有的權利以及 **Tesla** 的義務，僅適用於您在其中由 **Tesla** 出售與直接交付之 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 以及 **Model Y** 新車的保固地區內。若您將 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 或 **Model Y** 新車移至不同保固地區，則本《新車品質有限保固條款》的條款將不再適用，當地法律另行規定之情況除外。保固地區如下所示。

## 誰是保固人?

以下所列的適用保固地區係以 **Model S**、**Model 3**、**Model X** 以及 **Model Y** 新車由 **Tesla** 隨本《新車品質有限保固條款》出售與交付之原始地區為依據。您必須回到指定保固地區才可取得保固服務。不論任何後續零售購買者或受讓人在哪一個國家/地區購買車輛，都須回到指定保固地區，方可享受保固服務。

保固地區	聯絡資訊
美國與加拿大	<p><b>美國</b>  <b>Tesla, Inc.</b>            收件人: <b>New Vehicle Limited Warranty</b>  <b>P.O.Box 15430</b>  <b>Fremont, CA 94539</b>            電話: <b>1 877 79 TESLA (1 877 798 3752)</b></p> <p><b>波多黎各</b>  <b>Tesla Puerto Rico, LLC</b>  <b>381 Calle Juan Calaf</b>  <b>San Juan, Puerto Rico, 00918</b>            電話: <b>939 293 2738</b></p> <p><b>加拿大</b>  <b>Tesla Motors Canada ULC</b>  <b>1325 Lawrence Ave East</b>  <b>Toronto, ON Canada M3A 1C6</b>            電話: <b>1 877 79 TESLA (1 877 798 3752)</b></p>
歐洲	<p><b>Tesla Motors Netherlands B.V.</b>  <b>Burgemeester Stramanweg 122, 1101 EN</b>  <b>Amsterdam, Netherlands</b>            電話: <b>020 365 00 08</b></p>
澳洲	<p><b>Tesla Motors Australia, Pty Ltd.</b>  <b>Level 14, 15 Blue Street</b>  <b>North Sydney, NSW 2060, Australia</b>            電話: <b>1 800 646 952</b></p>
香港	<p><b>Tesla Motors HK Limited</b>  <b>Kong Nam Industrial Building</b>  <b>603-609 Castle Peak Road</b>  <b>Tsuen Wan, New Territories, Hong Kong</b>            電話: <b>852 3974 0288</b></p>



保固地區	聯絡資訊
日本	<b>Tesla Motors Japan</b> <b>2-23-8, Minami Aoyama, Minato-ku</b> <b>Tokyo, Japan</b> 電話：0120 312 441
約旦	<b>Tesla Jordan Car Trading, LLC</b> <b>61 Al-Ummal Street</b> <b>11118 Bayader Wadi Seer</b> <b>Amman, Jordan</b> 電話：962 06 580 3130
南韓	<b>Tesla Korea Limited</b> 收件人： <b>Vehicle Service Yangcheon-ro</b> <b>66-gil</b> <b>Gangseo-gu, Seoul, South Korea</b> 電話：080 617 1399
澳門	<b>Tesla Energia Macau Limitada</b> <b>Lower Ground Floor, the Venetian Macao</b> <b>Estrada da Baia de Nossa Senhora da</b> <b>Esperanca, Macau</b> 電話：853 2857 8038
墨西哥	<b>Tesla Automobiles Sales and Service Mexico S de RL de CV</b> <b>Av.Paseo De La Reforma 404 Piso 13</b> <b>Col. Juarez, Cuauhtemoc Distrito Federal 06600</b> 電話：01 800 228 8145
紐西蘭	<b>Tesla New Zealand ULC</b> <b>501 Karangahape Road</b> <b>Auckland, 1010</b> <b>New Zealand</b> 電話：0800 005 431
新加坡	<b>Tesla Motors Singapore Private Limited</b> <b>8 Marina Boulevard</b> <b>#05-02, Marina Bay Financial Centre,</b> <b>Singapore 018981</b> 電話：800 4922239
台灣	台灣特斯拉汽車有限公司 台灣台北市 114 分區內湖區民權東路 6 段 11 巷 6 號 電話：0809 007518



保固地區	聯絡資訊
阿拉伯聯合大公國	<b>Tesla Motors Netherlands B.V. (Dubai Branch)</b> <b>146 Sheikh Zayed Road</b> <b>Al Wasi, P.O.Box 73076</b> <b>Dubai, United Arab Emirates</b> 電話: <b>971 (0) 4 521 7777</b>

## 適用保固之車輛

本《新車有限保固》適用於 **Tesla** 在您特定保固地區所售出的 **Tesla** 車輛。若您想將車輛運回 **Tesla** 特定保固地區以享有保固服務，需符合本《新車有限保固條款》中明定的 **Tesla** 特定保固地區且該區域為您車輛初次登記註冊的區域。不論在後買主或受讓人在哪一個國家購買車輛，都須回到特定保固地區方可享受保固服務。

## 多重保固條件

本《新車品質有限保固條款》所列之條款與細則，可能因不同的受保固零件或系統而有所差異。針對特定零件或系統的保固內容，可參照保固相關小節以及本《新車品質有限保固條款》中的其他條款所涵蓋內容。

## 限制與免責聲明：地方法規

本《新車有限保固條款》為與您的 **Tesla** 車輛有關的唯一明示擔保。所有其他默示擔保或明示擔保，包含下列地方法規規範之任何法定擔保權利，或其他條件，均依您所在保固地區法律所允許之最大程度下予以豁免，包含但不限於：默示擔保和商品適銷條件、針對特定用途之適用性、使用壽命，或因交易進行而衍生效件。部分保固地區不允許限制默示擔保或默示條件，和/或限制默示擔保或默示條件之有效期，故您可能不受限於前述條款。

**Tesla** 所提供的必要維修與零件替換服務，為本《新車有限保固條款》或任何默示擔保涵蓋範圍內的唯一解決方案。**Tesla** 未授權任何個人或單位，可制定與本《新車有限保固條款》相關的任何其他義務與責任。**Tesla** 可自行酌情決定是否要 修或替換瑕疵零件，或使用全新零件、修復零件或重製零件。

## 所有權轉讓

本《新車品質有限保固條款》可免費轉讓給首位購買者之後合法繼承車輛所有權的任何人（以下簡稱為「在後買主」），可轉讓內容以本《新車品質有限保固條款》規範為限。

## 本《新車品質有限保固條款》由誰執行？

依據您特定的保固地區法律而定，於保固地區購買 **Tesla** 車輛的首位零售購買者或在後買主，並將車輛所有權登記於其名下者，可於本《新車有限保固》之條款下，執行本《新車有限保固》相關內容。

## 保固期限之起迄時間

自 **Tesla** 將新車交付給首位零售或企業購買者或是出租人，或是登記車輛開始提供服務的首日（例如作為展示車禍公司用車）時，本《新車有限保固》即開始生效，提供保固之期限以《新車有限保固》的〈保固範圍〉一節所述之特定保固內容為準。除了適用法令另有規定外，本《新車品質有限保固條款》所包含之零件修復、零件替換與車輛替換等服務之提供，以本《新車品質有限保固條款》之保固適用期截止日為限。



本《新車品質有限保固條款》包含《基本車輛有限保固條款》、《汽車安全氣囊系統（以下簡稱為「SRS」）有限保固條款》及《電池與驅動單元有限保固條款》，下文將分別說明。

在不影響 **限制與免責聲明**、**地方法規** 與 **爭議處理與國家/地區特定消費者條款揭露** 賦予的其他任何消費者權利的情况下，您根據本《新車品質有限保固條款》而享有的特別補救措施包括：由 **Tesla** 針對保固範圍內的缺陷進行維修或使用新零件、翻修零件或再製零件進行替換。在本《新車品質有限保固條款》所述的排除條款及限制的約束下，只有在保固適用期間將涵蓋內的缺陷通知寄送給 **Tesla**，**Tesla** 才會免費為您進行此類零件維修或替換。**Tesla** 將自行斟酌決定使用全新、翻修或再製零件提供維修服務。所有更換的零件或其他元件都是 **Tesla** 的專有財產，但適用法律規定的其他情況除外。

## 基本車輛有限保固條款

在特定零件之個別保固範圍以及本《新車品質有限保固條款》明訂之排除條款及限制的約束下，《基本車輛有限保固條款》的範圍涵蓋必要的維修或更換，以修正 **Tesla** 所製造或提供之零件在正常使用情況下 **4** 年期限或 **50,000** 英里 (**80,000** 公里) 里程內 (以先到者為準) 出現的材料或工藝缺陷。

## 汽車安全氣囊系統 (SRS) 有限保固

在本《新車品質有限保固條款》明訂之排除條款及限制的約束下，《SRS 有限保固條款》的範圍涵蓋必要的維修或更換，以修正 **Tesla** 所製造或提供之車輛安全帶或安全氣囊系統在正常使用情況下 **5** 年期限或 **60,000** 英里 (**100,000** 公里) 里程內 (以先到者為準) 出現的材料或工藝缺陷。

## 電池與驅動單元有限保固條款

**Tesla** 鋰離子電池 (以下稱為「電池」) 與驅動單元是針對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** 先進的電池與驅動單元已受到本《電池與驅動單元有限保固條款》提供的保障，涵蓋範圍包括針對出現故障或缺陷的電池或驅動單元提供維修或更換服務，但受到以下約束。

如果電池或驅動單元需要保固維修，**Tesla** 會酌情維修該元件，或者使用全新、翻修或再製元件更換該元件。雖然保固更換可能不會將車輛恢復到「接近全新」的程度，但在更換電池時，**Tesla** 會確保電池容量與故障出現前的原始容量維持相同 (車齡和行駛里程等因素均需考慮在內)。

為提供更多保障，本《電池與驅動單元有限保固條款》還涵蓋因電池著火出現之車輛損壞，其中包括駕駛人過失引起的電池著火。(涵蓋範圍不包括電池著火之前已長期存在的損壞或在車輛報廢後電池著火造成的損壞)。

根據本《電池與驅動單元有限保固》，您的車輛電池和驅動單元享有效期如下的保固：

- **Model S** 與 **Model X** - **8** 年或 **150,000** 英里 (**240,000** 公里，以先到者為準)，保固期間保障電池的最低容量\*為 **70%**。在本《新車品質有限保固條款》的保固頁面指定之生效日期前購買的任何 **Model S** 或 **Model X**，在購買當日，均受到《電池與驅動單元保固條款》有效適用條款的約束。
- **Model 3** 和 **Model Y Standard** 或 **Standard Range Plus** - **8** 年或 **100,000** 英里 (**160,000** 公里，以先到者為準)，保固期間保障電池最低容量\*為 **70%**。
- **Model 3** 和 **Model Y Long Range** 或 **Performance** - **8** 年或 **120,000** 英里 (**192,000** 公里，以先到者為準)，保固期間保障電池最低容量\*為 **70%**。

\*對於保固所指的特定電池容量，係指更換的電池狀態將符合車輛的車齡和行駛里程，並足以達到或超過原始電池在剩餘保固期內的最小電池容量。請注意，車輛的預估里程數不能完全反映出電池容量，因為該數值還受到除電池容量外的其他多種因素的影響。電池容量的測量方法、判斷是否要進行維修、更換或提供翻修或再製的零件，以及所有此等更換、翻修或再製零件的狀態，均由 **Tesla** 自行斟酌決定。

儘管本保固範圍較廣泛，但由蓄意行為 (包括蓄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** 人員維修或打開電池或驅動單元導致的損壞，均不在本《電池與驅動單元有限保固》的保固範圍內。

此外，驅動單元保固受本《新車品質有限保固條款》所述之排除和限制條款約束。因下列活動所導致損壞亦不在本《電池與驅動單元有限保固條款》的保固範圍內：



- 破壞電池，或透過物理方式、程式設計或其他方法刻意試圖延長 (Tesla 提供的《車主手冊》中描述的內容除外) 或縮短電池壽命；
- 將電池直接曝露在火焰中 (上述電池著火情況除外)；或者
- 將電池浸入水中。

與所有鋰離子電池類似，本文所述電池也會隨著時間和使用次數增加而逐漸損耗電量或電力。隨時間損耗或因電池使用而導致的電池電量或電力損耗不在本《電池與驅動單元有限保固條款》的涵蓋範圍內。請參閱您的車主說明文件以取得重要資訊，瞭解如何最大化電池壽命與容量的詳細資訊，未遵循此等電池保養建議與充電程序可能導致本《電池與驅動單元有限保固條款》失效。

您的車輛會無線更新軟體，不斷為您的車輛提供新功能與改進，包含保護與改進電池壽命的更新。因這些軟體更新而對電池效能產生可注意到的任何變更，均不在本《電池與驅動單元有限保固條款》的保固範圍中。

## 車體鏽蝕有限保固條款

本「車體鏽蝕有限保固條款」的保固範圍涵蓋因材料與工藝缺陷所導致的鏽蝕穿孔情況 (鏽蝕孔從內到外穿過車體鍍金)，效期為 12 年且里程數不限，但不涵蓋下列情況：

- 防鏽處理車輛，如一般稱為防鏽或塗裝的程序；
- 起因於非 Tesla 製造或供應之物料或做工的缺陷所造成的導致車身鈹件或底盤內外穿孔的鏽蝕；
- 導致車身鈹件或底盤內外穿孔的表面或裝飾鏽蝕，例如碎石或刮痕；
- 起因於事故、濫用、人為疏失、車輛保養或操作不當、某個配件安裝、接觸化學物質、天然災害或自然災害造成的損害、火災或不當存放而造成的鏽蝕和烤漆缺陷；

有關《新車品質有限保固條款》不涵蓋的烤漆、生鏽或腐蝕相關詳細資訊，請參閱其他限制與豁免條款。



## 保固限制

本《新車品質有限保固條款》不涵蓋因設備自然損耗或老化、濫用、誤用、人為疏忽、意外事故、不當保養、操作、存放、運輸而直接或間接造成的任何車輛損害或故障，包含但不限於：

- 發現本《新車品質有限保固條款》保障範圍內的缺陷時，未將車輛送往 **Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權維修機構，且未依其建議執行維修或服務；
- 事故、碰撞或是車輛遭到撞擊；
- 未獲授權或認證之個人或機構進行的任何不當的車輛維修、改裝或修補，或者安裝或使用液體、零件或配件；
- 不當的維修或保養，包含但不限於使用未在車主文件中指定的液體、零件或配件；
- 正常磨損或老化，包含但不限於：座椅、飾件以及椅套褪色、穿孔、撕裂、凹陷、皺摺磨損或其他變形、烤漆和玻璃的路石損傷缺口以及類似情況；
- 因任何修改或未經授權存取任何來源的車輛資料或軟體而導致車輛硬體或軟體的損壞，或對上載至您車輛之任何個人資訊/資料的遺失或損害，這些來源包含但不限於：非 **Tesla** 的零件或配件、修改、第三方應用程式、病毒、程式錯誤、惡意軟體或任何其他形式的干擾或網路攻擊；
- 拖車；
- 不當的絞盤程序；
- 竊盜、破壞公物或暴動；
- 火災、爆炸、地震、風暴、雷擊、冰雹、水災、或淹水；
- 將車輛駛離路面（僅適用 **Model S** 和 **Model 3**）；
- 將車輛行駛於崎嶇不平、粗糙、受損或危險路面，包含但不限於：路邊、坑洞、未完工道路、瓦礫土石或其他障礙物，或用於競賽、賽車、越野或進行非車輛原始設計目的的任何行為；
- 車輛載重過重；
- 將車輛作為固定的供電來源使用；以及
- 環境條件或天然災害，包含但不限於：日光曝曬、空氣中的化學物質、樹汁、動物或昆蟲的排泄物、道路土石砂礫（包含碎石）、工業粉塵、軌道灰塵、鹽、冰雹、水災、風暴以及雷暴、酸雨、火災、淹水、汙染、雷擊以及其他環境因素。

## 其他限制與豁免條款

除上述豁免條款與限制之外，本《新車品質有限保固條款》所提供之保固範圍不涵蓋以下事項：

- 任何鏽蝕或烤漆缺陷，包含但不限於下列狀況：
  - 起因於非 **Tesla** 製造或供應之物料或做工的缺陷所造成的，導致車身鈹件或底盤內外穿孔（孔洞）的鏽蝕；
  - 導致車身鈹件或底盤內外穿孔的表面或裝飾鏽蝕，例如碎石或刮痕；
  - 起因於事故、烤漆補漆、濫用、人為疏忽、車輛保養或操作不當、某個配件安裝、接觸化學物質、或天然災害或自然災害造成的損害、火災或不當存放而造成的鏽蝕和烤漆缺陷；
- 非原廠 **Tesla** 零件或配件或其安裝，或任何直接或間接起因於非原廠 **Tesla** 零件或配件之安裝或使用所導致的任何損害；
- 購買車輛時未隨附的零件、配件和充電設備；這些物品根據其專屬的條款與條件分別享有保固，並將隨車輛一起提供（如適用）；
- 根據本《新車有限保固》中指定的任一豁免條款，維修或提供車輛服務的任何其他 **Tesla** 零件或人力（無論是否在保固範圍內），包含但不限於軟體修改或非原廠 **Tesla** 零件或配件；





- 輪胎，根據其專屬的條款與條件分別享有保固，並將隨車輛一起提供 (如通用)；
- 遙控鑰匙電池；
- 外部快閃記憶體或其他儲存或記憶體裝置；
- 非起因於 **Tesla** 製造與供應之擋風玻璃或車窗玻璃的物料或做工缺陷引起的擋風玻璃與車窗玻璃破裂、缺損、具有刮痕或龜裂；
- 一般外觀或正常雜音與震動，包含但不限於：煞車聲、一般引擎聲、輾軋聲、咯咯聲、風聲與路面的震動 (無須更換運作不正常零件的情況)；以及
- 保養服務，包含但不限於下列事項：
  - 四輪定位或平衡；
  - 外觀護理 (例如清潔與拋光)；
  - 保養維修消耗品 (例如雨刷/雨刷片、煞車片/來令片、濾芯等)；以及
  - 微幅調整，包含添加密封劑、絕緣體或更換和/或重新扭緊螺帽與螺栓 (或類似調整)。

## 保固失效條款

您有責任確保車輛正確操作，並留存詳細和準確的車輛維護記錄，包括 **17** 位數的車輛識別號碼 (VIN)、服務中心名稱和地址、里程數、服務或維護日期，以及服務或維護項目描述，這些資訊應提供給之後的每位購買者或受讓人。若您未遵循車主文件中有關車輛使用及操作的特定指示與建議，可能會使本《新車品質有限保固條款》失去效力，包括但不限於：

- 於通知有可用更新後安裝車輛的軟體更新；
- 遵循任何召回公告；
- 在指定的負重範圍內載客與裝載貨物；以及
- 進行任何維修。

雖然 **Tesla** 並不要求您前往 **Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權的維修機構進行所有服務或維修作業，但不當保養、服務或維修可能導致本《新車品質有限保固條款》失去效力或被排除在保固範圍在外。**Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權的維修機構人員皆受過專門訓練，擁有專業知識與工具，並可供應您車輛的相關零件。在某些情況下，維修機構人員可能為唯一經 **Tesla** 授權或可處理您車輛特定零件的機構及人員。**Tesla** 竭誠建議所有的維修保養作業皆應透過 **Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權的維修機構進行，以避免本《新車品質有限保固條款》失效或不將之包括在保固範圍之內。

下列情況也會使本《新車品質有限保固條款》失去效力：

- 車輛的 **VIN** 遭到毀損或修改，或里程表與其他相關系統的連線中斷、遭到修改或無法運作，因此無法判定 **VIN** 號碼確切的里程數；
- 未標記重大事故或已被出售、指定、標示或註記拆卸、火損、水損、報廢、翻修、事故、重組、無法修復或全毀車輛；以及
- 車輛經保險公司判定為完全報廢。

## 損害

對於任何及所有與您的車輛間接、連帶、特殊與衍生性的相關損害賠償，**Tesla** 特此聲明不負相關責任；包含但不限於往返 **Tesla** 服務中心的運輸費用、車輛價值損失、時間損失、收入損失、使用價值損失、個人或商業財產損失、使用上的不便及麻煩、情緒上的不適及傷害、商務損失 (包含但不限於利潤或所得之損失)、拖車費用、公車費用、車輛租賃費用、道路救援費用、燃油費用、住宿費用、車輛拖車引起的損害，以及諸如電話費、傳真費與郵務費用等連帶費用。

對於超出索賠時車輛公平市值之任何直接損失金額，**Tesla** 概不負責。



## 豁免條款與限制

---

無論您的索賠是否含括於合約中、是否有侵權行為（包含過失與重大過失）、是否違反保固內容與條款、是否有不實陳述（不論是否針對過失行為），或是否符合普通法或衡平法上的其他法規，前述規範與附加條款皆適用；即便 **Tesla** 已瞭解存在此類損害的可能性，或此類損害可以合理預測。在不允許排除或限制間接性、直接性、特殊性、連帶性或衍生性之損害賠償的司法管轄區中，上述限制與豁免條款可能不適用於您。



若要取得保固服務，您必須在保固適用期內通知 **Tesla**，並且在正常營業時間自費 (**Tesla** 負責拖吊費用的情況除外) 將車輛送至保固地區內的 **Tesla** 服務中心。距離最近的 **Tesla** 服務中心地點可透過造訪您所在地區的 **Tesla's** 網站取得。**Tesla** 服務中心地點隨時可能變更。更新的服務中心清單將發布於您所在地區的 **Tesla** 網站。

與 **Tesla** 聯絡時，請備妥提供車輛識別號碼 (**VIN**)、目前里程數及缺陷描述。車輛識別號碼位於車輛駕駛人側的上方儀表板上，透過擋風玻璃即可看到。該識別號碼還標示在車輛登記和所有權文件上。

如果您的地址有所變更，請透過本《新車品質有限保固條款》的 **誰是保固人?** 中列出的地址或電話聯絡 **Tesla**。

## 維修所需稅款

某些司法管轄區及/或當地政府可能會對車輛保固維修徵收稅款。在相關法律允許的情況下，您有責任支付此類稅款。

## 合理的維修時間

您必須為 **Tesla** 預留合理時間以完成維修及/或服務。收到 **Tesla** 通知車輛維修及/或服務完成後，您有責任立即自費領取車輛，否則將收取合理的每日保管費。

## 道路救援

**Tesla** 道路救援服務是為了在 **Tesla** 車輛無法使用時最大程度減少對車主帶來的不便。此服務 **24** 小時全年無休，請透過當地的 **Tesla** 支援電話進行聯絡。申請「道路救援」服務時，車輛必須位於保固地區並且在 **Tesla** 《新車品質有限保固條款》或《中古車有限保固條款》的保固範圍內；然而，「道路救援」是一項獨立服務，**Tesla** 《新車品質有限保固條款》或《中古車有限保固條款》並不提供此服務。請參閱「道路救援」政策，以瞭解需詳細資料及其他公開資訊。

## 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《新車品質有限保固條款》之任何內容。針對特定車輛型號，**Tesla** 可能會不定期支付部分或全部不再由本《新車品質有限保固條款》所涵蓋的特定維修費用 (意即「調整方案」)。在此情況下，**Tesla** 會通知所有已知受影響車輛的登記所有者。有關此計劃 (若有) 是否適用於您的車輛，請直接洽詢 **Tesla**。**Tesla** 會根據具體情況不定期支付部分或全部不再屬於本《新車品質有限保固條款》所涵蓋的特定車輛維修費用。**Tesla** 保留進行以上事宜和隨時對 **Tesla** 製造或銷售的車輛及適用的保固進行變更的權利，且無義務對 **Tesla** 之前製造或銷售的車輛或本《新車品質有限保固條款》所涵蓋適用的保固做出同樣或類似支付或變更。



## 爭議處理與國家/地區特定消費者條款揭露

許多司法轄區都有統稱為「檸檬法」(Lemon Laws) 的相關法律，能保障您購買車輛的權益。這些法律可能視司法轄區而有所不同。您的車輛及其安全物品符合適用的州及地區機動車輛法律的規定。

在您所在司法管轄區法律允許的最大範圍內，**Tesla** 要求您在本《新車品質有限保固條款》所規定的保固適用期間，於合理時間內先以書面形式將您所遇到任何缺陷(無法透過查閱或依照《車主手冊》的指示解決)告知 **Tesla**，以便 **Tesla** 有機會提供所需維修服務並提交至我們的爭議處理計劃，如有任何爭議，再依據這些法律尋求補救措施。請將爭議處理的書面通知郵寄至本《新車品質有限保固條款》的 **誰是保固人?** 中所列位於您的地區的地址。

請將您的書面通知郵寄至適用於您保固地區的所在地地址。請提供以下資訊：

- 您的姓名與聯絡資訊：
- 保固人的抬頭與聯絡資訊 (請見 **誰是保固人?**)：
- 車輛識別號碼：
- 離您最近的 **Tesla Store** 與/或 **Tesla** 服務中心之名稱與地點：
- 車輛交付日期：
- 目前里程數：
- 缺陷描述；以及
- 您和 **Tesla Store** 或 **Tesla** 代表一起嘗試解決問題的記錄，或由非 **Tesla** 服務中心或 **Tesla** 授權的維修機構進行維修或服務的記錄。

如果您與 **Tesla** 就本《新車品質有限保固條款》產生任何爭議、分歧或爭論，**Tesla** 將竭盡全力以達成和解。當爭端無法和解時，**Tesla** 與您將提交所有爭議問題、歧見或糾紛提交至司法轄區的適用處理地點。請在下方參閱您所在地區的特定規則 (如有)。

### 澳洲

本《新車品質有限保固條款》所列之條款與細則，可能因不同的受保固零件或系統而有所差異。特定零件或特定系統的保固，除了適用《澳洲消費者保護法》之法定擔保，亦享有本《新車品質有限保固條款》中〈保固〉一節及其他條款內容所涵蓋之保固服務。

### 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投訴權利的情況下，任何關於本《新車品質有限保固條款》解釋、遵守及執行之爭議應向墨西哥的墨西哥市管轄法院申請裁決，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

若車主將車輛送至服務中心維修超過五個日曆天 (週日不計)，或若在五個日曆天內進行的維修無效且車輛必須在維修後七個日曆天內因相同問題再次進行維修，**Tesla** 將提供代步車 (視供應情況而定) 或任何其他型式的租賃車。

### 美國

您與 **Tesla** 間起因於或與《新車品質有限保固條款》相關的任何爭議、索賠或糾紛，將根據《車輛訂購協議》中的協議條款以及本《新車品質有限保固條款》的〈保固強制執行法及爭議處理〉一節，依個別情況進行仲裁。

在美國，本《新車品質有限保固條款》受聯邦法律《馬格努森-莫斯質量保證法》(Magnuson-Moss Warranty Act) 管轄。許多司法管轄區都有通常稱為「檸檬法」(Lemon Laws) 的法律，這些法律在新車出現問題時為您提供特定權利。這些法律因州、省或地區而異。您的新車輛及其安全物品符合適用的省及地區機動車輛法律的規定。



在您所在地法令所允許的最大範圍內，及本《新車品質有限保固條款》特定的保固適用期內，Tesla 需請您在發現瑕疵後的合理時間內，先以書面方式通知 Tesla，讓 Tesla 得以在您依該等法令訴求賠償之前，進行必要的修復作業。

Tesla 提供的爭議調解方案有兩個步驟。

- 首先，如果您願意，您可以透過全國爭議調解中心 (**National Center for Dispute Settlement, NCDS**) 提交爭議以採用其他爭議處理計畫，如下所述。
- 或者，如果您不希望將爭議提交給 **NCDS**，或是您之後不滿意 **NCDS** 程序的結果，您同意透過約束性仲裁或小額法庭依據本協議下方的《仲裁協議》與 Tesla 和解爭議。請同時參閱隨附的「車主權利通知」以取得州省特定的詳細資訊。

## 國家爭議和解中心進行爭議解決 (**National Center for Dispute Settlement, NCDS**)

如果未達成和解，Tesla 將透過以下方式提供選擇性爭議處理計劃：

### **NATIONAL CENTER FOR DISPUTE SETTLEMENT ( "NCDS" )**

**P.O.Box 515541  
Dallas, TX 75251-5541  
1-866-629-3204**

此爭議解決方案由 **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，您可以免費使用此解決方案。

**NCDS** 負責解決在本《新車品質有限保固條款》所規定適用保固期間內本《新車品質有限保固條款》所涉及的爭議。不過，**NCDS** 不會對主要用於商業目的之車輛所涉及的索償做出仲裁，除非您所在州的「檸檬法」涵蓋：(1) 用於商業目的的車輛，或 (2) 有關安全氣囊未能作動或在不應作動時作動的索償。您必須在適用保固期間截止前 **60** 日 (在某些司法轄區為 **6** 個月) 內向 **NCDS** 提出仲裁申請，前提是您已經按照上述規定，在適用保固期間內向 Tesla 寄送關於所宣稱缺陷的書面通知。

若要提出仲裁申請，您必須透過上述電話號碼或地址聯絡 **NCDS**，同時填寫 **NCDS** 客戶索償表格並將其寄送至 **NCDS**。另請提供您寄送至 Tesla 的書面通知副本，以及/或者上述通知要求的所有資訊、您期望的解決方式及所有收據 (如需申請補償)。在收到您的申請後，**NCDS** 將就您的個案狀態與您聯絡，並向您提供該計劃的其他詳細資訊。

**NCDS** 僅會以個案方式處理您與 Tesla 間的爭議。換言之，您僅可以個人身分透過 **NCDS** 向 Tesla 提請仲裁，而非原告或任何集體或代表人訴訟中的成員身分。

**NCDS** 收到您的申請時，會將申請轉寄給 Tesla，以尋求回應。在分析與您的個案相關的所有資訊後，**NCDS** 將酌情安排技術評估。如果您提出申請，在做出判決之前將召開口頭聽證會。「您」可以在聽證會上提出任何證據。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 具有約束力，但對您不具有約束力。如果您接受 **NCDS** 的判決，Tesla 將在合理時間內 (在 Tesla 在收到您的接受通知後 **30** 天內) 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，如運送費；以及重新購買或更換車輛。**NCDS** 的裁決不包含律師費或懲罰性、倍數性或繼發性損壞賠償，但適用法律規定的附帶損壞賠償除外。

如果您不滿意仲裁員的裁決或 Tesla 的履行情況，您可以根據以下提供的「約束性仲裁協議」，針對個別案例提出約束性仲裁訴求。



### 約束性仲裁協議

所有 **NCDS** 未解決的爭議將依據您《車輛訂購協議》中的《仲裁協議》條款進行仲裁。依據該協議，您同意透過仲裁而非法院訴訟與 **Tesla** 解決爭議。請參閱《車輛訂購協議》以取得詳細資訊。若您不希望將爭議提交至 **NCDS**，您可依據《車輛訂購協議》中的條款直接提請約束性仲裁或交由小額法庭處理。為了您的方便，規管仲裁的協議將於此處重現：

**規管仲裁的協議。** 請仔細閱讀此條款，本條款適用於您與 **Tesla Inc.** 和關係企業（統稱「**Tesla**」）間的任何爭議。

如有疑慮或爭議，請傳送書面通知說明情況以及您希望的解決方案至 [resolutions@tesla.com](mailto:resolutions@tesla.com)。

若在 **60** 天內無法解決，您同意起因於或與您與 **Tesla** 關係任何層面相關而導致的任何爭議將不由法官或陪審團決議，而是由單一仲裁方依據美國仲裁協會 (**American Arbitration Association, AAA**) 的消費者仲裁規則執行仲裁。這包含於此協議前發生的索賠，例如與產品陳述的相關索賠。

我們將支付所有仲裁的全數 **AAA** 費用，此筆費用將由您居住地的程式或國家予以保留。如須深入了解規則以及如何開始仲裁，請致電 **AAA** 辦公室或造訪 [www.adr.org](http://www.adr.org)。

仲裁方僅可解決您與 **Tesla** 間的爭議，不得在未取得所有當事方的同意下合併索償。仲裁方無法以購買或租賃 **Tesla** 的其他方身分聽證集體或代表索償或救濟請求。換言之，您與 **Tesla** 僅可以個體身分向彼此提請仲裁，而非原告或任何集體或代表人訴訟中的成員身分。如果法院或仲裁方決定規管仲裁之本協議的任何部份因特定救濟或補救的索償（例如禁令性救濟或確認性救濟）而無法強制執行，則該索償或補救（限於該補償或補救）必須與本協議分割並提交法庭處理，同時仲裁任何其他索賠。

如果您願意，得改為向小額法庭提請個人爭議。

您得在簽署此協議 **30** 天內透過寄送信件至以下地址以退出仲裁：**Tesla, Inc.; P.O.Box 15430; Fremont, CA 94539-7970**，請在信中指明您的姓名、車輛識別號碼以及退出仲裁條款的意願。如果您不願意退出，則此規管仲裁的協議將優先於任何雙方間不同的仲裁協議，包含租賃或財務合約中的任何仲裁協議。

TESLA