

Verkaufs- und Rückgaberrichtlinien für Zubehörteile im elektronischen Geschäftsverkehr, Europa;  
15. April 2018

### **Tesla Fahrzeugzubehörteile Direktversand, Montage durch Service und Tesla Ladestationen:**

Die Auftragsabwicklung für Original-Fahrzeugzubehörteile von Tesla erfolgt auf zwei unterschiedliche Arten.

- **Direktversand:** Produkte mit minimalem Montageaufwand, die vom Kunden nach Belieben am Fahrzeug angebracht bzw. wieder entfernt werden können, werden als Direktversand-Produkte bezeichnet. Direktversand-Zubehörteile werden an die vom Kunden beim Bezahlen angegebene Adresse geliefert.
  - Zu Direktversand-Zubehörteilen gehören z. B.:
    - Ladeadapter
    - Fahrzeugabdeckhauben
    - Allwetter-Innenausstattungen
    - Sonnenblenden
    - Dachträger
    - Anhängerkupplungsträger
  
- **Montage durch Service:** Diese Kategorie von Fahrzeugzubehörteilen wird aus technischen, Sicherheits- und/oder Gewährleistungsgründen an das vom Kunden ausgewählte Tesla Service Center geliefert. Im Kaufpreis dieser Artikel sind Versand und Montage bereits enthalten. Das betreffende Service Center macht nach der Lieferung der Teile einen Werkstatttermin mit dem Kunden aus. Da die Montage von Tesla übernommen wird, kann der Kunde sicher sein, dass die Zubehörteile ordnungsgemäß funktionieren und sich nahtlos in das Fahrzeug integrieren.
  - Zubehörteile aus der Kategorie „Montage durch Service“ sind z. B.:
    - Kohlefaserspoiler
    - Integrierte Mittelkonsolen
    - Laufrad- und Reifenpakete
    - Hochleistungsrennpedale
  - Bitte beachten Sie, dass der Kunde während des Bezahlvorgangs aufgefordert wird, die VIN-Nummer seines Fahrzeugs und sein bevorzugtes Tesla Service Center anzugeben. Wenn diese Angaben fehlen, kann es zu Verzögerungen bei der Auftragsabwicklung kommen.
  
- **Tesla Ladestationen:** Da Tesla Ladestationen von einem Elektrofachbetrieb montiert werden müssen, werden sie direkt an die Adresse des Kunden geliefert. Auf diese Weise erhalten unsere Kunden ihre Ladestationen so schnell wie möglich und können die Montage mit einem Elektriker ihrer Wahl vereinbaren.

### **Liefer- und Bestellzeiten:**

Bestellungen von Zubehörteilen, die sich am Lager befinden, werden in der Regel noch am nächsten Geschäftstag bearbeitet. Obwohl wir bemüht sind, die Ware innerhalb von 24 Stunden zu verschicken, können das aktuelle Auftragsvolumen und die Produktverfügbarkeit zu einer verlängerten

Bearbeitungszeit führen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Liefer- und Bestellzeitenübersicht weiter unten:

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Bei großen Lieferungen, Laufrad- und Reifenpaketen sowie Zubehörteilen für Roadster kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen.
- Aufgrund von Bestellaufkommen und Produktverfügbarkeit kann es bei einigen Artikeln zu Einschränkungen der Bestellmenge kommen. Es können z. B. nur fünf Tesla Ladestationen auf einmal bestellt werden.

**Liefer- und Bestellzeitenübersicht:**

Land	Versandkosten	Lieferzeit	Typische Lieferzeit
Österreich	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Belgien	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Dänemark	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Finnland	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Frankreich	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Deutschland	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Irland	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Italien	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Luxemburg	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Niederlande	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Norwegen	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Portugal	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Spanien	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Schweden	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Schweiz	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage
Vereinigtes Königreich	Kostenlos	Innerhalb von 24 Stunden	7-14 Werktage

### **Montage von Zubehörteilen:**

Direktversand-Zubehörteile können problemlos am Fahrzeug angebracht und wieder entfernt werden und erfordern daher keinen Besuch im Service Center. Sollte für die Montage dieser oder anderer Originalzubehörteile von Tesla technische Unterstützung benötigt werden, wenden Sie sich bitte unter [OnlineOrdersEMEA@Tesla.com](mailto:OnlineOrdersEMEA@Tesla.com) per E-Mail an Tesla. Wenn weitere Unterstützung erforderlich sein sollte, machen wir gerne einen Servicetermin mit Ihnen aus.

Unsere Kunden werden angehalten, ihr Fahrzeug wie konfiguriert zu übernehmen und sich damit vertraut zu machen, bevor sie eine Personalisierung ihres Fahrzeugs oder eine Zusatzausstattung in Erwägung ziehen.

### **Stornierung oder Widerruf Ihrer Bestellung:**

Stornierungs- oder Widerrufswünsche können per E-Mail unter der folgenden Adresse eingereicht werden: [OnlineOrdersEMEA@Tesla.com](mailto:OnlineOrdersEMEA@Tesla.com). Alternativ können Sie ein ausgefülltes [Widerrufsformular](#) auch an die hier angegebene Postanschrift senden: Tesla Germany GmbH, Blumenstraße 17, 80331 München.

Nutzen Sie für den Widerruf Ihrer Bestellung bitte das folgende Standardformular: [Widerrufsformular](#)

Wenn Sie Ihren Widerruf per Post einreichen möchten, schicken Sie ihn bitte an die im Widerrufsformular angegebene Adresse. (Bitte beachten Sie, dass sich bei dieser Methode die Bearbeitungszeit verlängert.)

Machen Sie bitte folgende Angaben, um eine fehlerfreie und möglichst schnelle Bearbeitung Ihres Antrags sicherzustellen:

- Name und E-Mail-Adresse des Kunden für die Bestellung
- Auftragsnummer
- Artikelbeschreibung
- Zu stornierende Menge
- Optional: Stornierungsgrund (dient zur Klärung, ob das Widerrufsrecht oder die Rückgaberichtlinie zur Anwendung kommt)

Beachten Sie bitte, dass die Stornierung von Bestellungen bis zum Versand gebührenfrei ist. Bei bereits erfolgtem Versand trägt der Kunde die unmittelbaren Kosten der Rückgabe, wenn er die Bestellung storniert. Weitere Informationen zu den Kosten finden Sie in der Tabelle zu den Rücksendekosten unten.

Rückgabe von Tesla-Zubehörteilen:

Um die Zufriedenheit mit unseren Zubehörteilen sicherzustellen, genießen unsere Kunden eine 14-tägige Rückgabefrist, in der sie diese Teile ausprobieren können. Es gibt einige Grundregeln für die Produktrückgabe, die im Folgenden zusammengefasst werden:

**Rückgaben; „Direktversand“-Zubehörteile (außer Tesla Ladestationen):**

- Nur Artikel, die direkt bei Tesla erworben wurden, kommen für eine Rückgabe in Frage.
- Rückgabewünsche müssen innerhalb von 14 Kalendertagen nach erfolgter Zustellung (gemäß Sendungsverfolgungsinformationen) eingesendet werden.
- Rückgabewünsche können an [OnlineOrdersEMEA@Tesla.com](mailto:OnlineOrdersEMEA@Tesla.com) gerichtet oder durch Einsenden des [Widerrufsformular](#) per E-Mail oder mit der Post an die im Widerrufsformular aufgeführte Anschrift gesendet werden. (Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitungszeit sich bei Eingaben per Post verlängert.)
- Wir beantworten Rückgabewünsche innerhalb von fünf Geschäftstagen. Bei Genehmigung der Rückgabe wird dem Kunden ein Versandetikett zur Verfügung gestellt.
  - Der Artikel muss innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Versandetiketts durch den Kunden zurückgesandt werden. Danach verliert das Versandetikett seine Gültigkeit.
- Der Kunde übernimmt die Rücksendegebühren, es sei denn, der Artikel wird aufgrund von Gewährleistungsrechten zurückgegeben. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Tabelle zu den Rücksendekosten unten.
  - Die Rücksendekosten werden dem Kunden von der Rückvergütung abgezogen. Der Kunde sollte das Produkt mit gebührender Sorgfalt behandeln. Wir sind berechtigt, einen Betrag in Höhe einer etwaigen Wertminderung des Produkts aufgrund einer Handhabung, die über das hinausgeht, was zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware notwendig ist, von der Rückvergütung abzuziehen.
- Nachdem das Versandetikett angebracht wurde, kann der Kunde die Rücksendung bei der Niederlassung eines Kurierdienstes abgeben oder in vielen Fällen auch abholen lassen.
- Beachten Sie bitte, dass Tesla Service Center weder Rücksendungen entgegennehmen noch Rückerstattungen bearbeiten.
- Rückerstattungen erfolgen nach Eingang der Rücksendung bei Tesla über die vom Kunden ursprünglich verwendete Zahlungsmethode.
- Senden Sie bitte keine Ware mit einem anderen als dem von Tesla bereitgestellten Versandetikett an Tesla zurück, da dies die Bearbeitung verlängern könnte. Der Zeitraum, den Tesla zur Bereitstellung des Versandetiketts benötigt, hat keinen Einfluss auf Ihre Stornierung oder Ihren Widerruf.

#### **Rücksendungen; Zubehörteile der Kategorie „Montage durch Service“**

- Zubehörteile aus der Kategorie „Montage durch Service“ können aufgrund ihrer Beschaffenheit möglicherweise nicht zurückgenommen werden (außer in Fällen, in denen es um Gewährleistungsrechte geht). Beispielsweise sind nach Kundenspezifikationen angefertigte Artikel oder eindeutig personalisierte Ware sowie Artikel, die untrennbar mit anderen verbunden sind, vom Umtausch ausgeschlossen.
- Der Kunde trägt sowohl die Kosten für Demontage/Montage als auch für eine etwaige Wertminderung von Zubehörteilen aus der Kategorie „Montage durch Service“. Die Kosten werden von der Rückvergütung abgezogen (es sei denn der Artikel wird aufgrund von Gewährleistungsrechten zurückgegeben).

#### **Rücksendungen; Tesla Ladestationen:**

- Tesla Ladestationen können innerhalb von 14 Kalendertagen nach erfolgter Zustellung (gemäß Sendungsverfolgungsinformationen) zurückgegeben werden.
- Nur Artikel, die direkt bei Tesla erworben wurden, kommen für eine Rückgabe in Frage.
- Wir sind berechtigt, einen Betrag in Höhe einer etwaigen Wertminderung des Produkts aufgrund einer Handhabung, die über das hinausgeht, was zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware notwendig ist, von der Rückvergütung abzuziehen.
- Rückgabewünsche müssen an [OnlineOrdersEMEA@Tesla.com](mailto:OnlineOrdersEMEA@Tesla.com) gerichtet werden, können aber auch durch die Übermittlung des [Widerrufsformulars](#) an die hier aufgeführte Adresse eingereicht werden: Tesla Germany GmbH, Blumenstraße 17, 80331 München
- Rückgabewünsche werden innerhalb von fünf Geschäftstagen bearbeitet.
- Bei Genehmigung wird dem Kunden ein frankiertes Versandetikett bereitgestellt.
  - Der Artikel muss innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Versandetiketts durch den Kunden zurückgegeben werden. Danach verliert das Versandetikett seine Gültigkeit.
- Tesla trägt die Versandkosten für Ladeeinrichtungen, die aufgrund von Gewährleistungsrechten eingeschendet wurden.
- Bei allen anderen Rückgabearten übernimmt der Kunde die Versandkosten. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Tabelle zu den Rücksendekosten unten.
  - Die Rücksendekosten werden dem Kunden von der Rückvergütung abgezogen.
- Nachdem das Versandetikett angebracht wurde, kann der Kunde die Rücksendung bei der Niederlassung eines Kurierdienstes abgeben oder in vielen Fällen auch abholen lassen.
- Beachten Sie bitte, dass Tesla Service Center weder Rücksendungen entgegennehmen noch Rückerstattungen bearbeiten.
- Rückerstattungen erfolgen nach Eingang der Rücksendung bei Tesla über die vom Kunden ursprünglich verwendete Zahlungsmethode.
- Senden Sie bitte keine Ware mit einem anderen als dem von Tesla bereitgestellten Versandetikett an Tesla zurück, da dies die Bearbeitung verlängern könnte. Der Zeitraum, den Tesla zur Bereitstellung des Versandetiketts benötigt, hat keinen Einfluss auf Ihre Stornierung oder Ihren Widerruf.

#### **Zubehörteile, die vom Umtausch ausgeschlossen sind:**

- Unvollständige Kits
- 
- OTA-Downloads

#### **Rückgabe von Zubehörteilen an Tesla:**

- Senden Sie Ihren Rückgabewunsch an [OnlineOrdersEMEA@Tesla.com](mailto:OnlineOrdersEMEA@Tesla.com) oder senden Sie das [Widerrufsformular](#) an Tesla Germany GmbH, Blumenstraße 17, 80331 München.

Machen Sie bitte folgende Angaben, um eine fehlerfreie und möglichst schnelle Bearbeitung Ihres Antrags sicherzustellen:

- Name und E-Mail-Adresse des Kunden für die Bestellung
- Auftragsnummer

- Artikelnummer
- Artikelbeschreibung
- Zurückgegebene Menge
- Rückgabegrund (dient zur Klärung, ob das Widerrufsrecht oder die Rückgaberichtlinie zur Anwendung kommt)

### Übersicht über Rücksendekosten:

Land	Rücksendekosten
Österreich	20 EUR
Belgien	20 EUR
Dänemark	200 DKK
Finnland	20 EUR
Frankreich	20 EUR
Deutschland	20 EUR
Irland	20 EUR
Italien	20 EUR
Luxemburg	20 EUR
Niederlande	20 EUR
Norwegen	200 NOK
Portugal	20 EUR
Spanien	20 EUR
Schweden	200 SEK
Schweiz	20 CHF
Vereinigtes Königreich	20 GBP
Übrige EU-Länder	20 EUR

### Kein Weiterverkauf

Tesla und die mit Tesla verbundenen Unternehmen verkaufen ihre Produkte direkt an Endverbraucher. Wir können eine Bestellung einseitig stornieren, wenn wir der Auffassung sind, dass diese mit Blick auf einen Weiterverkauf der entsprechenden Produkte aufgegeben worden oder in sonstiger Weise bösgläubig erfolgt ist. Wir können Ihre Bestellung auch stornieren, wenn wir ein Produkt nach dem Zeitpunkt Ihrer Bestellung einstellen oder wenn wir feststellen, dass Sie böswillig handeln.

### Fehlerhafte Preisangaben

Im Fall einer fehlerhaften Preisangabe werden wir Sie über den Fehler informieren und Ihnen die Möglichkeit geben, entweder auf der Basis des korrekten Preises mit der Transaktion fortzufahren oder Ihre Bestellung zu stornieren, ohne dass dafür Kosten für Sie anfallen.

### Fragen

Bei Fragen zum Rückgabeverfahren wenden Sie sich bitte an [OnlineOrdersEMEA@Tesla.com](mailto:OnlineOrdersEMEA@Tesla.com).

**Gesetzliche Gewährleistung:**

Keine dieser Bestimmungen ändert, beeinträchtigt oder ersetzt die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, die Ihnen als Verbraucher nach dem jeweils anwendbaren Recht zustehen.