

Accessoires pour automobiles Tesla : expédition directe, installation par le centre de service et connecteurs muraux :

Les accessoires automobiles d'origine Tesla sont fournis de deux manières.

- **Expédition directe** : Les produits qui nécessitent une installation minimale et qui sont destinés à être ajoutés et retirés du véhicule à la convenance du propriétaire sont considérés comme des produits « d'expédition directe ». Les accessoires d'expédition directe sont envoyés à l'adresse de livraison indiquée par le client lors du paiement.
 - Exemples d'accessoires d'expédition directe :
 - Adaptateurs de recharge
 - Couvertures automobiles
 - Kits d'intérieur pour toutes saisons
 - Pare-soleil
 - Galerie de toit
 - Porte-vélo d'attelage

- **Installés par le centre de service** : Pour des raisons techniques, de sécurité ou de garantie, une catégorie d'accessoires véhicule est envoyée, au moment de l'achat, au centre de service Tesla sélectionné par le client. Le prix d'achat de ces articles comprend le fret et l'installation. A l'arrivée de ces accessoires, le centre de service sélectionnée contacte le client pour prendre rendez-vous avec lui pour l'installation. Etant donné que l'installation est incluse, le client a la certitude que ces accessoires fonctionneront et seront correctement intégrés dans son véhicule.
 - Exemples d'accessoires installés par le centre de service :
 - Déфлекteur en carbone
 - Console centrale intégrée
 - Paquets de roues et de pneus
 - Kits de pédales de performance
 - Notez que les clients sont invités lors du paiement à saisir le numéro VIN de leur véhicule et à indiquer le centre de service Tesla de leur choix. Si ces informations ne sont pas transmises lors de la commande des accessoires installés par le centre de service, le traitement de la commande pourrait être retardé.

- **Connecteurs muraux** : Dans la mesure où les connecteurs muraux doivent être installés par un électricien agréé, ces produits sont envoyés directement à l'adresse d'expédition du client. Ainsi, le client reçoit son connecteur mural le plus rapidement possible et peut alors coordonner l'installation avec l'électricien de son choix.

Délais d'expédition et de commande:

Pour les accessoires en stock, les commandes sont généralement traitées le jour ouvrable suivant. Bien que nous fassions tout notre possible pour envoyer la commande dans les 24 heures, la disponibilité des produits et le volume de commande peuvent entraîner des délais de traitement supplémentaires. Veuillez consulter le tableau des délais d'expédition et de commande ci-dessous pour plus de détails.

Remarque :

- Le délai de traitement peut être plus long pour les envois volumineux, les paquets de roues et de pneus ainsi que pour les accessoires Roadster.
- En raison de la disponibilité des produits et du volume de commande, une limite de quantité peut être appliquée sur certains articles qui peuvent être commandés. Par exemple, un maximum de cinq connecteurs muraux peut être commandé par demande.

Calendrier de commande et d'expédition :

Pays	Frais d'expédition	Délai d'expédition	Délai de livraison typique
Autriche	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Belgique	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Danemark	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Finlande	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
France	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Allemagne	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Irlande	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Italie	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Luxembourg	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Pays-Bas	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Norvège	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Portugal	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Espagne	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Suède	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Suisse	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables
Royaume-Uni	Gratuit	24 heures	7-14 jours ouvrables

Installation des accessoires :

Les accessoires d'expédition directe sont destinés à être facilement ajoutés et déposés du véhicule et ne nécessitent pas une visite au centre de service. Toutefois, si une assistance technique est requise avec un accessoire d'origine Tesla, les clients sont invités à écrire à l'adresse suivante OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Si une assistance supplémentaire est jugée nécessaire, il sera possible de prendre un rendez-vous au service.

Le client est invité à prendre livraison de son véhicule tel qu'il est configuré et à se familiariser avec le modèle, avant d'envisager la personnalisation du véhicule ou l'installation des accessoires supplémentaires.

Annulation ou retirer votre commande :

Les annulations de commande ou les demandes de rétractation peuvent être envoyées par e-mail à l'adresse suivante : OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Vous avez également la possibilité d'envoyer un

[formulaire de rétractation](#) complété à notre adresse postale comme indiqué ici : Tesla Motors Luxembourg S.à r.l., 194, route de Thionville, L-2610 Luxembourg.

Pour les rétractations, vous pouvez utiliser notre formulaire disponible ici: [Formulaire de rétractation](#)

Si vous préférez envoyer votre demande de rétractation par la poste, vous pouvez l'envoyer à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation (notez que cette méthode entraîne un délai de traitement plus long).

Afin d'assurer un traitement efficace de la demande le plus rapidement possible, merci de nous fournir les informations suivantes :

- Nom du client et adresse e-mail associés à la commande
- Numéro de commande
- Description de l'article
- Quantité à annuler
- Facultatif : motif de l'annulation (utilisé pour déterminer l'éligibilité par rapport au droit de rétractation ou à la politique de retour)

Notez que les commandes peuvent être annulées gratuitement jusqu'à leur expédition. Si la commande a déjà été expédiée, le client supporte les frais directs associés au retour des produits s'il désire annuler la commande ; veuillez consulter le tableau des frais de retour ci-dessous.

Retours des accessoires Tesla :

Afin d'assurer que nos clients sont satisfaits de leurs accessoires, ils disposent d'un délai de retour de 14 jours pour tester et inspecter les produits. Veuillez consulter ci-dessous les règles essentielles à respecter pour les retours des produits :

Retours ; accessoires « d'expédition directe » (tous à l'exception des connecteurs muraux) :

- Seulement les articles achetés directement chez Tesla sont éligibles au retour.
- Les demandes de retour doivent être envoyées dans les 14 jours calendaires à compter de la livraison du produit (selon les informations de suivi de l'expédition).
- Les demandes de retour doivent être envoyées à l'adresse OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Vous avez également la possibilité d'envoyer [le formulaire de rétractation](#) par e-mail ou par la poste à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation (notez que l'envoi postal entraîne un délai de traitement plus long)
- Nous répondons aux demandes de retour dans les cinq jours ouvrables. Si le retour est approuvé, une étiquette d'expédition est transmise au client.
L'article doit être renvoyé dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de l'étiquette d'expédition de retour. Passé ce délai, l'étiquette d'expédition n'est plus valable.

- Les frais de retour sont à la charge du client, sauf si l'article est renvoyé en raison des conditions de garantie. Voir le tableau des tarifs d'expédition de retour ci-dessous.
 - Les frais d'expédition sont déduits du remboursement du retour du client.

Le client est tenu de manipuler et d'inspecter le produit avec le plus grand soin. Nous pouvons déduire du remboursement toute diminution de valeur du produit résultant d'une manipulation de la marchandise autre que ce qui est nécessaire pour établir sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement.
- Une fois l'étiquette d'expédition a été apposée, le client peut déposer le retour aux points de service de messagerie ou, dans de nombreux cas, planifier une collecte.
- Notez que les centres de service Tesla ne peuvent pas accepter les retours ni émettre les remboursements.
- Les remboursements sont versés sur le mode de paiement initialement utilisé du client une fois que le retour a été reçu par Tesla.
- Veuillez ne pas renvoyer des articles à Tesla avec une autre étiquette d'expédition que celle qui vous a été fournie par Tesla car cela pourrait retarder le traitement de votre demande. Le temps pris par Tesla pour vous envoyer une étiquette d'expédition dans les cas éligibles n'a pas d'incidence sur votre annulation ou votre rétractation.

Retours ; accessoires « installés par le centre de service » :

- En raison de leur nature, les accessoires installés par le centre de service peuvent ne pas être éligibles à un retour (sauf dans les cas impliquant une garantie du produit). Par exemple, les articles faits sur les spécifications du client ou les produits clairement personnalisés et les articles inséparablement mélangés avec des autres articles sont exclus du retour
- Les frais d'installation/de désinstallation ainsi que la diminution de valeur de l'accessoire installé par le centre de service sont à la charge du client et seront déduits du remboursement (sauf dans les cas impliquant une garantie du produit).

Retours ; connecteurs muraux :

- Les connecteurs muraux Tesla peuvent être retournés dans les 14 jours calendaires suivant la livraison du produit (selon les informations de suivi d'expédition).
- Seulement les articles achetés directement auprès de Tesla sont éligibles au retour.
- Nous pouvons déduire du remboursement toute diminution de valeur du produit résultant d'une manipulation de la marchandise autre que ce qui est nécessaire pour établir sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement.
- Les questions concernant les retours doivent être envoyées à l'adresse OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Vous avez également la possibilité d'envoyer [un formulaire de rétractation](#) à l'adresse indiquée ici: Tesla Motors Luxembourg S.à r.l., 194, route de Thionville, L-2610 Luxembourg.
- Vous recevrez une réponse à vos questions concernant les retours dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Après validation, une étiquette d'expédition prépayée est fournie.

- L'article doit alors être renvoyé dans les 14 jours calendaires ou l'étiquette d'expédition (et l'éligibilité de retour) expire.
- Tesla prend en charge les frais d'expédition pour les équipements de recharge renvoyés en raison des conditions de garantie.
- Les frais d'expédition pour tous les autres types de retours sont à la charge du client. Voir le tableau des tarifs d'expédition de retour ci-dessous.
 - Les frais d'expédition sont déduits du remboursement du client.
- Une fois l'étiquette d'expédition apposée, le client peut déposer son retour aux points de service de messagerie ou, dans de nombreux cas, planifier une collecte.
- Notez que les centres de service Tesla ne peuvent pas accepter les retours ni émettre les remboursements.
- Les remboursements sont versés sur le mode de paiement initialement utilisé du le client une fois que le retour a été reçu par Tesla.
- Veuillez ne pas renvoyer d'articles à Tesla avec une autre étiquette d'expédition que celle qui vous a été fournie par Tesla car cela pourrait retarder le traitement de votre demande. Le temps pris par Tesla pour vous envoyer une étiquette d'expédition dans les cas éligibles n'a pas d'incidence sur votre annulation ou votre rétractation.

Accessoires inéligibles au retour :

- Kits incomplets
- Téléchargements à distance

Comment retourner des accessoires Tesla :

- Pour initier une procédure de retour, veuillez envoyer votre demande à l'adresse OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Vous avez également la possibilité d'envoyer [le formulaire de rétractation](#) à Tesla Motors Luxembourg S.à r.l., 194, route de Thionville, L-2610 Luxembourg.

Afin d'assurer un traitement efficace de la demande le plus rapidement possible, merci de nous fournir les informations suivantes :

- Nom du client et adresse e-mail associés à la commande
- Numéro de commande
- Référence de l'article
- Description de l'article
- Quantité à retourner
- Motif de retour (utilisé pour déterminer l'éligibilité par rapport au droit de rétractation ou à la politique de retour)

Tableau des frais d'expédition de retour :

Pays	Coûts d'expédition de retour
Autriche	20 EUR

Belgique	20 EUR
Danemark	200 DKK
Finlande	20 EUR
France	20 EUR
Allemagne	20 EUR
Irlande	20 EUR
Italie	20 EUR
Luxembourg	20 EUR
Pays-Bas	20 EUR
Norvège	200 NOK
Portugal	20 EUR
Espagne	20 EUR
Suède	200 SEK
Suisse	20 CHF
Royaume-Uni	20 GBP
Autres pays de l'Union européenne	20 EUR

Interdiction des revendeurs

Tesla et ses sociétés affiliées vendent directement leurs produits aux consommateurs ; nous pouvons unilatéralement annuler une commande qui, selon nous, a pour but de revendre ces produits ou alors passée de mauvaise foi. Nous pouvons également annuler votre commande si nous ne proposons plus un produit après le moment où vous l'avez passée, ou si nous estimons que vous agissez de mauvaise foi.

Erreurs tarifaires

Au cas où une erreur tarifaire aurait été commise, nous vous en informerons, et nous vous permettrons de conclure la transaction au bon prix ou d'annuler votre commande sans occasionner de frais.

Questions

Pour toute les questions concernant la procédure de retour, veuillez écrire à l'adresse suivante OnlineOrdersEMEA@Tesla.com.

Garantie légale

Afin d'éviter toute confusion, rien dans ces conditions générales ne modifiera, n'affectera ou ne remplacera les droits de garantie légaux dont vous bénéficierez en tant que consommateur en vertu des lois applicables.