

Política de ventas y devoluciones de accesorios de comercio electrónico, Europa; 15 de abril de 2018

Accesorios para vehículos Tesla: Envío directo, servicio de instalación y cargador de pared (*Wall Connector*):

Los accesorios originales de los vehículos Tesla se realizan de alguna de estas dos formas:

- **Envío directo:** Los productos que requieren de una instalación mínima y que pueden ser adheridos y retirados del vehículo a conveniencia del propietario se consideran productos de "envío directo". Los accesorios de envío directo se remiten a la dirección proporcionada por el cliente durante el proceso de compra.
 - Algunos ejemplos de accesorios de envío directo son:
 - Adaptadores de carga
 - Funda-cubierta para el coche
 - Kits de interior para todo tipo de clima
 - Sombrillas
 - Portaequipaje (Baca)
 - Remolque / portabicicletas.

- **Servicio de instalación:** Por razones técnicas, de seguridad y/o de garantía, hay una categoría de accesorios para vehículos que, al ser comprados, se envían al Centro de Servicio de Tesla que elija el cliente. El precio de compra de estos artículos incluye el transporte y la instalación. A la llegada de estos accesorios, el centro de servicio seleccionado se pondrá en contacto con el cliente para organizar la instalación. Con la instalación incluida, los clientes pueden estar seguros de que estos accesorios funcionarán y se integrarán perfectamente con sus vehículos.
 - Los ejemplos de accesorios de instalación de servicio incluyen:
 - Alerón de carbono
 - Consola central integrada
 - Paquetes de ruedas y neumáticos
 - Los juegos de pedales de rendimiento.
 - Por favor, tenga en cuenta que al momento de la compra, se les pide a los clientes que introduzcan el número de identificación del vehículo y el Centro de Servicio de Tesla preferido. El hecho de no proporcionar esta información para los accesorios instalados por el servicio de instalación puede causar un retraso en el procesamiento de pedidos.

- **Cargadores de pared:** Debido a que los cargadores de pared requieren la instalación por un electricista especializado, los cargadores de pared se envían directamente a la dirección de envío señalada por el cliente. Esto permite a los clientes recibir su cargador de pared lo más rápido posible, y coordinar la instalación con el electricista de su elección.

Plazos de envío y pedidos:

Para los accesorios que están en stock, los pedidos se tramitan generalmente durante el siguiente día hábil. Aunque nos esforzamos por tramitar los pedidos dentro de 24 horas, el volumen de los pedidos y su disponibilidad puede resultar en un tiempo de gestión adicional. Para más información sobre los plazos de envío y pedidos, por favor, consulte el siguiente cuadro.

Tenga en cuenta:

- Los envíos a larga distancia, los paquetes con ruedas y neumáticos y los accesorios del Roadster pueden conllevar un mayor plazo de entrega.
- Debido al volumen del pedido y a la disponibilidad de los productos, es posible que para determinados artículos se les apliquen límites a la cantidad que se puede pedir. Por ejemplo, únicamente se puede pedir, como máximo, un determinado número de cargadores de pared (*Wall Connectors*) por pedido.

Cuadro con los plazos de envío y pedidos:

País	Coste del Envío	Plazo para tramitar el envío	Plazo normal de entrega
Austria	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Bélgica	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Dinamarca	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Finlandia	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Francia	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Alemania	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Irlanda	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Italia	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Luxemburgo	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Países Bajos	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Noruega	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Portugal	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles

España	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Suecia	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Suiza	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles
Reino Unido	Sin coste	En 24 horas	7-14 días hábiles

Instalación de accesorios:

Los accesorios de Envío Directo están pensados para ser adheridos y retirados fácilmente del vehículo y no requieren una visita al Centro de Servicio. Sin embargo, si se necesitase asistencia técnica con estos u otros accesorios originales de Tesla, los clientes pueden ponerse en contacto con OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Si se considera necesaria más asistencia, se puede concertar una cita de servicio.

Se anima a los clientes a que tomen posesión de su vehículo tal y como está configurado y se familiaricen con el mismo, antes de valorar la personalización del vehículo o la necesidad de instalar accesorios adicionales.

Cancelación o desistirdel pedido:

Las solicitudes de cancelación o desistimiento de pedidos pueden enviarse por correo electrónico a OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. También se puede enviar [el formulario de devolución](#) cumplimentado a nuestra dirección postal, tal y como se indica a continuación: Tesla Spain S.L.U., con domicilio en Barcelona, Calle de la Metalúrgia 38-42, 08038 Barcelona, España.

Para los desistimientos, puede hacer uso de nuestro formulario que se acompaña aquí: [Formulario de Desistimiento](#).

Si prefiere tramitar su desistimiento por correo, puede enviarlo a la dirección que figura en el formulario de devolución (tenga en cuenta que esta vía implica mayores plazos de tramitación).

Para garantizar la tramitación exacta de la solicitud lo antes posible, sírvase proporcionar la siguiente información:

- Nombre del cliente y dirección de correo electrónico asociada al pedido
- Número de pedido
- Descripción del artículo

- Cantidad a cancelar

- Opcional: Motivo de la cancelación (se utiliza para determinar la elegibilidad mediante el derecho de desistimiento o la política de devolución)

Tenga en cuenta que los pedidos pueden ser cancelados sin cargo hasta su envío. Si ya se ha enviado, el cliente corre con los gastos directos de la devolución de la mercancía si desea cancelar el pedido; por favor, consulte la tabla de Tarifas de Envío de Devoluciones que aparece más abajo.

Devoluciones de accesorios de Tesla:

Para garantizar que nuestros clientes están satisfechos con sus accesorios, tienen un período de devolución de 30 días para probar e inspeccionar los bienes. Hay algunas reglas básicas para las devoluciones de productos, que se resumen a continuación:

Devoluciones; accesorios de Envío Directo " (todos menos los conectores de pared):

- Sólo los artículos comprados directamente a Tesla pueden ser devueltos.

- Las solicitudes de devolución deben enviarse en un plazo de 14 días naturales a partir de la entrega del producto (según la información de seguimiento del envío).

- Las solicitudes de devolución pueden enviarse a OnlineOrdersEMEA@Tesla.com o, alternativamente, enviando el [Formulario de Desistimiento](#) por correo electrónico o por correo postal a la dirección que figura en el Formulario de Desistimiento (tenga en cuenta que el envío por correo postal implica un mayor tiempo de tramitación)

- Respondemos a las solicitudes de devolución dentro de cinco días hábiles. Si se aprueba, se proporcionará al cliente una etiqueta de envío.

El artículo debe ser devuelto dentro de los 14 días naturales después de que el cliente haya recibido la etiqueta de envío de retorno, momento en el cual la etiqueta de envío expira.

- El cliente será responsable de los gastos de envío de la devolución, excepto si el artículo se devuelve debido a las condiciones de la garantía. Consulte la tabla de Tarifas de Envío de Devolución que aparece a continuación.

o Las tarifas de envío se deducen del reembolso de la devolución del cliente.

Los clientes deberán manejar e inspeccionar el producto con el debido cuidado. Podemos deducir del reembolso cualquier disminución del valor del producto, resultante de la

manipulación de la mercancía, que no sea necesaria para establecer su naturaleza, características y funcionamiento.

- Una vez que se ha pegado la etiqueta de envío, los clientes pueden dejar las devoluciones en los puntos de mensajería o, en muchos casos, programar una recogida.
- Tenga en cuenta que los Centro de Servicio de Tesla no pueden aceptar devoluciones ni procesar reembolsos.
- Los reembolsos se acreditan al método original de pago del cliente cuando Tesla recibe la devolución.
- Por favor, no envíe ningún artículo de vuelta a Tesla con una etiqueta de envío que no sea la que Tesla proporciona, hacerlo puede retrasar la gestión. El tiempo que Tesla tarda en proporcionar una etiqueta de envío en los casos admitidos, no afectará a su cancelación o retirada.

Devoluciones; accesorios instalados por el servicio de instalación ":

- Los accesorios instalados en el servicio pueden no ser aptos para la devolución (excepto en los casos que implican la garantía del producto) debido a su naturaleza. Por ejemplo, se excluyen de la devolución los artículos fabricados según las especificaciones del cliente o los artículos claramente personalizados y los artículos que se mezclan inseparablemente con otros artículos.
- El cliente será responsable tanto de los costes de (des)instalación como de cualquier disminución del valor del accesorio instalado por el servicio de instalación, que se deducirá del reembolso (excepto en los casos en que se trate de la garantía del producto).

Devoluciones; Conectores de pared:

- Los conectores de pared Tesla pueden devolverse dentro de los 14 días naturales siguientes a la entrega del producto (según la información de seguimiento del envío).
- Sólo los artículos comprados directamente a Tesla pueden ser devueltos.
- Si el producto objeto de la devolución ha sido usado o está dañado, podemos deducir el valor disminuido del producto del reembolso.
- Las consultas sobre devoluciones deben enviarse a OnlineOrdersEMEA@Tesla.com o, alternativamente, se puede rellenar un [Formulario de Desistimiento](#) y enviarlo a la dirección que aparece aquí Tesla Spain S.L.U., con domicilio en Barcelona, Calle de la Metalúrgia 38-42, 08038 Barcelona, España.

- Las solicitudes de devolución serán respondidas dentro de los cinco días hábiles siguientes al contacto.

- Tras la aprobación, se proporcionará una etiqueta de envío gratis.

o El artículo debe ser devuelto dentro de los 14 días naturales o la etiqueta de envío (y el periodo de devolución) expirarán.

- Tesla cubrirá los gastos de envío para los cargadores devueltos según las condiciones de la garantía.

- El cliente será responsable de los gastos de envío asociados con todos los demás tipos de devolución. Consulte la tabla de tarifas de envío de devoluciones que aparece a continuación.

o Los gastos de envío se deducen del reembolso de la devolución del cliente.

- Una vez que se ha pegado la etiqueta de envío, los clientes pueden dejar las devoluciones en los puntos de envío o, en muchos casos, programar una recogida

- Tenga en cuenta que los Centro de Servicio de Tesla no pueden aceptar devoluciones ni gestionar reembolsos.

- Los reembolsos se acreditan al método original de pago del cliente cuando Tesla recibe la devolución.

- Por favor, no envíe ningún artículo de vuelta a Tesla con una etiqueta de envío que no sea la que Tesla proporciona, hacerlo puede retrasar la gestión. El tiempo que Tesla tarda en proporcionar una etiqueta de envío en los casos admitidos, no afectará a su cancelación o retirada.

Accesorios no aptos para la devolución:

- Paquetes rotos o kits incompletos

- Botes abiertas de pintura de retoque

- Descargas por internet

Cómo realizar una devolución de los accesorios de Tesla:

- Para iniciar una devolución, por favor envíe su solicitud a OnlineOrdersEMEA@Tesla.com o alternativamente rellene el [Formulario de Desistimiento](#) y envíarlo Tesla Spain S.L.U., con domicilio en Barcelona, Calle de la Metalúrgia 38-42, 08038 Barcelona, España.

Para garantizar la correcta tramitación de la solicitud lo antes posible, sírvase proporcionar la siguiente información:

- Nombre del cliente y dirección de correo electrónico asociada al pedido
- Número de pedido
- Número de artículo
- Descripción del artículo
- Cantidad a devolver
- Razón de la devolución (indicada para determinar la elegibilidad según los derechos de desistimiento o la política de devolución)

Tabla de Envío de Devoluciones:

País	Coste de Envío
Austria	20 EUR
Belgica	20 EUR
Dinamarca	200 DKK
Finlandia	20 EUR
Francia	20 EUR
Alemania	20 EUR
Irlanda	20 EUR
Italia	20 EUR
Luxemburgo	20 EUR
Países Bajos	20 EUR
Noruega	200 NOK
Portugal	20 EUR
España	20 EUR
Suecia	200 SEK
Suiza	20 CHF
Reino Unido	20 GBP

Resto de Europa	20 EUR
-----------------	--------

Prohibición de reventa

Tesla y sus filiales venden sus productos directamente a los consumidores finales. Podemos cancelar unilateralmente cualquier pedido que consideremos que se ha realizado con vistas a la reventa de dichos productos o que se ha hecho de mala fe. También podemos cancelar su pedido si dejamos de fabricar un producto después del momento en que usted realice el pedido o si determinamos que usted actúa de mala fe.

Errores en los precios

En el caso de que se produzca un error en el precio, le notificaremos el error y le daremos la posibilidad de continuar con la operación al precio correcto o de cancelar su pedido sin coste alguno para usted.

Preguntas

Para cualquier pregunta sobre el proceso de devolución, por favor contacte con OnlineOrdersEMEA@Tesla.com.

Garantía legal

Para evitar cualquier duda, nada de lo dispuesto en las presentes condiciones modificará, afectará o sustituirá a los derechos de garantía legales que usted tendrá como consumidor en virtud de la legislación aplicable.