



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

**新车有限质量保证**

生效日期：2020 年 1 月 29 日



<b>一般质量保证条款</b> .....	<b>2</b>
谁是质量保证人? .....	2
质保涵盖的车辆范围.....	2
多项质保条款.....	2
限制及免责声明.....	2
中国法律赋予的权利.....	2
所有权转让.....	2
谁可要求履行此《新车有限质量保证》? .....	2
质保期的起始及终止时间.....	3
<b>质量保证范围</b> .....	<b>4</b>
车辆三包有限质量保证 - 修理.....	4
车辆三包有限质量保证 - 更换或退货.....	4
易损耗零部件有限质量保证.....	4
座椅安全带和气囊系统有限质量保证.....	4
电池和驱动单元有限质量保证.....	5
车身腐蚀有限质量保证.....	5
<b>除外条款及限制</b> .....	<b>7</b>
质量保证限制.....	7
其他限制及除外条款.....	7
质量保证失效.....	8
损害赔偿.....	8
<b>获得质量保证服务</b> .....	<b>9</b>
质保维修税款支付.....	9
合理的维修时间.....	9
道路救援.....	9
修改及弃权.....	9
<b>争议解决</b> .....	<b>10</b>



# 一般质量保证条款

质量保证人（简称“Tesla”）将在相应的质保期限内按照本《新车有限质量保证》之条款、条件和限制为车辆提供质保服务。本《新车有限质量保证》所规定的您的权利与 Tesla 的义务，在 Tesla 中国大陆质保区域（即您购买全新 Tesla 车辆的区域）内适用。如果您将自己的 Tesla 车辆转移至其他质保区域，除非当地法律另有要求，本《新车有限质量保证》的条款将不再适用。

## 谁是质量保证人？

美国进口车辆	中国制造车辆
特斯拉汽车（北京）有限公司 北京市朝阳区建国路 77 号 华贸中心 3 号楼 8 层 电话：+86 400 910 0707	特斯拉（上海）有限公司 上海浦东新区南汇新城通惠路 168 号 D203A 电话：+010-59050000-7045

## 质保涵盖的车辆范围

此《新车有限质量保证》适用于由 Tesla 在中国大陆质保区域内出售的车辆。为本《新车有限质量保证》之目的，Tesla 中国大陆质保区域包括在中华人民共和国领土范围内的 23 个省、5 个自治区及 4 个直辖市（香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区除外）；前提是您要回到 Tesla 中国大陆质保区域获取质保服务。针对后续购买者或者受让者，无论其曾在哪个国家或地区购买车辆，其必须回到 Tesla 中国大陆质保区域才能获得质保服务。

## 多项质保条款

此《新车有限质量保证》包含的质保条款及条件会因所质保部件或系统的不同而有所差异。特定部件或系统的质保受限于此《新车有限质量保证》的质保章节及其他条款所阐述的质保范围。

## 限制及免责声明

除国家法律法规另有规定外，此《新车有限质量保证》是适用于您的 Tesla 车辆的唯一明示的质保。

本《新车有限质量保证》或任何默示质保项下的补救措施仅限于必要的修理、更换零部件、更换车辆或退车。Tesla 未授权任何个人或实体代其设立与此《新车有限质量保证》相关的任何其他义务或责任。受限于相关法律法规，Tesla 有权自行决定是否修理或更换零部件或使用新的（包括再制造的）零部件。

## 中国法律赋予的权利

您根据本《新车有限质量保证》享有特定的权利。您根据适用的中国法律法规，可能还会享有其它权利。

## 所有权转让

在此《新车有限质量保证》所述的限制范围内，此《新车有限质量保证》可免费转让给在首个零售购买者之后依法获得车辆所有权的任何人（简称“后续购买者”）。

## 谁可要求履行此《新车有限质量保证》？

依据中国法律，在 Tesla 中国大陆质保区域购买且以首个购买者或者后续购买者的名字登记或拥有的新车的首个零售购买者或后续购买者可依据此《新车有限质量保证》之条款要求履行此《新车有限质量保证》。



## 质保期的起始及终止时间

此《新车有限质量保证》自 Tesla 向首位零售或企业购买者或出租人开具机动车销售统一发票之日起生效。依据此《新车有限质量保证》对零部件进行修理或更换的或者对车辆进行更换的，修理或更换后的部分的质保期仅限于此《新车有限质量保证》中相应部分的质保期的剩余部分，除非相关法律另有规定。

此《新车有限质量保证》包含有关修理、零部件更换、车辆更换以及退车的详细信息。具体内容如下。

依据此《新车有限质量保证》，可为您提供的全部补救措施是 Tesla 针对质保范围内的质量问题而进行的修理或零部件更换，或依据中国法律法规要求，在特定有限情况下更换您的车辆或退车。Tesla 有权自主决定是否使用新零部件（包括再制造的零部件）进行修理。所有按照此《新车有限质量保证》由 Tesla 更换下来的零部件或其他组件，以及退回至 Tesla 的车辆或由 Tesla 进行更换的车辆，均为 Tesla 专属财产，相关法律另有规定的除外。

### 车辆三包有限质量保证 - 修理

自机动车销售统一发票开具之日起 4 年或行驶里程 80,000 公里（以先到者为准）的包修期限（“包修期限”）内，凡在正常使用的前提下出现的材料或工艺质量问题，Tesla 将提供免费的修理服务以解决质量问题。

在包修期限内，如果因质量问题而产生的修理时间超过 5 天，Tesla 将为您提供一辆备用车，或给予合理的交通费用补偿。

### 车辆三包有限质量保证 - 更换或退货

如果您的 Tesla 车辆一直注册于个人名下，且从未用于营利目的，则自机动车销售统一发票开具之日起 2 年或行驶里程 50,000 公里（以先到者为准）的质保期内，如在正常使用的前提下出现以下任何情况，Tesla 将为您更换车辆或接受您的退货：

- 因严重安全性能故障进行了 2 次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的；或
- 转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题，更换 2 次后，仍不能正常使用的。关于转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥以及车身主要零部件的详细说明，请参阅 Tesla 提供的三包凭证。

如果您的 Tesla 车辆一直注册于个人名下，且从未用于营利目的，那么自机动车销售统一发票开具之日起 2 年或行驶里程 50,000 公里（以先到者为准）的质保期内，如在正常使用的前提下出现以下情况，Tesla 将为您更换车辆：

- 因车辆的产品质量问题修理时间累计（简称“修理时间”）超过 35 天；或
- 因同一产品质量问题累计修理超过 5 次。

下列情形所占用的时间不计入前述修理时间：

- 必须依据您的车辆识别代号(VIN)进行定制的某些特殊零部件（例如，线束）或系统（例如，防盗系统）的运输时间；以及
- 救援时间（包括将您的车辆牵引及/或运输至 Tesla 服务中心或 Tesla 授权的维修企业所花费的时间）。

在上述情况下，如您选择更换车辆或退货，您应向 Tesla 支付合理使用补偿金。合理使用补偿金的计算，请参阅三包凭证上的公式。

如果您的 Tesla 车辆一直注册于个人名下，且从未用于营利目的，那么自机动车销售统一发票开具之日起 60 天或行驶里程 3,000 公里（以先到者为准）的质保期内，在正常的使用情形下，如果转向系统或制动系统失效，或车身开裂，Tesla 将为您免费更换车辆或接受您的退货。

### 易损耗零部件有限质量保证

受限于此《新车有限质量保证》中的除外条款及限制条款，易损耗零部件有限质量保证包括在三包凭证明示的相应质保期内对三包凭证上明示范围内的 Tesla 制造或提供的易损耗零部件进行更换，以解决该等易损耗零部件出现的材料或工艺质量问题。

### 座椅安全带和气囊系统有限质量保证

自机动车销售统一发票开具之日起 5 年或行驶里程 100,000 公里（以先到者为准）的质保期内，Tesla 将对座椅安全带和气囊系统提供免费修理或更换服务以解决正常使用情形下出现的材料或工艺质量问题。

## 电池和驱动单元有限质量保证

Tesla 锂电池（简称“电池”）和驱动单元是为承受极端驾驶条件而设计的十分先进的动力总成组件。请放心，Tesla 先进的电池和驱动单元受此电池和驱动单元有限质量保证的保障，受限于下文所述限制条件，我们将对任何有故障或有质量问题的电池或驱动单元提供修理及更换服务。

如果电池或驱动单元需要修理，Tesla 有权自行决定修理该单元，还是用新的（包括再制造的）零部件进行更换。虽然质保下的更换可能不会将车辆恢复到“全新”的状态，但更换电池时，Tesla 将确保电池容量至少与故障出现前的原始容量持平（车龄和行驶里程等因素均需考虑在内）。

为您提供更完备的保障，此电池和驱动单元有限质量保证还涵盖因电池起火而出现的车辆损坏（即使起火是因驾驶员过失造成的）。（涵盖范围不包括电池起火前已存在的损坏或在车辆彻底损坏后发生电池起火而造成的损坏。）

车辆电池和驱动单元在此电池和驱动单元有限质量保证之下的质保期为：

- Model S 和 Model X 为 8 年或行驶里程 150,000 英里/240,000 公里（以先到者为准），且质保期内保有最低 70% 的电池容量。任一购买于本《新车有限质量保证》封面规定的生效日前的 Model S 和 Model X 受购买日期时适用有效的电池和驱动单元有限质量保证条款的约束。
- 装配标准续航版或标准续航升级版电池的 Model 3 和 Model Y 为 8 年或行驶里程 100,000 英里/160,000 公里（以先到者为准），且质保期内保有最低 70% 的电池容量\*。
- 装配长续航版或 Performance 高性能电池的 Model 3 和 Model Y 为 8 年或行驶里程 120,000 英里/192,000 公里（以先到者为准），且质保期内保有最低 70% 的电池容量。

\*就与电池容量相关的质保要求而言，更换后的电池状态将与车辆的车龄和行驶里程相符，并足以在原始电池的剩余质保期内达到或超过最低电池容量。注意：车辆的预估里程数不能完全反映出电池容量，因为里程数还会受到除电池容量外的其他多种因素的影响。Tesla 有权自行决定判断电池容量的测量方法、决定是进行修理、更换或是提供再制造的零件，并决定用来更换的零部件或再制造的零部件的状态。

尽管此电池和驱动单元有限质量保证涵盖范围较广，但故意行为（包括故意滥用或破坏车辆或无视有效的车辆警告或服务通知）、碰撞或事故（上述有关电池起火的特殊约定除外）或由非 Tesla 人员或非认证人员修理或打开电池及驱动单元导致的损坏均不在此质保范围内。

此外，驱动单元质保部分受此《新车有限质量保证》中的排除和限制条款的约束。因以下活动导致的电池损坏的，均不在此电池和驱动单元有限质量保证的质保范围内：

- 损坏电池或通过物理方式、程序设计或其他方法刻意试图延长（在车主手册和由 Tesla 提供的所有文件中指明的方法除外）或缩短电池寿命；
- 直接将电池置于火焰中（上述有关电池起火的特殊约定除外）；或
- 将电池浸在水中。

与所有锂电池类似，此电池也会随着时间推移和使用次数增加而逐渐损耗能量或动力。随时间流逝或因电池使用导致的电池能量或电量丢失不属于《电池和驱动单元有限质量保证》的承保范围，但《电池和驱动单元有限质量保证》指定的情况除外。请参阅车主文档，了解如何最大化电池的适用寿命和容量。如未能遵守上述电池维护建议和充电程序，会导致本《电池和驱动单元有限质量保证》失效。

车辆可使用无线更新软件，持续推出新功能、改善车辆，其中包括在保护和提升电池寿命方面的更新。因上述软件更新而导致电池性能方面出现任何可见的变化，不属于本《电池和驱动单元有限质量保证》的承保范围。

## 车身腐蚀有限质量保证

本《车身腐蚀有限质量保证》承保因材料或工艺质量问题而导致的腐蚀穿孔（在车身钣金上由内向外产生的孔洞）的维修，质量保证期为 12 年（不限里程），但不包含：

- 采取了预防腐蚀措施（即通常指采取了抗锈处理或喷涂了防水底漆）的车辆；
- 因非 Tesla 生产或供应的材料或工艺之质量问题造成的导致车身钣金或底盘由内而外穿透的腐蚀；
- 导致车身钣金或底盘由外而内穿孔的表面或外观侵蚀，例如碎石片或刮痕；
- 由事故、滥用、疏忽、车辆维护或操作不当、安装某个附件、接触化学物质或者自然灾害、火灾或存放不当而导致的损害或造成的腐蚀；



## 质量保证范围

有关本《新车有限质量保证》不承保的其他车漆、生锈或腐蚀问题等更多信息，请参阅[其他限制及除外条款](#) 见第 7 页。

## 质量保证限制

此《新车有限质量保证》不涵盖因正常磨损或退化、滥用、误用、疏忽、事故、不当维护、操作、存放或运输导致的直接或间接车辆损坏或故障，包括但不限于：

- 发现此《新车有限质量保证》项下的质量问题后，未将车辆送到 Tesla 服务中心或 Tesla 授权的维修企业，或未按照其建议的方式进行修理或维修；
- 事故、碰撞或物体撞击车辆；
- 任何不适当的车辆维修、更换或改装，或者未获授权或许可的个人或机构进行的液体、部件或配件的安装及使用；
- 修理或保养不当，包括但不限于使用车主文件所述内容以外的液体、零部件或配件；
- 正常的磨损或退化，包括但不限于座椅、饰板和座套变色、穿孔、撕裂、凹陷、褶皱磨损或其他变形、车漆、玻璃石屑以及类似物品。
- 因任何改装或未经授权访问任何来源的车辆数据或软件（包括但不限于非 Tesla 零部件或配件、改装件、第三方应用程序、病毒、漏洞、恶意软件或任何其他形式的干扰或网络攻击）而导致车辆硬件或软件出现任何损坏或上传至您车辆的任何个人信息/数据出现任何损失或伤害；
- 牵引车辆；
- 不当使用绞车；
- 盗窃、蓄意破坏或骚乱；
- 火灾、爆炸、地震、风暴、闪电、冰雹、洪水或深水；
- 越野驾驶（仅适用于 Model S 与 Model 3）；
- 在极其不平整、崎岖、破损或危险的路面驾驶，包括但不限于车路缘、坑洼处、未完工道路、碎片或其他障碍物，或进行比赛、竞赛或汽车越野赛或用于车辆所不具备的任何其他用途；
- 车辆超载；
- 将车辆用作固定电源；以及
- 环境状况或天灾，包括但不限于暴露于阳光、空气中化学物质、树液、动物或昆虫排泄物、道路上的碎片（包括碎石片）、工业放射性尘埃、铁轨上的灰尘、盐分、冰雹、洪水、（雷雨）风暴、酸雨、火、水、污染、闪电及其他环境条件。

## 其他限制及除外条款

除了上述排除条款及限制，本《新车有限质量保证》未涵盖：

- 任何腐蚀或油漆缺陷，包括但不限于：
  - 因非 Tesla 生产或供应的材料或工艺质量问题造成的导致车身板件或底盘由内而外穿透（穿孔）的腐蚀；
  - 导致车身板件或底盘由外而内穿孔的表面或外观侵蚀，包括刮痕或由碎石片导致的问题；
  - 由事故、油漆搭配、滥用、疏忽、车辆维护或操作不当、安装配件、接触化学物质或者天灾或自然灾害、火灾或存放不当导致的损害造成或带来的腐蚀和油漆缺陷；
- 非 Tesla 原装部件或配件，或由安装或使用非 Tesla 原装部件或配件直接或间接导致的损坏；
- 购买车辆时未包含在内的零部件、配件和充电设备；这些物品有各自的质量保证，相关的条款和条件会在适用时提供给您；
- 由本《新车有限质量保证》任何除外条款明确规定不予质保的情形所导致的维修或保养车辆所需的任何额外的 Tesla 零部件或者人工，无论是否在质保期内，包括但不限于软硬件修改或者非 Tesla 原厂零部件或配件；
- 轮胎，有独立的质量保证，受在适用时提供给您独立条款和条件约束；
- 遥控车钥匙电池
- 挡风玻璃或车窗玻璃破损、碎损、刮伤或开裂，但并非因 Tesla 制造或供应的挡风玻璃或车窗玻璃的材料或工艺之质量问题所导致；
- 常规现象或正常的噪音及颠簸，包括但不限于（在无需更换故障零部件的情况下）制动时的尖锐声响、一般敲击声、咯吱咯吱声、咔嚓咔嚓声以及在风中和马路上的颠簸；及
- 维护服务，包括但不限于以下内容：





# 除外条款及限制

- 车轮定位或平衡;
- 外观护理 (例如清洁和抛光);
- 易损耗零部件 (例如雨刷片/嵌件、刹车片/内衬、过滤器等); 以及
- 小幅调整, 包括增加密封条、绝缘件, 或更换和/或重新拧紧螺母和螺栓 (或相似物件)。

## 质量保证失效

您有责任对车辆进行正确的使用和操作并获取和保存详细、准确的车辆维护记录 (应转交给每位后续购买者), 包括 17 位数的车辆识别代号 (“VIN”)、服务中心名称与地址、里程、维修或维护日期及维修或维护项目描述。若您未遵守车主文件中有关车辆使用和操作的特定说明与建议, 则您可能会使本《新车有限质量保证》失效, 包括但不限于:

- 在收到可更新通知后, 安装有关车辆软件的更新;
- 遵守所有召回公告;
- 在规定的负载限制内运载乘客和货物; 及
- 进行全面维修。

尽管 Tesla 并不要求您在 Tesla 服务中心或 Tesla 授权的维修企业开展所有服务或修理工作, 但不当维护、服务或修理可能会使本《新车有限质量保证》失效或被排除在质保范围之外。Tesla 服务中心或 Tesla 授权的维修企业拥有与您的车辆相关的专业培训、专门技术、工具及物品, 其雇佣的工作人员是获得授权或许可对您的车辆上开展工作的人员, 该服务中心或维修企业是获得授权或许可对您的车辆开展工作的机构。Tesla 强烈建议您在 Tesla 服务中心或 Tesla 授权的维修企业开展所有维护、服务及维修工作, 以避免本《新车有限质量保证》失效或被排除在承保范围之外。

以下事项也会使本《新车有限质量保证》失效:

- 车辆的车辆识别号码损毁或变更, 或里程表或其他相关系统的中断连接、变更或不运行, 以致难以确定车辆识别号码或实际里程数;
- 车辆已被标注、认定为以下状态或已发生以下事项: 被拆解拆卸、在火灾中受损、在洪灾中受损、废品、再组装、报废、重新构建、不可修复或全损; 以及
- 保险公司已认定为全损车辆。

## 损害赔偿

Tesla 特此声明不承担因车辆产生的或与车辆有关的所有间接、偶然、特殊及继发性损失, 包括但不限于往返于 Tesla 服务中心的运输费、车辆价值贬损、时间损失、收入损失、因无法使用车辆而产生的损失、个人或商业财产损失、不便或情况恶化、精神痛苦或伤害、商业损失 (包括但不限于利润或收益损失)、牵引费、公交车费、车辆租赁费、维修呼叫费、油费、住宿费、牵引车辆的损坏, 以及电话费、传真费及邮寄费等附带费用。

Tesla 承担的直接损失以提出索赔时车辆的公平市值为限。

在法律允许的范围内, 无论您的索赔是基于合同、侵权行为 (包括过失及重大过失)、违反质量保证条款或条件、不实陈述 (无论是疏忽或其他), 上述限制及除外条款均适用, 即使 Tesla 已被告知存在此类损害的可能性或此类损害可以合理预测。

为获得质保服务，您必须在相应质保期限内通知 Tesla 并在正常营业时间将车辆送至 Tesla 中国大陆质保区域内的 Tesla 服务中心，费用由您自行承担（Tesla 有义务承担牵引费用的除外）。若要获取最近的 Tesla 服务中心之位置，请访问 [www.tesla.cn](http://www.tesla.cn)。Tesla 服务中心的地点可能随时变更。我们始终一直在 [www.tesla.cn](http://www.tesla.cn) 上发布服务中心的更新列表。

联系 Tesla 时，请准备提供车辆识别号 (VIN)、当前里程以及对质量问题的描述。车辆识别号位于车辆驾驶员一侧的顶部仪表盘上，可透过挡风玻璃查看。也可参阅车辆注册及产权文件。

若您的地址变更，请通过此《新车有限质量保证》的“谁是质量保证人？”章节指定的地址或电话号码联络 Tesla。

## 质保维修税款支付

有些司法区域和/或当地政府可能要求对质保维修征收税款。在相关法律允许的情况下，您有义务支付此类税款。

## 合理的维修时间

您必须为 Tesla 留有合理的时间以完成维修及/或服务。一旦 Tesla 通知您车辆维修及/或服务已完成，您有义务自行承担费用立即取走车辆。

## 道路救援

Tesla 道路救援是一项应对故障 Tesla 车辆的服务，以期最大限度降低故障给客户造成的不便。该项服务全年无休，致电当地 Tesla 支持热线即可：+86 400 910 0707。车辆必须在 Tesla《新车有限质量保证》或《二手车有限质量保证》承保范围内，并且在申请道路救援时，位于中国大陆质保区域；但是，道路救援是一项单独服务，并不依据 Tesla《新车有限质量保证》或《二手车有限质量保证》提供服务。关于完整的详细信息和信息披露，请参阅我们的道路救援政策。

## 修改及弃权

任何个人或实体（包括但不限于 Tesla 员工或授权代表）均不得修改或免除此《新车有限质量保证》之任何内容。针对特定车辆型号，Tesla 会不定期地支付部分或全部不再属于此《新车有限质量保证》之质保范围的特定维修费用（即“调整计划”）。在此情况下，Tesla 会通知所有已知的受影响车辆之注册所有者。有关此计划（若有）对您车辆之适用性，您可直接询问 Tesla。Tesla 会依据具体情况不定期地支付部分或全部不再属于此《新车有限质量保证》之质保范围的特定车辆维修费用。Tesla 保留开展以上操作和随时对 Tesla 生产或销售的车辆及相应质保进行变更之权利，且无义务对 Tesla 之前生产或销售的车辆或此《新车有限质量保证》包含的相应质保做出同样或类似支付或变更。



在您所在司法区域的法律允许的最大范围内，在您根据相关法律寻求任何救济前，您应在此《新车有限质量保证》规定的相应质保期内首先以书面形式通知 Tesla 您发现的任何质量问题，以便 Tesla 有机会在一段合理时间内提供任何所需维修，并交由我们的争议解决程序解决。请在书面通知中填写以下信息：

- 您的姓名及联络信息；
- 车辆识别代号；
- 距您最近的 Tesla 门店及 / 或 Tesla 服务中心的名称及位置；
- 车辆交付日期；
- 当前里程；
- 质量问题描述；及
- 您已试图与 Tesla 门店或 Tesla 代表共同解决问题的记录或 Tesla 服务中心或 Tesla 授权的维修企业未开展的维修或服务之记录。

若您与 Tesla 就此《新车有限质量保证》产生任何争议、分歧或争论，Tesla 将竭尽全力寻求妥善解决方案。倘若未能妥善解决，Tesla 和您应将全部此类争议、分歧或争论提交至北京市朝阳区人民法院通过诉讼解决。

TESLA