



MODEL S MODEL X

二手车有限质量保证
二手车延长有限质量保证

生效日期：2019 年 2 月 1 日

©2012-2019 TESLA, INC.

本文档中的所有信息和所有车辆软件受 Tesla, Inc. 及其许可人的版权和其他知识产权的保护。未经 Tesla, Inc. 及其授权人书面许可，不得对资料进行全部或部分复印、复制或修改。Tesla 可根据要求提供其他信息。以下是 Tesla, Inc. 在美国和其他国家（地区）的商标或注册商标：

TESLA TESLA MOTORS

TESLA
ROADSTER

MODEL S MODEL X

TESLA





一般质量保证条款	2
谁是质量保证人?	2
二手车有限质量保证.....	3
二手车延长有限质量保证.....	4
质保范围.....	4
多项质保条款.....	4
限制及免责声明.....	4
您可根据当地法律享有的权利.....	4
所有权转让.....	4
谁有权要求执行本《有限质量保证》?	4
本《有限质量保证》的补救措施.....	4
除外条款及限制	6
质量保证限制.....	6
其他限制及除外条款.....	6
质量保证失效.....	7
损害赔偿.....	7
获得质量保证服务	8
质保维修税款支付.....	8
合理的维修时间.....	8
道路救援.....	8
修改及弃权.....	8
争议解决与各国消费者信息披露	9
澳大利亚.....	9
中国大陆.....	9
墨西哥.....	9
挪威.....	9
美国.....	10



一般质量保证条款

Tesla, Inc. (“Tesla”) 将在相应的质保期内按照本《二手车有限质量保证》或《二手车延长有限质量保证》（在适用的情况下统称为《有限质量保证》）中的条款、条件和限制，基于车辆符合的下述质保内容，对车辆提供维修服务。本《有限质量保证》所规定的您的权利与 Tesla 的义务，仅适用于相关 Tesla 二手车首次被赋予本《有限质量保证》时所处的质保区域。如果您将自己的 Tesla 车辆转移至其他质保区域，则本《有限质量保证》的条款将不予适用，除非当地法律另有要求。质量保证区域如下所示。

谁是质量保证人？

以下总结的质保区域是指随车附带本《有限质量保证》的车辆首次从 Tesla 购买的所在地。

质量保证区域	联系人信息
美国和加拿大	<p>美国: Tesla, Inc. Attention: Used Vehicle Limited Warranty P.O.Box 15430 Fremont, CA 94539 电话: 1 877 79 TESLA (1 877 798 3752)</p> <p>加拿大: Tesla Motors Canada ULC 1325 Lawrence Ave East Toronto, ON Canada M3A 1C6 电话: 1 877 79 TESLA (1 877 798 3752)</p>
欧洲	<p>Tesla Motors Netherlands B.V. Burgemeester Stramanweg 122, 1101 EN Amsterdam, Netherlands 电话: 020 365 00 08</p>
澳大利亚	<p>Tesla Motors Australia, Pty Ltd. 10 Herbert Street St. Leonards NSW 2065, Australia 电话: 61 2 8015 2834</p>
中国大陆	<p>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</p>
中国香港	<p>Tesla Motors HK Limited 中国香港特别行政区 新界荃湾区青山路 Kong Nam 工业大厦 603 - 609 号 电话: 852 3974 0288</p>
日本	<p>Tesla Motors Japan 8-5-41, Akasaka, Minato-ku Tokyo, Japan 电话: 0120 975 214</p>
约旦	<p>Tesla Jordan Vehicle Trading, LLC 61 Al-Ummal Street</p>



	11118 Bayader Wadi Seer Amman, Jordan 电话: 962 06 580 3130
韩国	Tesla Korea Limited Attention: Vehicle Service Yangcheon-ro 66-gil Gangseo-gu, Seoul, South Korea 电话: 080 822 0309
中国澳门	Tesla Energia Macau Limitada 中国澳门特别行政区 氹仔望德聖母灣大馬路澳門威尼斯人地下一层 电话: 853 2857 8038
墨西哥	Tesla Mexico Av.Paseo De La Reforma 404 Piso 13 Col. Juarez, Cuauhtemoc Distrito Federal 06600 电话: 01 800 228 8145
新西兰	Tesla New Zealand ULC 501 Karangahape Road Auckland, North Island New Zealand 电话: 4 831 8723
中国台湾	Tesla Motors Taiwan, Ltd. 中国台湾 台北市内湖区 民权东路六段 11 巷 6 号 (邮编: 114) 电话: 0809 007518
阿拉伯联合酋长国	Tesla Motors Netherlands B.V. (Dubai Branch) 146 Sheikh Zayed Road Al Wasi, P.O.Box 73076 Dubai, United Arab Emirates 电话: 971 (0) 4 521 7777

您必须回到自己特定的质保区域才能获取质保服务。对于任何后续购买者或者受让者，无论您是在哪个国家或地区购买的车辆，您都必须回到您特定的质保区域才能获得质保服务。

对于直接从 Tesla 购买二手车的个人客户（商用的除外），我们将提供本《有限质量保证》服务，以进一步消除客户的后顾之忧。根据购买时的车龄及行驶里程，二手车将享受下述质保服务，但受限于下述已确定的限制及除外条款。

二手车有限质量保证

在 Tesla 向您交付时，车龄低于 4 年并且里程表的读数低于 50,000 英里（80,000 公里）的车辆将享有《二手车有限质量保证》。

本《有限质量保证》对二手车的质保期为 4 年或 50,000 英里（80,000 公里），以先到者为准，质保期自交付日起算。



一般质量保证条款

二手车延长有限质量保证

在 Tesla 向您交付时，车龄超过 4 年或里程表读数超过 50,000 英里（80,000 公里），但车龄低于 6 年并且里程表读数低于 100,000 英里（160,000 公里）的车辆将享有《二手车延长有限质量保证》。

本《二手车延长有限质量保证》的质保期限为 2 年或总里程最高至 100,000 英里（160,000 公里），以先到者为准。

质保范围

本《有限质量保证》涵盖在车辆正常使用的前提下对出现材料或工艺质量问题的 Tesla 制造或提供的零件（不包含电池和驱动单元）进行必要的维修或更换。

《Tesla 二手车有限质量保证》不会延长或以其他方式修改原始的《新车有限质量保证》。《新车有限质量保证》的剩余质保期，包括原始的《电池和驱动单元有限质量保证》，将适用于二手车，并且与本《有限质量保证》并行不悖。

多项质保条款

本《有限质量保证》包含的质保条款及条件会因所质保的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本《有限质量保证》的质保章节及其他相关条款。

限制及免责声明

原有的《新车有限质量保证》及适用于您的车辆的《二手车有限质量保证》或《二手车延长有限质量保证》是特斯拉向您明示提供的唯一质保。所有其他暗示或明示的保证或条件应在您的质量保证区域法律允许的最大范围内被免除，包括但不限于暗示的质量保证和适销性条件要求，特定用途适用性，耐用性或因交易过程或商业惯例所产生的上述事项。由于有些质量保证区域不允许限制暗示保证或条件和/或规定某项暗示保证或条件的持续时间，因此上述限制可能不适用于您。

由特斯拉提供必要的维修和零件更换是本《有限质量保证》或任何暗示保证所涵盖的唯一补救措施。Tesla 未授权任何个人或实体代其设立与本《有限质量保证》有关的任何其他义务或责任。Tesla 有权自行决定是否进行维修或在需要更换零件时使用全新的、修复的或再制造的零件。

您可根据当地法律享有的权利

本《有限质量保证》为您提供了除法定质保权利之外的权利。所谓法定质保权利是指您首次购买随车附带本《有限质量保证》的车辆时所处的质保区域的适用法律所规定的权利。上述法定质保权利不得被修改、影响或取代。Tesla 还推荐您 [争议解决与各国消费者信息披露](#) 见第 9 页。

所有权转让

在本《有限质量保证》所述的限制范围内，本《有限质量保证》可免费转让给在首位个人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”）。

谁有权要求执行本《有限质量保证》？

本《有限质量保证》所承保的 Tesla 二手车的个人购买者，或该二手车的后续购买者。二手车必须依照相应质保区域所适用法律的规定以购买者的名义进行登记或注册。

本《有限质量保证》的补救措施

根据本《有限质量保证》，可为您提供的全部补救措施是由 Tesla 针对所承保的质量问题进行维修或更换全新零件、修复零件或再制造零件。根据本《有限质量保证》的除外条款及限制，只有在相应质保期内将承保的质量问题通知 Tesla，Tesla 才会免费为您的 Tesla 车辆提供该等维修或零件更换服务。Tesla 将有权自行决定使用全新件、修附件或再制造件进行维修服务。除适用法律另有规定外，所有被更换的零件或其他组件均为 Tesla



的专有财产。上述内容不损害在 [您可根据当地法律享有的权利](#) 见第 4 页 和 [争议解决与各国消费者信息披露](#) 见第 9 页 中所阐述的您的权利。

质量保证限制

本《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：

- 发现本《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，包括使用车主文件所述内容以外的液体、零部件或配件；
- 因未经授权访问任何来源的车辆数据或软件（包括非 Tesla 零部件或配件、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（仅限 Model S）；
- 在极其不平整、崎岖、破损或危险的路面驾驶，包括但不限于路缘、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；
- 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；以及
- Tesla 交付二手车时，出现的损坏、磨损、开裂、污点或其他结实度与外观问题。

其他限制及除外条款

除上述除外条款及限制，本《有限质量保证》未涵盖：

- 所有未直接从 Tesla 购买的、随附本《有限质量保证》的二手车，包括从拍实行、第三方零售商、不公开买卖等渠道购得的二手车，以及所有无明确署名的二手车，包括报废或被品牌冠名的车辆。
- 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 原厂零部件或配件或其安装，或者因安装或使用非 Tesla 原厂零部件或配件直接或间接导致的任何损坏：
 - 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；
 - 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；
 - 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缺陷所导致；
 - 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：
 - 车轮定位或平衡；



- 内饰与外饰的外观护理包括清洁、抛光、除尘、处理座套褶皱、刮痕、划痕、污点、磨损、裂痕、路面刮蹭以及类似情况；
- 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，可能使本《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《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，其雇用的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《有限质量保证》失效或被排除在质保范围之外。

以下事项也会使本《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；
- 车辆已标注为拆卸、在洪灾中受损、在洪灾中受损、废品、重新组装、打捞物、重新构建、不可修复或完全丢失；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 不承担金额超出索赔时车辆公允市价的任何直接损害赔偿。

无论您的索赔是基于合同、侵权行为（包括过失及重大过失）、违反质量保证或条件、失实陈述（无论是疏忽的还是其他方面的）或者法律或衡平法上的其他理论，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。在不允许排除或限制间接、直接、特殊、附带或继发性损害赔偿的司法管辖区，上述限制或除外条款可能不适用于您。



获得质量保证服务

为获得质量保证服务，您必须在相应质量保证期限内通知 Tesla 并在正常营业时间将车辆送至您质量保证区域内的 Tesla 服务中心，费用自行承担（Tesla 有义务承担牵引费用时除外）。请访问您所在区域的 Tesla 网站，了解距离最近的 Tesla 服务中心所在位置。Tesla 服务中心的地点可能随时变更。您所在区域的 Tesla 网站将持续更新和发布服务中心列表。

联系 Tesla 时，请准备提供车辆识别号码 (VIN)、当前里程以及对质量问题的描述。车辆识别号码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，请通过本《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对客户造成的不便。该项服务全年无休，致电当地 Tesla 支持热线即可。对于因质保问题造成的车辆故障，由道路救援提供的前往最近的 Tesla 服务中心的前 500 英里（800 公里）运输服务费用由 Tesla 承担。超过 500 英里（800 公里）或从这些地方再运送至任何其他地点的任何额外运输费用，需要由您承担。车辆必须在《有限质量保证》的质保范围内，并且在申请道路救援时，位于您特定的质量保证区域；但是，道路救援是一项单独服务，并不依据《有限质量保证》提供。轮胎失压不在质保范围内，但车辆在本《有限质量保证》质保范围内时，Tesla 将承担因实施道路救援前往最近 Tesla 服务中心前 50 英里（80 公里）而产生的牵引服务费用。对于因轮胎失压而导致的牵引，超过 50 英里（80 公里）的牵引费用及更换轮胎的费用需由您承担。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）均不得修改或免除本《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本《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本《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本《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。



许多司法管辖区有通常称为“柠檬法”的法律，在您的车辆出现问题后，可通过这些法律获得一定的权利。但大部分此类法律并不适用于已不在《新车质量保证》质保范围内的二手车。车辆及其安全物品符合适用的省级和区域性机动车法律。

在您所在司法管辖区的法律允许的最大范围内，Tesla 要求您在本《有限质量保证》规定的相应质保期限内，在一段合理时间内首先向 Tesla 提供您遇到的任何缺陷的书面通知，以使 Tesla 在您根据此类法律寻求任何救济前有机会提供任何必要维修，并交由我们的争议解决方案解决。

请按照**谁是质量保证人？**章节指定的您所在地区的地址，寄送书面通知，以便寻求争议解决方案。请包含以下信息：

- 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 就本《有限质量保证》产生任何争议、分歧或争论，Tesla 将竭尽全力地进行友善处理。倘若未能达成和解，Tesla 和您可以提请您所在管辖区中的相关法院对任何此类争议、分歧或争论进行管辖。请在下方查看您所在区域的相应规定（如有）。

澳大利亚

本《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。除《澳大利亚消费者法》下任何适用的法定保证以外，特定部件或系统的质保还受限于本《有限质量保证》的质保章节及其他条款规定的质保范围。

中国大陆

若您与 Tesla 就本《有限质量保证》产生任何争议、分歧或争论，Tesla 将竭尽全力地进行友善处理。倘若未能达成和解，Tesla 和您可以提请北京市朝阳区人民法院对任何此类争议、分歧或争论进行管辖。

墨西哥

在不影响车主首次向消费者保护联邦机构提出索赔或投诉的情况下，任何关于解释、遵守和执行本《二手车有限质量保证》的争议应提请墨西哥管辖法院管辖，免除任何其他应对当前或未来住所或其他原因的管辖。

挪威

本《有限质量保证》并不限制或取代您在适用的挪威消费者保护成文法（尤其是《消费者购买法》）下的权利，也不影响您为了行使这些权利而在挪威的法院对 Tesla 提起诉讼的权利。此类消费者保护法包括但不限于，Tesla 在新车原始交付日后的 5 年内，有义务补救在正常使用期间出现的与车辆相关的故障。如果在此期间，车辆的行驶里程超过 100,000 公里，将不再假设为正常使用，Tesla 可能无需承担上述义务。发现故障后，必须在合理的时间内向 Tesla 提交任何索赔，不得晚于发现或应该发现故障后的两个月。



美国

您与 Tesla 之间因本《有限质量保证》产生的或与之有关的任何争议、索赔或争论均根据《车辆订购协议》中的仲裁条款进行有约束力的个案仲裁，并转载在本《有限质量保证》的“质量保证执法和争议解决”一节中。

在美国，《马格奴森-莫斯质量保护法》是约束本《二手车有限质量保证》的联邦法律。许多管辖地都有通常被称为“柠檬法”的法律，这些法律在新车出现问题时向您提供一些权利。这些法律因州、省或区域而有所不同。新车及其安全物品符合适用的省级和区域性机动车法律。

在您所在管辖地法律允许的最大范围内，Tesla 要求您在本《二手车有限质量保证》规定的相应质保期内，首先向 Tesla 提供关于您在一段合理时间内遇到的任何缺陷的书面通知，以便在您根据上述法律寻求任何救济之前让 Tesla 有机会进行任何必要的维修。

Tesla 提供一项争议解决计划，分为两步实施。

- 第一步，若选择此方案，您可以将争议交由可选的争议解决方案，通过国家争议和中心（“NCDS”）解决（如下所述）。
- 第二步，如果您不想将争议提交给 NCDS 或不满意 NCDS 程序的结果，您同意通过有约束力的仲裁或小额索偿法院，根据下方的“同意进行有约束力的仲裁”条款，解决您与 Tesla 之间的争议。同时，请参阅已提供给您的《车主权利通知》，了解各州信息。

通过国家争议和中心 (NCDS) 解决争议

如果未能达成和解，Tesla 可通过以下途径解决争端：

NATIONAL CENTER FOR DISPUTE SETTLEMENT (“NCDS”)

P.O. Box 526
Mt. Clemens, MI 48046
1-866-629-3204

NCDS 实行的此种争议解决方案对您免费，由当地受过调解和仲裁培训并在此方面有丰富经验的 NCDS 专业人员进行。

NCDS 解决在本《二手车有限质量保证》规定的相应质保期内发生的涉及本《二手车有限质量保证》的争议。但是，NCDS 不会对涉及主要用途为商用的车辆的索赔进行仲裁，除非您所在省/市/自治区的“柠檬法”涵盖 (1) 商用车辆，或 (2) 气囊未能展开或在不应展开时展开的索赔。您必须在相应质量保证期结束后 60 天（或在某些司法管辖地为 6 个月）内向 NCDS 提出仲裁申请，但前提是您已经按上文规定，就相应质量保证期内的指称缺陷向 Tesla 发出了书面通知。

要启动仲裁程序，您必须联系 NCDS（电话：1-866-629-3204，地址：P.O.Box 526, Mt. Clemens, MI 48046），并填写一份 NCDS 客户索赔表邮寄给 NCDS。同时还请提供一份您发给 Tesla 的书面通知的复印件和/或该通知中的所有必要信息、您预期的解决方式以及所有凭证（若要求补偿）。收到您的申请后，NCDS 将依据案件进展与您联系，并向您提供有关该方案的更多详细信息。

NCDS 只从个体的角度解决您与 Tesla 之间的争端。换言之，您只能以个人名义通过 NCDS 对 Tesla 发起仲裁，而不能以原告或集体名义发起任何集体或代表诉讼。

NCDS 收到您的申请后，会将申请转交给 Tesla 作出回复。在分析所有与您案件有关的信息后，NCDS 将适时安排一次技术评估。若您有要求，将在作出裁定之前进行口头审理。口头审理时，所有证据均可采纳。审议所有证词和文件后，仲裁员将依据适用的法律标准，并作出裁定。任何时候（包括在仲裁员裁定之前或之后）均可通过谈判作出令当事各方都满意的解决方案。

NCDS 的裁定对 Tesla 有约束力，但对您无约束力。如果您接受 NCDS 的裁定，Tesla 将在合理时间内（不超过收到您的接受通知后 30 天）遵照该裁定执行。补救方法包括但不限于维修、补偿维修费和运输费等从属费用，以及重新购买或更换您的车辆。NCDS 的裁定并不包含律师费或惩罚性、多倍的或结果性损害赔偿，但适用法律所要求的附带损害赔偿除外。

如果您不满意仲裁员的裁定或 Tesla 的遵守情况，可以根据下一页的“同意进行有约束力的仲裁”，以有约束力的仲裁个别地寻求您的主张。



同意进行有约束力的仲裁

NCDS 未解决的所有争议将根据《车辆订购协议》的“同意仲裁”条款进行仲裁。根据该约定，您同意通过仲裁而非通过法院诉讼的方式解决与 Tesla 的争议。请参阅《车辆订购协议》了解详情。如果您不想将争议提交给 NCDS，可根据《车辆订购协议》的条款直接提请有约束力的仲裁或小额索偿法院审理。为便于查看，此处附上“同意仲裁”的副本：

同意仲裁。 此条款可用于解决您与 Tesla, Inc. 及其附属公司（统称为 Tesla）之间产生的任何纠纷，请认真阅读。

如有疑问或纠纷，请将事件详情和预期解决方案以书面形式发送到 resolutions@tesla.com。

如未能在 60 天内解决，您同意因您与 Tesla 之间的关系而产生或与之任意方面相关的任何纠纷将不由法官或陪审团进行裁决，而交由美国仲裁协会 (AAA) 管理的一位仲裁员根据《消费者仲裁法规》进行仲裁。这包括签署该协议之前出现的索赔，如与我们产品声明相关的索赔等。

我们将为任何发生在您居住的城市或国家/地区举行的仲裁支付全部的美国仲裁协会费用。如欲深入了解相关规定以及如何启动仲裁，可电话咨询美国仲裁协会办公室或浏览 www.adr.org。

仲裁员可能只解决您与 Tesla 之间的纠纷；并且在未获得所有相关方的同意前，不会合并索赔。仲裁员不得听取团体或代表的索赔，也不得代表购买或租赁 Tesla 车辆的其他人员进行豁免请求。换言之，您与 Tesla 仅以您或个人名义对彼此进行索赔，不得以任何团队或代表的形式作为仲裁申诉人或团体成员。如果法院或仲裁员断定此“同意仲裁”中的任意部分无法在特定求偿或补救中执行（如禁令性救济或确认性救济），那么该索赔或补救（仅此索赔或补救）将被受理，并必须付诸公堂，任何其他索赔都必须经过仲裁。

如果愿意，也可在小额索偿法院解决个人纠纷。

在签署本协议后的 30 天内可退出仲裁，届时需要写信至：Tesla, Inc.; P.O.Box 15430; Fremont, CA 94539-7970，标注您的姓名、车辆识别码以及退出仲裁协议的意愿。如不退出，该仲裁协议将取代双方之间所有不同的仲裁协议，包括租赁或金融合同中的仲裁协议。

TESLA