

特斯拉 xBot 智能客服个人信息使用规则

我们重视您的隐私安全，并致力于保护您的个人信息。在您使用我们的 xBot 智能客服服务（“AI 客服”）过程中，我们可能会收集、使用到与您或您的产品或服务相关的信息。为了让您更好地了解我们如何处理您的个人信息，我们特别制定了本规则。**在使用 AI 客服服务前请您仔细阅读相关内容。如您使用我们的服务或向我们提供个人信息，即视为您同意我们根据本规则处理您的个人信息。**

适用范围

本规则适用于您通过 AI 客服进行的交互行为，包括但不限于：

- 产品或服务相关的一般咨询
- 与您的账户、产品、服务相关的具体咨询

个人信息收集与使用

- **一般咨询**

当您与 AI 客服进行与产品或服务相关的一般咨询时，我们只会处理您输入的内容用于响应您的需求。除非您主动向我们提供个人信息，我们不会处理或结合您已提供给我们的任何信息进行回复。

- **与您账户、产品、服务相关的具体咨询**

当您明确提出与您的账户、产品、服务相关的具体咨询时，我们可能会使用与您咨询问题相关的、合法存储在我司的必要数据进行咨询回复。除此之外，我们不会对您的账户、产品、服务做其他处理。

数据存储与保护

- **数据存储时间**

您与 AI 客服的交互内容将用于咨询回复和服务改进。所有交互内容在使用完成后 1 年进行删除，确保您的个人信息仅在必要时间内存储。

- **数据本地化**

您与 AI 客户的交互内容均在中国境内进行处理与存储，不会跨境传输。

- **个人信息使用限制**

您与 AI 客服的交互内容不会用于 AI 大模型的训练、优化或改进。如我们可能在本规则之外使用您的交互内容，我们将向您获得额外授权。

- **信息安全保障**

我们采取加密技术和严格的访问控制机制，防止您的信息未授权访问、泄露或篡改。查看 <https://www.tesla.cn/legal/privacy> 了解更多。

个人信息与第三方分享

除非获得您明确授权或法律要求，我们不会将您与 AI 客服的交互内容与任何第三方分享。

根据法律法规，在下列情形中，我们转移、公开您的个人信息时无需征得您的授权同意：

- 1) 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- 2) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- 3) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；
- 4) 依照《个人信息保护法》规定在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- 5) 法律、行政法规规定的其他情形。

内容生成与标识

AI 客服生成的内容将明确标识由 AI 生成，以避免您误解。您通过 AI 客服提出的问题及输入的信息须遵守《特斯拉 Xbot 智能客服使用条款》以及相关法律法规，我们保留对违法使用行为采取措施的权利。

您的权利

您有权要求访问您在交互过程中产生的个人信息，并对错误信息提出更正请求。您可以随时联系 privacy-cn@tesla.com 要求删除您在交互数据产生的个人信息，公司将及时处理相关请求。

联系我们

您可以通过 APP 菜单>隐私和法律>其他资料，或者登录特斯拉官网>隐私和法律>其他资料查看本规则。

如对本政策或数据保护有任何疑问，请联系特斯拉隐私保护团队：privacy-cn@tesla.com。

特斯拉（上海）有限公司
2025 年 3 月