

特斯拉 xBot 智能客服使用条款

欢迎您选择使用特斯拉（上海）有限公司（“特斯拉”或“我们”）的 xBot 智能客服服务（以下简称“本服务”）。为了保障您的合法权益，请您在使用本服务之前仔细阅读下列条款。一旦您使用本服务，即表示您已阅读、理解并同意接受下列条款。

服务的使用范围

本服务基于阿里云的通义千问开源大语言模型，结合深度合成算法与专属知识库内容，理解并应答用户（包括特斯拉车主和潜在用户）的各类问题。在生成应答内容前，所有应答经内容合规处理，力求为用户提供简洁、易懂、便捷的咨询服务体验。

您在使用本服务过程中，应当自行判断或采纳本服务生成的内容。**本服务无法保证内容的完全准确、可用或完整，仅供您参考。**本服务不适用于十六周岁以下的人群，我们要求此类个人不要向我们提供任何信息。如有疑问，请您及时联系特斯拉人工客服（或者 400@tesla.com），以获得更全面、更适用的支持。

用户的使用规范

您对您输入的内容负全部责任，请您不要输入任何违法信息、不良信息、有害信息或侵犯任何第三方的权利。禁止输入，包括但不限于，可能含有以下内容的信息：

- 反对宪法所确定的基本原则的；
- 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 损害国家荣誉和利益的；
- 歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的；
- 宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；
- 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 散布谣言，扰乱经济秩序和社会秩序的；
- 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 侮辱或者诽谤他人，侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的；
- 法律、行政法规禁止的其他内容。
- 使用夸张标题，内容与标题严重不符的；
- 炒作绯闻、丑闻、劣迹等的；
- 不当评述自然灾害、重大事故等灾难的；
- 带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的；
- 展现血腥、惊悚、残忍等致人身心不适的；
- 煽动人群歧视、地域歧视等的；
- 宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的；
- 可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的；
- 任何其他违反法律法规和监管要求、或对网络生态可能造成不良影响的内容。

生成式人工智能技术前景

本服务依赖于生成式人工智能技术。尽管我们力求提供可靠的信息和服务，但请用户注意以下限制：

- 生成式人工智能可能会生成不完整、错误或不适合特定情况的回复；
- 在模糊表达下，生成式人工智能可能无法完全理解用户意图；

为更好的提升用户体验和服务，我们持续改进技术，以改善服务质量。由于算法复杂性，可能出现错误或偏差。欢迎用户通过特斯拉人工客服或者 400@tesla.com 向我们提供反馈，以帮助改进服务。

知识产权

本服务所包括的所有内容（包括不限于代码、算法、数据库）的知识产权均归属于特斯拉（上海）有限公司或其指定的权利人所有，并受到《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国专利法》等相关知识产权法律保护。用户生成的内容的权利归属可能因具体使用场景和法律规定而有所不同。我们保留在法律允许范围内对本服务生成内容行使和主张知识产权的权利。

服务中断与责任限制

我们致力于本服务的连续性和稳定性，但本服务可能会因以下情况中断或暂停：

- 系统维护或升级；
- 不可抗力（如自然灾害）；
- 第三方服务故障或其他技术问题；
- 用户违反本条款；

在法律允许的范围内，我们对以下情况不承担责任：

- 因用户行为导致的任何间接或直接损失；
- 因服务不可用或数据丢失引发的损失；
- 因用户依赖生成式人工智能生成内容导致的决策或行为后果；
- 第三方服务故障或其他技术问题引起的用户任何情形的损失。

特斯拉对本服务不提供任何形式的服务水平承诺或保证，在任何情况下，对您因使用本服务引起的损失，特斯拉承担的责任不超过人民币 50 元。

使用法律与争议解决

因本条款引发争议的，双方应通过协商方式友好解决。如协商不成，可向特斯拉（上海）有限公司所在地法院提请诉讼。

我们保留随时修改本条款或终止本服务的权利，修改后的条款将在发布后生效。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>其他资料查询本条款。如您对上述条款有任何疑问，请随时联系。

特斯拉（上海）有限公司

2025 年 3 月