



特斯拉 Cybervault 家庭充电服务包 条款与条件（含安装服务）

感谢您选购“特斯拉 Cybervault 家庭充电服务包”（“服务”），特斯拉（上海）有限公司（“Tesla”）将根据本条款与条件为您提供专业、省心的家庭充电服务。

本条款与条件适用于购买了该服务的客户，您选购该服务并支付费用即表明您已完全了解并承认本条款与条件，您可以在订购特斯拉纯电动汽车（“车辆”）的同时或是之后选择购买该服务，使您的车辆拥有便捷的充电解决方案。

1. 服务内容

(a) 服务条件

- i. 适用的地理范围：中国境内（港澳台地区除外）。
- ii. 您可以在车辆交付之前要求服务。如有特殊情况您不能在车辆交付之前要求服务的，您可以在选购该服务后，致电 400-910-0707 要求服务。
- iii. 您应当提供符合安装特斯拉 Cybervault 充电桩（“Cybervault 充电桩”）的场所，该场所应具备安装的全部条件，其中包括有停车位，并能提供符合要求的、充足的、不被干扰的电力、已获得相关管理方的安装许可等。
- iv. 本服务有效期为 350 天（如您在特斯拉官网 <https://shop.tesla.cn> 订购服务，并且在付款时选择分期付款，则服务有效期为 170 天），自您成功付款购买之日起算，您可以在服务有效期内随时请求 Tesla 提供服务。服务有效期届满之后，您无权请求 Tesla 向您提供安装服务，届时在符合第 2 条“选购和取消服务”的条件下，您可以申请取消服务并退款。

(b) 本条款和条件下的服务包含以下具体服务：

- i. 首次现场电力环境勘查评估；
- ii. 施工整体设计；
- iii. 基本布线施工（附件 1）：

- a) 以实际安装必要长度为准，不超过 30 米的基本布线施工：如果您在 2023 年 10 月 18 日之前（不含当日）下单；



- b) 以实际安装必要长度为准，不超过 10 米的基本布线施工：如果您在 2023 年 10 月 18 日（含当日）至 2024 年 8 月 6 日（含当日）下单。
- c) 以实际安装必要长度为准，不超过 30 米的基本布线施工：如果您在 2024 年 8 月 7 日之后（不含当日）下单。
- iv. Cybervault 充电桩的安装、连接与调试；和
- v. 24 小时售后支持。
- (c) 本条款和条件项下的服务不包含以下各项：
 - i. 辅助性施工，布线施工中的土建施工和装饰性或装修性施工（附件 2）；
 - ii. 向电网公司提交报装申请指导；
 - iii. 新疆维吾尔自治区、西藏自治区、青海省的远程服务费。
- (d) 每一服务包含一个 Cybervault 充电桩（具体型号以您的选购为准，下同），因此您只能享受一次服务，并且只能指定一个安装地点。
- (e) Tesla 有权委托第三方作为服务商提供服务。第三方代表 Tesla 行事，但不属于 Tesla 的员工，因此无权签订或作出任何与本条款和条件相违背的协议或保证。
- (f) Tesla 可以自行决定将 Tesla 在本条款和条件项下的权利义务转让给 Tesla 的任一关联机构。

2. 选购和取消服务

- (a) 您可以通过以下四个渠道下单购买服务：
 - i. 特斯拉官网 <https://shop.tesla.cn>；或是
 - ii. 天猫“Tesla 特斯拉官方旗舰店”；或是
 - iii. 京东“Tesla 特斯拉官方旗舰店”；或是
 - iv. 抖音“TESLA 特斯拉官方旗舰店”。
- (b) 如您在特斯拉官网订购服务，您可以随时致电 400-910-0707 申请取消订单。Cybervault 充电桩通常为寄送至服务商处，因此取消订单时无需您寄回设备；但如果您要求寄送至个人住址且已收到 Cybervault 充电桩，取消订单时请将该设备寄回 Tesla 指定的地址并支付邮



寄费用。Tesla 在收到您的取消申请和寄回的设备（如适用）后，会在 20 个工作日内完成审核并安排退款，退款金额将会原路无息退回至您的付款账户。正常情况下，储蓄卡的退款到账时间为 15 至 20 个工作日，信用卡的退款到账时间约为 30 天。

- (c) 如您在特斯拉官网订购服务，并且在付款时选择分期付款，则您的订单有效期为 170 日，自您完成付款之日起算，如您在有效期内未请求安装服务，您的订单在到期后不再有效。特斯拉将在订单到期后的 30 个工作日内，将您支付的款项原路无息退回至您的付款账户中。为避免歧义，本条约定的有效期仅适用于您选择分期付款的情形。订单到期后，您仍可以重新下单购买服务。
- (d) 如您在天猫“Tesla 特斯拉官方旗舰店”订购服务，您需要依照天猫平台的“退款/售后规则”申请取消订单，您的退款亦通过天猫平台退至您的账户。
- (e) 如您在京东“Tesla 特斯拉官方旗舰店”订购服务，您需要依照京东平台的“退款/售后规则”申请取消订单，您的退款亦通过京东平台退至您的账户。
- (f) 如您在抖音“TESLA 特斯拉官方旗舰店”订购服务，您需要依照抖音平台的“退款/售后规则”申请取消订单，您的退款亦通过抖音平台退至您的账户。
- (g) **尽管如上条所述，请您注意，以下情况您不能要求取消服务和退款：**
 - i. **Cybervault 充电桩已拆封；**
 - ii. **Cybervault 充电桩已安装。**

3. 您的配合义务

- (a) 您应确保，为进行现场勘查、安装、连接和操作 Cybervault 充电桩所需的物业管理公司、物业所有人和/或第三方（包括电网公司）的一切批准均已取得并维持有效。
- (b) 您应当自行向电网公司申请，取得电网公司允许进行布线、安装、连接和操作 Cybervault 充电桩的许可，但电网公司另有规定的情形除外。
- (c) 您还应履行下列义务：
 - i. 按照约定日期和时间如约到场；



- ii. 提供与隐蔽电路、燃气管道和供水管道或类似隐蔽工程相关的必要信息，以及建筑物的必要结构信息；
 - iii. 向 Tesla 授予与作业土地、建筑物和场所相关的许可，包括但不限于进入权和操作权等；
 - iv. 提供 Tesla 合理要求的完成安装服务所必要的协助；
 - v. 当服务完成时签署相关验收文件；服务完成后，Tesla 将通过 Tesla 小程序或 Tesla APP 将验收文件发送给您，您需在收到文件后的 3 个自然日内予以确认，如您超过 3 个自然日未予确认亦未提出任何异议，则视为您已确认，系统将自动完成安装验收。
- (d) 您不得自行对 Tesla 安装的 Cybervault 充电桩或实施的布线、安装和连接工程进行任何修改或变更。

4. 费用

- (a) 若您要求本条款和条件项下第 1 条（b）项的服务，除您已支付服务费用以外，Tesla 不会向您另行收取其他服务费用。
- (b) 若您不符合本条款和条件项下第 1 条第（a）项约定的服务条件，或要求本条款和条件项下第 1 条（b）项以外的其他服务（包括但不限于电缆长度超过服务所包含米数的布线施工、辅助性施工、布线施工中的土建施工和装饰性施工等）（“额外服务”），Tesla 与服务商将会根据实际情况确定额外服务报价，并向您收取额外服务费用。

5. 质保

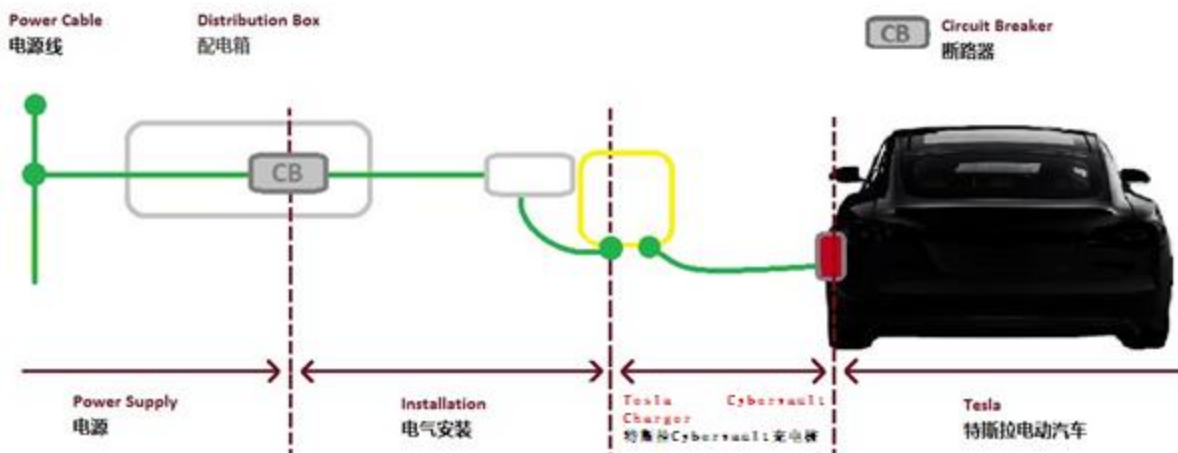
- (a) Cybervault 充电桩设备质保期

Cybervault 充电桩设备质保期为 1 年，自 Cybervault 充电桩安装完成之日开始，具体详见《Tesla 零件、车身和车漆维修有限质量保证》。

- (b) 安装服务安装质保期

安装服务的质保期为 12 个月，自 Cybervault 充电桩安装完成之日起开始。安装服务质保责任如下：

TESLA



条目	自	至	责任方
电源	-	断路器的输出侧（如果电气安装和配电箱的现有免费断路器相连） 总开关的输出侧（如果配电箱没有免费断路器）	客户
电气安装	断路器的输出侧（如果电气安装和配电箱的现有免费断路器相连） 总开关的输出侧（如果配电箱没有免费断路器）	Cybervault 充电桩的输入侧的连接点	Tesla
Cybervault 充电桩	Cybervault 充电桩的输入侧的连接点	Cybervault 充电桩的充电插头	Tesla

6. 责任

Tesla 依据产品质量法等相关法律承担责任。

7. 信息采集、存储、使用和安全

- (a) Tesla 根据相关法律法规，采集、存储并使用您提供的个人信息。您应当立即向 Tesla 通知任何可能影响服务实施的个人信息变更。因您延迟告知导致的额外费用或造成的损失由您承担。
- (b) **隐私政策、付款条款。** 您同意 Tesla 的**隐私政策**、**付款条款**包含在本协议中，您可以通过 www.tesla.cn/about/legal 网站浏览这些政策及条款。

8. 一般规定



- (a) 本条款和条件及其解释应适用中华人民共和国法律（出于本条款和条件之目的，中华人民共和国法律不包括台湾、香港特别行政区及澳门特别行政区的法律），且不适用其冲突法规则。
- (b) 在本条款和条件项下发生冲突或争议时，双方应进行善意磋商，以达成解决方案。本条款和条件项下或与本条款和条件相关的争议，您和我司均同意，先提起诉讼的一方应向被告方所在地的人民法院起诉，并且您知悉特斯拉（上海）有限公司住所地所辖法院为上海市浦东新区人民法院。
- (c) 正文和附件都构成本条款和条件不可分割的一部分。Tesla 有权不时书面通知您更改附件内容。
- (d) 本条款和条件中英文有冲突或不一致的，应以中文文本为准。
- (e) 本条款和条件取代签订之前的关于服务的所有协议、口头声明、谈判、交流或声明。没有明确包含在本条款和条件中的关于服务的条款不具有约束力。



附件 1

基本布线施工物料清单

基本物料	说明
电缆	
PVC 管/镀锌管	用于保护电缆
弹簧卡/管线卡	
导轨	用于安装和固定电表、开关等
绝缘胶带	
膨胀螺丝	
螺栓	
自攻钉	
接线端子	
塑料软导管	用于电缆转弯或导角



附件 2

辅助性施工、布线施工中的土建施工和装饰性施工所需额外付费物料和服务清单

需要额外支付费用项目	内容
额外的充电桩固定装置	仅指除 Cybervault 充电桩以外的其他固定充电桩的安装方式，如立柱式安装
额外的土建工程	指需要额外的土建工程的费用，均需顾客承担
额外的线路延长或其他电路改造费用	指长度超过服务所包含米数的线路之安装及服务费用
额外的装修或美化工程	例如墙面喷绘或地面美化等
额外的断路器	
额外的电表	
加装线路导槽或桥架	
其他根据实际情况需要的物料和服务	