



特斯拉 Cybervault 家庭充电桩 条款与条件（含勘测服务）

感谢您选购“特斯拉 Cybervault 家庭充电桩（含勘测服务）”（“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. 本服务有效期为180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 向您提供勘测服务，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. 一次现场电力环境勘查评估；和
- ii. 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. Cybervault 充电桩布线施工；
- 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勘测服务，并且只能指定一个勘测地点。



- (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。
- (d) 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。
- (e) 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。
- (f) **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，为开展现场勘查，您已经取得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，系统将自动完成服务验收。

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 Cybervault 充电桩布线施工、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

Cybervault 充电桩设备质保期



Cybervault 充电桩设备质保期为 1 年，自您确认收货之日后的第 15 日开始起算，具体详见《Tesla 零件、车身和车漆维修有限质量保证》。

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。