



Tesla 家庭充电桩延长保修服务协议

条款与条件

重要提示：为了保障您的合法权益，请您务必认真阅读、充分理解《Tesla 家庭充电桩延长保修服务协议条款及条件》（下文简称“本协议”或“延长服务”）条款内容，特别是加粗和加下划线部分的文字，确保您在充分了解后慎重决定是否同意本协议。一旦您通过勾选/点击或其他方式确认本协议，即意味着您愿意接受本协议的所有条款。

本协议涵盖在延长保修服务期内，在正常个人使用情况下，因 Tesla 制造或提供的充电桩出现的任何保修服务范围内的制造缺陷而产生的必要维修或零部件更换。本协议生效日期为家庭新充电桩或在用充电桩原厂有限质保期届满之日，延长服务需遵循以下条款、条件、限制、扩展、除外责任和定义。任何人都无权更改本协议或放弃其任何条款。本协议仅以购买者或有效转让者为受益人，且仅适用于购买延长服务的充电桩。

同时，为了提供更好的服务体验，如您购买的特斯拉家庭充电服务包中包含安装服务，本延长服务额外赠送安装工程延长服务，在安装工程延长服务期限内，在正常个人使用情况下，因安装服务商提供的电气安装出现的保修服务范围内的质量缺陷而产生的必要维修或零部件更换。如您购买的特斯拉家庭充电服务包中不包含安装服务，本延长服务不额外赠送安装工程的延长服务。

您作为买方同意依据本协议中的条款和条件向特斯拉（上海）有限公司（“销售公司”）购买本协议相应充电桩（Tesla 壁挂式连接器或 Tesla Cybervault 充电桩）的延长服务。

设备类型	充电桩延长服务期限	额外赠送安装工程延长服务期限
Tesla 壁挂式连接器（下文简称“充电桩”）	2 年	最长 4 年
Tesla Cybervault 充电桩（下文简称“充电桩”）	2 年	最长 2 年

定义

下列术语应具有如下所述的含义：

- **特斯拉：**美国特斯拉公司在中国（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区）的销售公司，直营总经销商，和/或所有直营经销商（下称“特斯拉”或“Tesla”），并可通过致电 4009100707 取得联系，除非另有说明。
- **新充电桩：**指自新充电桩原厂设备质保起始之日起 30 天（含）内的充电桩。



- **在用充电桩：**

对于 Tesla 壁挂式连接器：指自新充电桩原厂设备质保起始之日起 30 天（不含）以后，48 个月内的充电桩。

对于特斯拉 Cybervault 充电桩：指自新充电桩原厂设备质保起始之日起 30 天（不含）以后，12 个月内的充电桩。

- **延长服务费用：**指延长服务发票中载明的人民币金额（包含所有税金、费用）。
- **延保期起止日期：**指自充电桩或安装工程延长服务生效日期起至充电桩延长服务期限届满之日止。
充电桩延长服务生效日期：指新充电桩或在用充电桩原厂有限质保到期终止之日的次日。
安装工程延长服务生效日期：如您购买本延长服务时，充电桩已经安装完成，且已经超出安装工程原厂有限质保期限的，生效日期指本延长服务的购买日期；如您购买本延长服务时，充电桩尚未安装完成或仍在安装工程原厂有限质保期限内的，生效日期指安装工程的原厂有限质保到期终止之日的次日。
- **协议期限：**指您所购买的“延长服务”中确定的期限。详细内容，请参见下文 G 项。
- **故障：**指在正常使用的情况下，Tesla 生产或提供的承保零部件因材料和制造工艺有关质量问题造成的机械或电气故障或无法实现其设计功能。故障不包括特定零部件或由于正常磨损等而导致的操作性能逐渐降低。关于适用保障范围或其他限制和除外责任的详细信息，参见 E 和 F 项
- **充电服务包购买价格：**指最初由您向 Tesla 购买全新家庭充电服务包订单协议中的金额（包含所有税金、费用或关税）。
- **购买日期：**指 Tesla 接受本协议的日期。
- **购买期限：**指在家庭充电桩原厂有限质保有效期内。
- **服务商：**Tesla 批准的第三方充电桩安装、检修服务商（包括充电桩安装人员和持证技术人员）
- **原厂有限质保：**是指充电桩的生产商或销售商根据国家强制性规定或销售合同约定的保修范围和保修期限内所提供的保修服务。

A. 购买条件

您可以在购买“Tesla 家庭充电服务包”或“Tesla 家庭充电桩”的同时一同选购延长服务。

如您已经拥有已安装的在用充电桩，需满足此充电桩从特斯拉直接购买，安装工程是由 Tesla 指定的服务商提供且 Tesla 系统内记录了完整的安装记录，且此充电桩仍在 Tesla 提供的原厂有限质量保证的期限内等条件。

B. Tesla 的责任



Tesla 同意在必要情况下维修或更换延长服务范围内的任何故障零部件。如需更多信息，请参见 E 项“服务范围”，F 项“除外责任”，H 项“责任限制”。

C. 您的责任

一旦充电桩或电气安装发出故障预警，无论该故障是否属于本协议的保障范围，您应务必保护充电桩或线路免受进一步损坏（包括已发生故障的进一步恶化），如因您对充电桩或电气安装的操作而造成进一步损坏，则视为您未能尽到保护的义务，由此造成的损坏不属于本协议的保障范围。如果您对充电桩或线路进行过任何改动、破坏或其他改装，导致 Tesla 在执行本协议下的任何服务需要花费额外的时间、人力或提供额外的零部件，则您需要承担该等服务的费用。

您应当妥善保管家庭充电桩的维修和保养记录，包括更换和维修的日期、以及更换和维修的零部件的描述。在有要求时，您需出示这些更换和维修记录。

D. 如何获得本协议的服务

当充电桩或电气安装发生故障需要进行检查或维修时，您必须联系 Tesla 安排服务商预约上门检修服务。

在维修之前，向特斯拉维修人员告知您购买了延长服务。

E. 服务范围

经 Tesla 认可后，服务范围包括因服务范围内的零部件导致的维修或更换产生的以下费用，前提是您的充电桩或电气安装在延长服务期内发生故障：

- 维修或更换的工时费和零部件费；
- 因服务范围内零部件维修需要进行的验证、测试工作、拆解或组装；



F. 除外责任

本协议不适用于因正常磨损或退化、滥用、误用、疏忽、事故、不当安装、使用、维护、存放或运输导致的直接或间接损坏或故障，包括但不限于：

- 在本协议生效前已存在故障；
- 未能遵守充电桩附带的文档中发布的说明、操作、保养须知和警告；
- 外部因素，包括但不限于物体撞击充电桩，电气线路或连接、接线盒、断路器、插座或电源插座故障或受损，外部电气故障、环境或天灾，包括但不限于火灾、地震、水灾、闪电及其他环境条件；
- 一般的外观或油漆损坏，包括掉漆、划痕、凹陷或破损；
- 发现本协议包含的缺陷后未联络 Tesla；
- 未获授权或许可的个人或机构对充电桩或任何零部件进行的任何维修、改动或改装；
- 未获授权或许可的个人或机构对服务商提供的安装工程进行的任何维修、改动、线路迁移、线路改装，或对安装工程的任何零部件或配件的安装或使用；
- 安装、维修或保养缺乏或不当，包括使用非原装 Tesla 配件或零部件；
- 用于商业用途的充电桩；
- 电源点处断路器、电表、地线、总开关等输出侧的故障；
- 提出维修要求时不在延保期内；
- 提高、改善服务产品技术标准、使用性能所产生的额外费用。

G. 协议期限

本协议是充电桩延长服务的购买申请。在充电桩安装完成之后，Tesla 将接受此申请，该申请即生效为延长服务，前提是符合购买条件且在购买期限内购买本延长服务。协议期限从延长服务生效日期开始，并在您选择的延长服务期限和购买的对应设备类型下持续有效；如果您的购买申请未被接受，您将收到 Tesla 的退款。本文的任何内容都不确保此申请会被接受。您无法续订此延长服务。

H. 责任限制

进行必要的维修和零部件更换是本协议下的唯一补救措施。责任限制在维修或更换任何涵盖零部件的合理价格范围内，不得超出制造商建议的零售价。必要时，可以用种类和质量相似的零部件进行更换，包括非原装的制造商零部件、翻新零部件或改造零部件。



Tesla 壁挂式连接器在延长服务期间内的累计最高索赔限额为 7200 元，Tesla Cybervault 充电桩在延长服务期间内的累计最高索赔限额为 5500 元。

在任何情况下，延长服务期限都不得因您的充电桩或电气安装进行维修或更换而延长。

Tesla 未授权任何个人或实体代其产生与本协议相关的任何其他义务或责任。Tesla 全权决定是否维修或更换零部件或使用新的、再修复或再制造零部件。

Tesla 不会承担由服务商之外的任何一方产生的费用。Tesla 不承担与充电桩和安装工程有关的所有间接、偶然、特殊及继发性损坏赔偿，包括但不限于往返于 Tesla 授权服务中心的运输费、充电桩丢失、车辆贬值、时间损失、收入损失、使用损失、个人或商业财产损失、不便或情况恶化、精神痛苦或损害、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、对牵引车辆的损坏，以及电话费、传真费及邮寄费等附带费用。

无论您的索赔是基于合同、侵权或其他任何法律规定，上述限制和除外规定均适用，即使 Tesla 已被告知存在此类损坏的可能性或此类损坏可以被合理预测。

I. 客户取消服务

如需取消本协议，您必须在家庭充电服务包的充电桩安装完成日之前或家庭充电桩裸桩交付客户日期加 15 日之前，由本人明确通知 Tesla 您希望取消本协议。Tesla 将退还全部费用。

如您是在充电桩安装完成日或交付日期加 15 天之后提出取消延长服务，除非法律另有规定，您下单时支付的延长服务费用将不会退还给您，您认可已付款转为违约金是对特斯拉在本协议申请、处理等环节已经发生或将要发生的成本、损失所作的公平合理的估算和补偿。

J. 安装工程改动



无论您在 Tesla 接受此延长服务之前或之后，未获授权或许可的个人或机构对服务商提供的原安装工程进行的任何维修、改动、线路迁移、线路改装，或对安装工程的任何零部件或配件的安装或使用，充电桩的延长服务仍然有效，安装工程延长服务失效。

K. 特斯拉取消

除非存在极端情况（如欺诈或重大不实陈述，您未能就本协议支付费用或在本协议项下的其他重大违约行为），Tesla 将不会取消您的延长服务。如果 Tesla 在此类极端情况下必须取消本协议，将不会向您或新充电桩所有人提供任何退款。

L. 争议解决

如果您的充电桩发生故障，您务必联系 Tesla 来报告故障和确定适当的处理措施。如果您对根据本协议提供的支持服务、条款或 Tesla 对本协议履行的情况感到不满意，或您在本协议的协议期限内有任何其他争议，在您司法管辖区法律允许的最大范围内，请您按照以下方式提前通知我们，并给与我们合理的时间做出反馈：

如果您希望联系特斯拉以尝试解决本协议下的任何争议，请发送书面通知至下方地址：

CNhomecharging@tesla.com

书面通知应包含下列信息：

- Tesla 充电桩发票日期
- 您的姓名和联系信息
- 对问题和/或争议的详细描述以及您寻求的解决方案
- 您与 Tesla 一同尝试解决这一问题的记录或并非由 Tesla 检修或提供服务的记录

M. 完整协议；可分割性；豁免

本协议与服务费收据及服务时签署的所有的工单构成您与特斯拉就本协议事项达成的完整协议，取代双方此前所有的书面或口头协议、声明、承诺、理解和协商以及特斯拉工单中所含任何条款



和条件（无论何时达成）。本协议，服务费收据及任何工单不可更改，除非以书面形式作出并经双方共同签字确认。

如本协议的任何条款或任何工作单证被拥有合法管辖权的法院以无效或有悖相关司法辖区法律为由判定不可强制执行，则其余条款的效力不受影响。

对于本协议中任何条款所含权利的一次或多次弃权不得视为对整个协议的永久弃权。弃权必须采取书面形式，并由您和特斯拉进行签字确认方可生效。