

全球联保支持

惠普金牌服务属于惠普保障服务的一部分



服务益处

- 在旅行途中享受惠普硬件支持
- 服务涵盖多个国家
- 提供灵活的货运选项
- 可替代现场支持的可靠、经济解决方案

重点服务

- 远程问题诊断和电话支持
- 旅行服务范围覆盖超过80个国家
- 将可用组件通过货运寄回您的所在地
- 通过灵活的货运选项将设备运到惠普指定的维修中心
- 标准服务处理时间为三个工作日(以所在地的实际情况为准)
- 在标准工作时间内提供服务
- 意外损坏保护(可选; 仅限符合条件的产品)

服务概览

全球联保支持可为在旅途中的移动设备用户提供硬件支持解决方案。我们可提供电话支持服务和问题诊断,并在有需要时安排运送至指定的惠普维修中心。可提供服务的全部地点均在此页面中列出: hp.com/services/travel, 设有相关服务的国家均可用当地语言提供服务。

服务特点与标准

| 特点 | 标准 |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 远程诊断与支持 | 我们对安装、产品配置、设置和问题解决提供基础电话技术协助。 |
| 离站维修和换新 | 如果无法远程解决问题,我们将安排运送至指定的惠普维修中心,并在维修中心决定应该对您的设备进行维修还是新。 |
| 安排运送至维修中心 | 根据所购买的服务级别,惠普将提供两种不同的货运选项:您可以自行安排运送服务(自行送货或使用当地的货运服务),或者惠普将安排快递员上门收取设备并送至维修中心。 |
| 安排货运寄回 | 惠普授权快递员将会把已维修或已换新的产品送回您的所在位置(限同一服务区域内)。 |
| 缺陷介质保留(可选) | 对于此服务涵盖的符合条件产品,您可以选择保留其中储存了敏感工作资料(如有)的缺陷硬盘或固态硬盘/闪存。 |
| 意外损坏保护(可选) | 符合条件的产品在以下情形中或能获得抵偿,包括组件外部或内部发生非蓄意的液体溅洒、高度不超过十五英寸(五米)的意外跌落或摔落,以及受保护产品的电路系统被电涌破坏。 |

交付标准

| 特色 | 交付标准 |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 远程诊断与支持 | 如果有任何疑问,请致电指定的电话支持号码垂询。我们可能会要求您提供相关信息、运行诊断工具及执行其他支持活动。 |
| 离站维修和换新 | 如果相关设备可以维修,我们将会提供必要的零件和材料。如无法维修,我们将会提供换新服务。 |
| 安排运送至维修中心 | <ul style="list-style-type: none"> 客户自行送货:选择此项服务可以自行将有缺陷的产品送至维修中心,您既可亲自前往,也可以使用当地的货运服务。 惠普安排取货:如果您位于服务区内,我们的快递员将会到达您的所在地收取有缺陷的产品,并运送至维修中心。当天收取服务必须在当地时间中午12点前下单;其后收到的其他服务请求将安排在下一个工作日处理。 |
| 安排货运寄回 | 安排货运寄回通常需时三至七个工作日。您可以支付额外费用来加快货运速度。 |
| 缺陷介质保留(可选) | 此选项允许您在寄送设备进行维修或换新之前,事先移除有缺陷的硬盘或固态硬盘/闪存。这样方便您能自行妥善保管相关硬盘上所载有的敏感信息。如未选择此服务选项,惠普维修中心将不会接受任何组件有缺失的设备。 |
| 意外损坏保护(可选) | 此选项将承担因意外损坏需要进行必要维修时所产生的费用,其中意外损坏是指在正常使用承保产品的过程中,因操作意外而导致发生的运行故障或机械故障。 |

承保范围

随惠普产品购买或包含的所有标准配件和内部组件均属于此服务的承保范围之内,例如包括惠普鼠标、键盘、电源适配器、打印服务器卡、记忆卡或光驱。非惠普设备、配件和消耗品均不属于此服务的承保范围,例如包括客户可自行替换的电池、平板个人电脑手写笔、携带包、维护工具包和任何曾经由未经授权的技术人员或用户维修过的产品。

客户责任

- 注册:**所有可享受全球联保支持的惠普产品必须在购买后的10天内,在惠普进行注册。
- 远程诊断:**我们可能会要求您提供相关信息、启动诊断工具及执行其他合理的故障排除活动。
- 运输:**在寄送有缺陷的产品到指定的维修中心之前,您必须确保产品已包装妥当,并已准备好取货。

- **工作资料安全:** 惠普不对寄回产品中所储存的工作资料承担任何责任。在提交产品进行维修或换新之前, 请确保所有个人和/或机密信息均已安全备份并从设备中移除。
- **缺陷介质保留:** 在寄送有缺陷的产品到指定的维修中心之前, 您必须移除所有的硬盘和固态硬盘/闪存, 并根据您所在机构的安全和环境政策进行处理或销毁。请保留准确的库存信息——惠普可能要求您识别所保留硬盘的序列号。
- **意外损坏保护:** 您必须在30天内报告意外损坏的情况, 并提供一份详细的事件解释。

服务限制

- **处理时间:** 在符合条件的位置, 服务处理时间为三个工作日, 该时间是从惠普收到有缺陷的产品起, 到产品已准备好寄回为止。处理时间不包括运输时间。在某些位置或大城市区以外的区域, 处理时间可能会长于三个工作日。
- **服务时间段:** 服务时间为当地时间星期一至星期五的早上8点至下午5点, 惠普公司假期不提供服务(以当地的实际服务时间为准)。
- **缺陷介质保留:** 硬盘或固态硬盘/闪存必须诊断为有缺陷后才能提供换新服务。我们会对故障率进行密切监控, 如有发现介质保留服务被滥用, 我们将保留在给予30天的通知期后取消该服务的权利。我们对有缺陷或供换新的硬盘或固态硬盘/闪存中所储存的工作资料不承担任何责任。

意外损坏保护(ADP)可选服务的例外条款

操作意外损坏服务要求产品享有厂家保修服务或可选的延长服务合同, 且该可选延长服务合同的承保时长应该等同或长于意外损坏保护服务的时长。操作意外损坏服务将为在正常使用产品的过程中, 因操作意外而导致发生运行故障或机械故障的产品提供保护。

除了上述损坏被特别判断为属于惠普有限保修范围内的情形外, 惠普有限保修服务不承保因以下原因造成的情形:

- 自然损耗; 颜色、纹理或抛光改变; 渐损; 生锈; 积尘; 或锈蚀。
- 故意毁坏、火灾、车辆或家居意外、不可抗力(如洪灾或自然灾害), 或任何其他因产品以外因素而引起的险情。
- 因警察行动、未宣战或已宣战的战争、核事故或恐怖主义行动而造成的损坏。

- 所暴露的天气状况或环境状况超出惠普规范, 暴露在有害材料(包括生化危害或人类或动物体液中)、动物或昆虫损坏或侵袭中。
- 因操作者疏忽、使用不当、处理不当。
- 使用不适当的工作电源、未经授权的维修或意图维修。不适当和未经授权的设备改装、增设附件或安装、使用有缺陷的电池、电池漏液、缺乏生产厂家的维护(包括适用不适当的清洁剂)。
- 产品设计、结构、编程或说明有误。
- 当因遗失或损坏而需要进行维护、维修或换新时, 但相关的遗失或损坏是因为未能依照生产厂家的规范和用户手册进行正常使用、储存或操作产品而造成的情形。
- 盗窃、遗失、可疑消失或错误放置。
- 数据丢失或损坏; 业务中断。
- 欺诈(包括但不限于向客户的评判人、服务人员或惠普不正确、误导性、错误或不完整地披露设备的损坏方式)。
- 产品所发生的意外或其他损坏属于外观性质的损坏, 即损坏并未影响电脑的运作和功能, 其中包括外壳或橱柜或其他非运作零部件, 或不影响承保产品功能的损坏。
- 电脑显示器屏幕瑕疵, 包括但不限于因正常使用和操作产品而导致的“老化”和像素缺失。
- 序列号被移除或篡改的产品所发生的损坏。
- 由生产厂家保修服务、召回或厂家公告所保障的损坏或设备故障。
- 在客户将承保产品从一个位置运送至另一个位置期间所引起的损坏。
- 硬件、软件、媒介、工作资料等的损坏, 且相关损坏源自包括但不限于病毒; 应用程序; 网络程序; 升级; 任何形式的格式化; 数据库; 文件; 磁盘; 源代码; 目标码, 或专利数据; 对任何软件或工作资料进行的任何支持、配置、安装或重装; 或使用损毁的或有缺陷的介质。
- 任何在购买惠普金牌服务之前已存在(即已发生)的全部情况; 此外, 在硬件购买30天后所购买的惠普金牌服务必须进行为期30天的等待观察期, 期满后才能向惠普登记申请索赔。
- 产品废弃。
- 任何运至原购买国家/地区以外、且不属于旅行+意外损坏保护惠普金牌服务的承保范围内的设备。
- 因滥用或此处已排除的其他原因而导致损坏或有缺陷的LCD屏幕。

- 故意损坏而导致电脑显示屏破裂或损坏, 或显示器损坏。
- 以任何方式对承保产品进行改造或改装。
- 原因不详或可疑的消失或任何蓄意对承保产品造成损坏的行为。
- 在处理或使用产品时存在鲁莽、疏忽、滥用、蓄意或故意的行为。滥用的定义是指在产品使用过程中存在故意不使用保护性物品的行为, 或以有害、致伤、或攻击性的方式对承保产品进行处理或使用而可能导致的损坏, 以及任何对产品的蓄意或故意损坏。
- 如果承保产品提供或有可用的适配封皮、携带包、内胆包等保护性物品, 则客户必须持续使用相关产品配件, 才能符合此意外损坏保护服务的承保范围。

意外损坏保护(ADP)的限制: 第2代惠普金牌服务

对于第2代惠普金牌服务, 惠普为每个承保产品支付的因操作意外损坏而维修或换新的总金额不应超过承保产品的购买价(不含税费和运费)。如果惠普、其分支机构、供应商、承包商、经销商或服务供应商进行维修时, 所产生的相关费用合计额等于承保产品的购买价时, 或利用具有相同或类似特点和功能的全新、改造或翻新产品来对承保产品进行换新后, 惠普将没有义务继续履行惠普金牌服务协议下关于对此承保产品承担操作意外损坏服务索赔的义务, 但已购买的惠普金牌服务所包含的其他方面依然有效(如在购买国的特定文档中对此另有说明时除外)。任何额外的意外损坏保护(ADP)索赔的费用将会按实际所用的时间和材料另行收费。

意外损坏保护(ADP)的限制: “一次性意外损坏保护(ADP)索赔”

对于“一次性意外损坏保护(ADP)索赔”惠普金牌服务, 自惠普服务开始日期起, 每个产品序列号仅限享受一次维修服务。当超过一次性索赔限制时, 同时即超过在此惠普服务协议下的意外损坏保护(ADP)义务限制。如果惠普、其分支机构、供应商、承包商、经销商或服务供应商进行意外损坏保护(ADP)维修时或利用具有相同或类似特点和功能的全新、改造或翻新产品来对承保产品进行换新后, 惠普将没有义务继续履行惠普金牌服务协议下关于对此承保产品承担操作意外损坏服务索赔的义务, 但已购买的惠普金牌服务所包含的其他方面依然有效(如在购买国的特定文档中对此另有说明时除外)。任何额外的意外损坏保护(ADP)索赔的费用将会按实际所用的时间和材料另行收费。



意外损坏保护(ADP)的额外限制

- 惠普不对偶发或随之而来的损坏承担任何责任,其中包括但不限于因任何产品或设备故障,或因服务延误,或因无法提供服务而造成的财产损失、时间损失和工作资料损坏。
- 惠普保留对您的产品进行物理审核或与客户合作,以对您的操作意外损坏服务索赔请求进行验证的权利。
- 惠普可自行决定对惠普产品进行换新或维修。承保产品将成为惠普公司的财产,且必须归还惠普或(惠普的指定人员),相关费用由惠普承担。惠普保留使用重新生产或翻新产品进行换新的权利。由于技术进步,可能出现换新产品的价格低于原产品价格的情况。
- 惠普保留可自行决定是否拒绝接受购买操作意外损坏服务的权利。

条款与细则

请参阅惠普金牌服务的[条款与细则](#)。

更多详情

如需了解更多有关全球联保支持的信息,请联系当地的销售代表或访问 hp.com/go/cpc。

注册并订阅更新资讯
hp.com/go/getupdated



与同事分享

在购买时向客户提供或注明的惠普服务均由适用的惠普条款与细则进行监管。根据适用的当地法律,客户可能享有额外的法定权利,此类权利不受相关服务的惠普条款与细则的影响,也不受制于为惠普产品提供的惠普有限保修政策。

惠普研发有限合伙公司 © 版权所有 2018本文件中包含的信息如有变更,恕不另行通知。在随相关产品或服务提供的明确保修声明中已阐述了惠普产品和服务所享有的唯一保修服务。此处的任何内容不应理解为可构成额外的保修服务。

惠普不对此处存在的技术、编辑错误或遗漏承担任何责任。

4AA5-9399CHP, 2018年4月

