



尊敬的惠普暗影精灵 III 代 PLUS 游戏本用户：

近日，惠普收到用户反馈，暗影精灵 III 代 PLUS 游戏本电脑（OMEN by HP Laptop 17-an013TX 和 OMEN by HP Laptop 17-an014TX，以下合称“产品”）宣传材料中散热管数量标注有误。我们立即进行调查，并发现内部资料沟通中出现了失误。对此，我们诚挚地向广大消费者道歉。

惠普在 2017 年 8 月 3 日发现此问题后，立即与电商合作伙伴通力合作，在当天更正了相关描述，并与购买此产品的消费者——进行真诚沟通，说明情况。截至目前，我们已经得到了多数购买产品的用户的谅解。但本着对支持惠普产品的广大消费者负责的态度，惠普决定主动承担责任。对于自 2017 年 8 月 1 日产品上市至 2017 年 8 月 3 日期间在中国大陆地区购买了该产品的消费者，我们将提供以下两种补偿方案供选择：

1：用户可选择保留并继续使用产品。我们将在取得您的确认后，提供您购买产品所实际支付价款三倍的人民币补偿，以及额外价值 500 元的补偿。

2：用户可以选择退货。若您选择退回产品，我们将在收到所退回产品后一次性全额退还您购买产品所实际支付的价款，并提供购买产品所实际支付价款三倍的人民币补偿。

消费者即日起可以通过惠普售后服务电话 400-885-6616 按 3，进行咨询和登记。

惠普一直将产品质量，客户体验和满意度放在首位，秉承“创无止境”的态度，持续为消费者提供高品质产品、优质客户体验和服务！我们将继续优化内部的产品宣传资料信息确认流程，严格把关各渠道的信息发布环节，为消费者提供准确完善的产品信息。

暗影精灵作为惠普电脑的游戏品牌，自上市以来，受到了广大消费者的关注与热爱。我们为出现这样的疏忽再次郑重道歉，希望广大消费者可以继续支持暗影精灵游戏产品。

