



## 惠普个人系统设备即服务计划服务描述 (可选服务)

### 意外损坏保护 (ADP):

服务范围/描述: 意外损坏的定义是, 以该损坏发生在正常使用过程中为前提, 因突然或者未预见到的事故而对产品造成的物理损坏。覆盖的事故包括无意中将液体泄漏在组件中或部件上、坠落、跌落、电涌, 以及液晶显示器 (LCD) 损坏或破损和零件破损。有关意外损坏保护服务说明的补充细节和排除条件在《服务限制》板块中有详细描述。

#### 惠普责任:

- 维修或替换受损产品, 且无需承担额外费用或不必要的停机时间
- 通过电话、实时沟通和电子邮件获得惠普专家支持
- 承担替换部件和材料, 包括人工和运输。
- 覆盖范围适用于设备意外泄漏, 掉落, 跌落和电涌。甚至包括损坏或破损的液晶显示器 (LCD) 或破损部件。
- 不包括外观损坏, 被盗, 丢失, 车辆事故造成的损坏, 正常磨损, 消耗品, 故意的损坏行为, 火灾或惠普规定的其他排除事项。

#### 客户责任:

客户需负责在事故发生的 30 日内向惠普报告, 以使惠普能够加快系统维修。对于在事故发生日期的 30 日后进行报告的情况, 惠普保留拒绝提供系统损坏服务保障维修的权利。如果为服务保障中的产品提供或者使用了防护功能的物品, 例如盖子、运输箱或者袋子等等, 则客户有责任继续使用这些产品配件来保护其免于损坏。

#### 服务限制:

##### 意外损坏保护服务选择的排除条件:

购买意外损坏保护服务要求该产品得到比意外损坏保护服务时间等同或者更长的厂商保修或者保修延长服务。意外损坏保护服务是指为以该损坏发生在正常使用过程中为前提, 因为操作而造成突然或者未预见到的意外损坏提供保护。该服务不涵盖下列情形和因为下列原因导致的损坏:

- 正常的磨损; 颜色、质地或者表面处理的改变; 自然的耗损; 生锈; 灰尘; 或者腐蚀
- 火灾, 车辆或者房主的事故 (所述事故得到保险保障或者其他产品维修), 自然灾害 (包括但不限于洪水), 或者其他任何源于产品之外的灾害
- 暴露于惠普规格要求之外的天气状况或者环境条件之下, 暴露于危险 (包括生物危害) 材料之下, 操作者的疏忽、误用、误操作、电源不正确、未经授权地维修或者尝试维修、不正确且未经授权地设备更改、附加或安装、破坏、动物或昆虫损坏或侵扰、电池有缺陷、电池漏液、缺少制造商规定的维护工作 (包括使用不合适的清洁剂)
- 产品设计、架构、编程或者指引上的错误
- 由于除依据制造商的规格要求和用户手册进行正常的产品使用、存储和操作之外, 而导致的损失或损坏所必要的维护、维修或替换
- 被盗、丢失、神秘失踪或者误放
- 数据丢失或损坏; 业务受到干扰
- 欺诈 (包括但不限于对客户的裁定方、服务商或者惠普错误、误导或者不完整地传达设备损坏的方式和原因)



- 装饰性质的产品意外或其他损坏，也即不影响电脑操作和功能的损坏
- 因为正常使用和操作产品导致的电脑显示屏瑕疵，包括但不限于“烧屏”和像素缺失
- 产品序列号被移除或者更改
- 在制造商保修、召回或者厂商公告范围内的设备损坏或故障
- 在客户将服务保障中产品发往另一个地方或者返回途中出现的损坏
- 因为各种原因而导致的硬件、软件、媒体、数据等损坏，具体原因包括但不限于病毒；应用程序；网络程序；升级；任何形式的格式化；数据库；文件；驱动器；源代码；目标代码或者专有数据；任何软件或者数据的支持、配置、安装或者重新安装；或者使用已损坏或者有缺陷的媒介
- 任何在购买惠普服务协议之前已经存在的（即已发生的）任何状况
- 产品报废
- 任何在购买国家之外迁移，并且没有享受旅行+意外损坏保护服务的设备
- 因为滥用或者在此处排除的原因而导致的 LCD 屏幕被损坏或者出现缺陷
- 故意损坏，导致电脑显示屏开裂或损坏或者监视器损坏
- 因为警务行动、未经宣战或者经宣战的战争、核事故或者恐怖主义活动导致的损坏
- 以任何方式对服务保障中的产品进行更改或变更
- 服务保障中的产品未经解释或者神秘的失踪，以及因为故意行为而导致的损坏
- 在处理或者使用产品时出现粗心、疏忽或者滥用的行为

如果为服务保障中的产品提供或者使用了防护功能的物品，例如盖子、运输箱或者袋子等等，则客户必须在此意外损坏保护服务中继续使用这些产品配件。粗心、疏忽或者滥用的行为，包括但不限于以可造成损害或者暴力的方式处理并使用服务保障中的产品，可对产品造成有意或者无意的损坏。任何因为此类行为而导致的损坏不受本意外损坏保护服务的保障。

针对惠普商用和消费性产品，因为操作而导致的意外损坏仅限于从惠普合约服务开始后每 12 个月期限内每个产品出现一次事故。一旦符合规定限制，任何额外的维修费用将按时间和材料收取。

©惠普公司版权所有 2018 本文件包含信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文中的任何内容均不构成附加的保修条款。在法律允许的范围内，惠普对本文中的技术性编辑性错误或遗漏不承担任何责任。

4AA7-2380CHP, 2018 年 3 月