

重要提醒

尊敬的客户您好，感谢您购买平安安卓旗舰手机碎屏险（国民旗舰款），为了更好的协助您进行后续相关操作，建议您保留此页以便后续查看，谢谢！

发生事故时怎么做？

发生保险事故后，请勿自行维修！请您拨打服务热线 95511 转 9 进行报修理赔申请，维修服务时间为每天 9 点至 19 点。

提交哪些理赔材料？

1. 理赔初审：您将需要提供碎屏险购买渠道、被保险人身份信息（姓名、身份证号、联系电话、地址）、手机设备信息（品牌、机型、IMEI 码），用于核实您的报案与保单信息的一致性。同时，客服人员将详细核实机器目前的状态（如是否开机、屏幕故障表现），询问机器发生意外时的情况（如发生时间、地点、条件、经过、客户当时及后期对机器的处理措施、机器后期的状态等）。

2. 理赔资料：您的初审通过后，还需提供以下理赔资料：

- (1) 被保险人身份证正面照片与手机碎屏屏幕亮屏状态下显示 IMEI 码(手机串码)的合照；
- (2) 身份证反面照片。

3. 如资料齐全，承诺在 1 个工作日内完成审核并安排客户寄修：

(1) 寄修服务由顺丰提供双程邮寄（免费），邮寄至深圳指定的寄修中心完成维修服务，保价费用由客户自行承担。若您投保的是官修计划，则将有华为官方授权的维修网点完成维修服务（可提供官方维修工单电子件），您可在华为官方网点查询到手机的维修信息。

(2) 非官方维修如不涉及包括主板、摄像头在内其他零配件的保外维修，经检测仅需更换屏幕的，到件后维修时间不超过三天。

(3) 您可通过 95511 客户服务热线查询维修进度，或添加服务商中保金服微信公众号“家E保”进行在线咨询，服务时间为每天 9 点至 19 点。

4. 温馨提示：

(1) 如您的手机设定了开机密码（数字、指纹、面容识别），请在您将手机寄送至中保金服维修中心前解除密码；

(2) 您应当对您送修手机的所有储存数据保留备份，并删除您的个人隐私数据信息。经维修、换件造成的资料丢失或泄露，保险人不负责赔偿；

(3) 审核拒赔：我司收到手机后，校验不属于保险责任的，如手机 IMEI 码（手机串码）、保单号不符、客户报修身份资料与被保险人信息不一致，则将手机直接以顺丰到付形式退回被保险人；

(4) 针对黑屏手机，仅支持寄修服务，一经被保险人同意维修商安排寄修，后续经拆机维修发现维修手机与投保手机 IMEI 码（手机串码）不一致的情形，针对已拆机导致该手机其他权益的影响，由被保险人本人承担。

(5) 投保手机除屏幕以外其他部件的损失进行修理而产生的费用，经被保险人同意后需另行支付；出险后，维修费大于保额部分需您自行承担。

(6) 针对黑屏手机，后续经拆机维修发现维修手机与投保手机 IMEI 码（手机串码）不一致的情形，针对已拆机导致该手机其他权益的影响，由被保险人本人承担。经检测因主板问题无法读取 IMEI 码确认该手机与投保手机一致的，须由中保金服统一送该品牌官方售后修复主板后再安排屏幕维修，除屏幕外的其他维修费用由被保险人承担。

(7) 本产品下的非官修计划采用更换总成的维修方式，如您的手机在维修时经检测内屏未

损坏且您同意采用寄修服务,可向客服告知后为您安排寄修并部分机型可采用更换外屏的维修方式,上门服务不支持单独更换外屏。

特别声明:本产品由平安保险公司授权“中保金服”为您提供手机维修服务