

重要提醒

尊敬的客户您好，感谢您购买平安苹果手机碎屏险，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、唯一识别码），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。若您投保的是官修计划，则将有苹果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），您可在苹果官网查询到手机的维修信息。

（2）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或使用密码的产品，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。

(3) 审核拒赔：我司收到手机后，校验不属于保险责任的，如手机设备码、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，一经被保险人同意维修商安排寄修服务，后续经拆机维修发现维修手机与投保手机设备号不一致的情形，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) iphone8、X、XS、XS MAX、XR 机型经上门维修后光线自动感应和原彩显示功能将可能失效，建议上述机型的用户在报修时选择寄修方式，此外官修计划不会有上述问题。

(7) 针对黑屏手机，后续经拆机维修发现维修手机与投保手机设备号不一致的情形，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 号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。

(8) 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