

# HP 全球有限保修和技术支持

## HP 硬件有限保修

### 有限保修期

HP 产品上粘贴的序列号标签列明该产品的有限保修期。第一个数字是部件保修期，第二个数字是人工服务保证期，第三个数字是现场服务保证期，这三个数字均以天数 (d) 或年数 (y) 来计算。例如，如果序列号标签上的有限保修期限为 1y/1y/1y，则表示部件、人工服务以及现场服务保证期均为一年。有限保修期自您从 HP 购买或租赁之日或 HP 完成安装之日算起。除非 HP 或经销商另行书面告知，否则显示有产品购买或租赁日期的销售或交货收据即为您的购买或租赁日期凭证。您可能需要提供购买或租赁凭证，然后才能享受保修服务。

此表中罗列的保修服务代表基本级别的保修服务。HP 硬件产品可附带对基本保修服务的扩展服务；欲了解最新的保修信息，请与 HP 联系。

### 一般条款

HP（制造商）通过本 HP 硬件有限保修声明为您（客户）提供明确的有限保修权利。有关有限保修权利的详细说明，请访问 HP 网站。此外，根据适用的地方法律或与 HP 达成的特殊书面协议，您可能还拥有其它法律权利。

**在当地法律允许的范围内，HP 不做任何其它书面或口头的担保或规定，HP 明确拒绝本有限保修声明中未规定的所有保证和规定。在美国以外的司法辖区，在当地法律允许的范围内，HP 拒绝所有暗示的担保或规定，包括任何对适销性和针对特定用途的适用性的暗示担保。对于所有在美国境内发生的交易，任何暗示担保或适销性、质量满意度或特定用途适用性的规定都受到上述规定的明示保修期的限制。一些国家/地区不允许限制暗示担保的期限或者排除或限制对消费品的偶发或继发损害的赔偿。在这些国家/地区，本有限保修的某些例外条款或限制可能对您不适用。**

**对于客户交易，除非法律允许，否则本声明中包含的有限保修条款不得排除、限制或修改您因购买本产品而享有的法定权利，而是作为对这些权利的补充。**

本有限保修声明适用于所有国家/地区，并且可以在 HP 或其授权服务供应商依据本有限保修声明中所述的条款和规定为同类型号的产品提供保修服务的任何国家/地区实施。本 HP 有限保修声明受所有适用法律和法规的管辖，包括美国和其它国家/地区的进出口法律和法规。

根据本 HP 有限保修的规定，在一个国家/地区购买的产品可以运往另一个国家/地区，由 HP 或 HP 授权的服务供应商就地为同类型号的产品提供保修服务。各个国家/地区的保修条款、服务有效性和服务响应时间可能有所不同。标准的保修服务响应时间会根据部件在当地的供货情况而改变。对于此情况，您可以向 HP 授权的服务供应商了解详细信息。如果 HP 产品出于法律或管制原因禁止在某个国家/地区使用，则 HP 不会为在该国家/地区使用此产品而对其形状、装配或功能进行改动。

HP 不承担产品运送过程中可能发生的任何关税或税费。产品的运送可能会受到美国政府或其它政府颁布的出口管制规定的制约。

本有限保修声明仅适用于 Hewlett-Packard Company、其全球子公司、分支机构、授权经销商、授权分销商或国家/地区级分销商（本有限保修声明中统称为“HP”）销售或租赁的 HP 品牌和 Compaq 品牌的硬件产品（本有限保修声明中统称为“HP 硬件产品”）。“HP 硬件产品”一词仅限于硬件部件和必需的固件。“HP 硬件产品”一词不包括任何软件应用程序或程序、非 HP 产品或非 HP 品牌的外围设备。在当地法律允许的范围内，HP 硬件产品以外的所有非 HP 产品或非 HP 品牌的外围设备（如外接存储子系统、显示器、打印机和其它外围设备）按其“原样”提供，不享受 HP 的保修服务。不过，非 HP 产品的生产商、供应商或发行商可能会直接为您提供各自的保修服务。

HP 保证在规定的有限保修期内，您从 HP 购买或租赁的 HP 硬件产品在正常使用的情况下，无材料或工艺上的缺陷。有限保修期自您从 HP 购买或租赁之日或 HP 完成安装之日算起。显示有产品购买或租赁日期的销售或交货收据即为您的购买或租赁日期凭证。您可能需要提供购买或租赁凭证，然后才能享受保修服务。如果在有限保修期内需要维修 HP 硬件产品，将根据本文档中的条款和规定为您提供硬件保修服务。

除非特别声明，只要地方法律允许，新的 HP 硬件产品既可以使用新材料生产，也可以使用性能和可靠性相近的新、旧材料共同生产。本有限保修声明中所使用的“等同于新产品”表示已使用过或者翻新过的部件或产品。尽管此类部件或产品不是新的，但在经翻新之后，其性能和可靠性与新产品相当。HP 可以使用 (a) 新产品或部件，或在性能和可靠性方面等同于新产品或部件的旧产品或部件，或 (b) 等同于已停产的原产品的产品修理或更换 HP 硬件产品。更换件在九十 (90) 天或者在准备换装更换件的 HP 硬件产品有限保修期的剩余期限（以两者中时间较长的为准）内，保证没有材料或工艺上的缺陷。

在有限保修期内，HP 将自行决定是否维修或更换已证实存在材料或工艺缺陷的任何部件或硬件产品。根据本有限保修声明的规定，所有更换下来的部件或硬件产品均为 HP 财产。如果您的 HP 硬件产品反复出现故障（尽管这种可能性极小），HP 可能根据其判断自行做出如下选择：(a) 选用性能与 HP 硬件产品相同或相当的产品来更换 HP 硬件产品；(b) 不更换产品，而是按购买价格或租赁款（扣除利息）退款。以上便是针对有缺陷产品的全部补救措施。在当地法律允许的范围内，以上即为针对缺陷产品的全部补救措施。

## 例外条款

**HP 不保证该产品在使用过程中不出现中断或错误。对于没有按照 HP 硬件产品说明进行操作而造成的损坏，HP 不承担任何责任。**

本有限保修声明不适用于耗材类部件，以及因以下原因致使序列号脱落、损坏或模糊不清的任何产品：(a) 意外事故、误用、滥用、玷污、维修或校准不当或其它外部原因；(b) 超出用户文档（随产品附带）中规定的参数范围进行操作；(c) 使用非 HP 提供的软件、接口、部件或耗材；(d) 场所筹备不当或维护不当；(e) 病毒感染；(f) 运输途中丢失或损坏；或者 (g) 由于 (i) 非 HP 人员、(ii) 非 HP 授权的服务供应商、或者 (iii) 您本人在安装允许最终用户更换的 HP 部件或 HP 认可的部件（维修时所处的国家 / 地区允许使用这些部件）时进行了改动或维修。

**您应定期备份硬盘驱动器或其它存储设备上存储的数据，以此来防范可能出现的故障、变更或数据丢失等问题。在返还任何需要维修的设备之前，一定要备份数据并删除所有保密信息、专有信息或个人信息。对于任何程序、数据或可移动存储介质的损坏或丢失，HP 不承担任何责任。除了 HP 在生产本产品之际安装的软件以外，HP 不负责恢复或重新安装任何程序或数据。**

对于 (1) 使用 HP 不支持的产品、软件或选项；(2) 采用 HP 不支持的配置；(3) 将针对某个系统的部件安装在不同生产商或机型的其它系统中所可能引起的任何互操作性或兼容性问题，HP 概不负责。

## 全部赔偿

在适用的当地法律允许的范围内，这些条款和规定构成您与 HP 之间在购买或租赁 HP 硬件产品方面全部的保修协议，并将取代先前就 HP 硬件产品的购买或租赁事宜所达成的任何协议或作出的任何表述，包括 HP、其代理商或员工为您提供的销售资料和建议中所作的表述。除非由 HP 授权的代表以书面形式对本有限保修声明中的规定进行了更改并且签名，否则，所作的任何更改均无效。

## 责任限制

**在当地法律允许的范围内：如果您的 HP 硬件产品无法达到上述保证的使用要求，那么根据本有限保修声明，HP 最多承担您为该产品支付的价款或者维修或更换无法在正常情况下使用的硬件部件的费用（以两者中较少的费用为准），而且仅限于此。**

**除上述声明之外，对于任何因产品或产品故障造成的损失，HP 不承担任何责任，包括任何利润或存款损失或者特殊的、偶发的或继发的损失，并且对于由第三方提出的索赔，或由您代表第三方提出的索赔，HP 均不承担任何责任。**

**在当地法律允许的范围内：这些责任限制适用于根据本有限保修声明或者作为侵权索赔（包括疏忽和严格的产品责任）、合同索赔或任何其它索赔而要求的损害赔偿或权利主张。任何人均不得放弃或修改这些责任限制，即便您已告知 HP 或 HP 授权代表可能会引起此类损害，这些责任限制仍将有效。但是，这些责任限制不适用于因人身伤害引起的索赔。**

本有限保修声明授予您特定的法律权利。由于各个国家 / 地区或州 / 省的情况不同，您可能还享有其它权利。为了明确您的权利，您最好查阅一下相应国家 / 地区的适用法律条文。

## 选件和附件有限保修

适用于 HP 选件的有限保修声明中阐明了有关大多数 HP 品牌的选件和附件（HP 选件）的有限保修条款和条件，并随产品提供这些条款和条件。如果您的 HP 选件安装在 HP 硬件产品中，HP 可能会在随 HP 选件附带的保修文档中规定的保修期内（HP 选件有限保修期）或安装 HP 选件或附件的 HP 硬件产品有限保修期的剩余期限（以两者中时间较长的为准，但自购买 HP 选件或附件之日起不超过三 (3) 年）内提供保修服务。HP 选件的有限保修期自您从 HP 或 HP 授权的经销商购买之日起算起。为您开具的注明日期的销售或交货收据上显示的 HP 选件购买日期即为保修的起始日期。有关详细信息，请参阅“HP 选件有限保修声明”。在当地法律允许的范围内，非 HP 选件按“原样”提供。不过，非 HP 选件的生产商和供应商可能会直接为您提供保修服务。

## 软件有限保修

除非适用的软件最终用户许可协议或程序许可协议中另有规定，或者当地的法律另有规定，否则包括 HP 预装的任何软件产品、免费软件或开放源代码软件（由第三方根据公共许可提供的软件，包括操作系统或应用程序）或操作系统在内的软件产品均按“原样”提供（含带所有故障），因此 HP 拒绝所有其它明示、暗示或法定的担保和条件，包括但不限于所有权和不侵权的担保，以及针对产品适销性、特定用途的适用性和无病毒等任何暗示担保、责任或条件。某些州 / 省或司法辖区不允许排除暗示担保或限制暗示担保的期限，因此上述免责声明对您可能全部不适用。在适用法律所允许的最大范围内，HP 或其供应商不会对任何特殊、偶发、间接或继发的损失负责（包括但不限于利润损失或者机密信息或其它信息的遗失、业务中断、人身伤害、隐私泄露造成的损失），无论因使用或无法使用软件产品造成还是有任意关联，即使 HP 或任何供应商已被告知可能发生此类损失或者赔偿没有达到必要的目的。某些州 / 省或司法辖区不允许排除或限制偶发或继发的损失，所以，上述限制或例外条款对您可能不适用。

在当地法律允许的范围内，对于 HP 以 HP 品牌分发的软件，HP 所承担的保修责任已在随相应软件附带的最终用户许可协议或程序许可协议中阐明。自购买之日起九十 (90) 天内，如果证实 HP 分发软件所用的可移动介质在材料或工艺上存在缺陷，HP 负责更换您返还的可移动介质，而且全部的补救措施仅限于此。

您有责任与非 HP 生产商或供应商联系，以寻求相应的保修支持。

## 客户责任

为了避免因有限保修声明未涉及的问题（并非由于 HP 硬件产品存在材料和工艺缺陷而引起的问题）而引起的费用，HP 将请求您协助完成以下工作：

- 检查配置、装载最新的固件、安装软件修补程序、运行 HP 诊断和实用程序。
- 在 HP 开发永久解决方案时实施 HP 提供的临时程序或解决方法。
- 使用 HP 远程支持解决方案（如果适用）。HP 极力建议您使用 HP 提供的可用支持技术。如果您没有选择部署可用的远程支持功能，则由于需要占用更多的支持资源，可能要支付更多的费用。
- 通过在线交谈、电子邮件或电话与 HP 合作，共同解决问题。这可能包括执行日常诊断程序、安装附加的软件更新程序或修补程序、拆卸第三方选件和 / 或替代选件。
- 定期备份硬盘驱动器或其它存储设备上存储的文件、数据或程序，以此来防范可能出现的故障、变更或丢失问题。在返还任何需要进行保修或维修的 HP 硬件产品之前，务必备份您的文件、数据和程序，并删除所有保密信息、专有信息或个人信息。
- 拆除所有外部选件或附件，以防在维修或更换过程中丢失。
- 按下列各类保修服务的规定执行其它任务，以及 HP 为提供最佳保修支持所请求的任何其它合理操作。

## 硬件保修服务类型

下面列出了保修支持服务的类型，这些类型可能适用于您购买的 HP 硬件产品。所有服务并非在所有国家 / 地区都提供。

### 客户自行维修保修服务

HP 产品提供许多客户自行维修 (CSR) 部件，以尽可能缩短维修时间和在更换缺陷部件方面提供更大的灵活性。如果在诊断过程中 HP 确定可以通过使用 CSR 部件完成维修，HP 将直接把该部件发送给您进行更换。有两类 CSR 部件：

- 要求客户必须自行维修的部件。如果您要求 HP 或 HP 授权服务供应商更换这些部件，则必须为该服务支付交通和人工费用。
- 客户可选择是否自行维修的部件。这些部件也是为客户自行维修设计的。不过，如果您要求 HP 为您更换这些部件，则根据为您的产品指定的保修服务类型，HP 可能不再收取任何附加费用。

CSR 部件将在下一个工作日发运（取决于备货情况并且地理范围允许）。如果地理范围允许，则可在当天或四小时内发运，但要收取额外费用。如果需要帮助，您可与 HP 技术支持部门联系，将会有技术人员通过在线交谈、电子邮件或电话为您提供帮助。HP 会在随更换的 CSR 部件发运的文档中指明是否必须将有缺陷的部件返还给 HP。如果要求您将有缺陷的部件返还给 HP，则必须在规定的期限内（通常是五 (5) 个工作日）将有缺陷的部件发送给 HP。必须使用所提供的包装箱将有缺陷的部件连同相关文档一起返还。如果未能返还有缺陷的部件，HP 可能会要求您支付更换费用。客户自行维修时，HP 将承担所有运输和部件返回费用，并指定快递商 / 承运商。对 CSR 部件的分类在各个国家 / 地区可能会有所不同。

### 仅部件保修服务

您的 HP 有限保修服务可能涉及仅部件保修服务。根据仅部件保修服务条款的规定，HP 将免费提供更换的部件。如果由 HP 负责维修，则您必须承担人工和运输费用。

### 先行更换保修服务

您的 HP 有限保修服务可能涉及先行更换保修服务。根据先行更换保修服务条款的规定，如果您所购买的 HP 硬件产品被确认为存在缺陷，HP 会将更换件直接送交给您。您收到更换件后，必须在规定的期限内（通常是五 (5) 天）将有缺陷的部件装入 HP 提供的包装箱（随更换件一起送达）返还给 HP。将有缺陷的部件返还给 HP 所涉及的运输和保险费用均由 HP 承担。如果未能返还有缺陷的部件，HP 可能会要求您支付更换费用。HP 在标准办公时间提供先行更换服务。标准办公时间通常为星期一到星期五的上午 8:00 到下午 5:00（08.00 到 17.00），但是根据当地的办公习惯可能会有所不同。响应时间可能有所不同，并且可能伴有额外收费，具体取决于物流限制因素以及与您最近的 HP 技术支持部门或 HP 授权服务供应商之间的距离。要查找位置距您最近的 HP 技术支持部门或 HP 授权服务供应商的电话号码（在某些情况下可查找它们的交通图），请访问 HP 网站：

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>。

### 上门取货再返还保修服务

您的 HP 有限保修服务可能涉及上门取货再返还保修服务。根据上门取货再返还服务条款的规定，HP 将到您所在的位置收取有缺陷的设备，维修后再返还到您所在的位置。对于此类型的服务，HP 将负责所有维修、运输和保险费用。

### 送修保修服务

您的 HP 有限保修服务可能涉及送修保修服务。根据送修服务条款的规定，您需要将 HP 硬件产品送到授权的维修地点进行修理。除非当地法律明令禁止，否则您必须预付将产品运抵维修地点所涉及的往返运输费用、税费和关税。此外，您还要负责为发运或返还到授权维修地点的所有产品上保险，并承担产品运输途中的一切风险。

## 邮寄保修服务

您的 HP 有限保修服务可能涉及邮寄保修服务。根据邮寄服务条款的规定，您需要将 HP 硬件产品送到授权维修地点进行修理。除非当地法律明令禁止，否则您必须预付将产品运抵维修地点所涉及的所有运输费用、税费或关税。此外，您要负责为发运的所有产品上保险，并承担产品运输途中的一切风险。HP 负责将修理好的产品返还给您，并承担相关的运输和保险费用。

## 现场保修服务

您的 HP 有限保修服务可能涉及现场保修服务。根据现场保修服务条款的规定，HP 可以自行决定维修缺陷的方式：

- 远程方式
- 使用 CSR 部件
- 到有缺陷的部件所在的现场提供维修服务

如果 HP 最终确定需要到现场才能修复缺陷，则将安排在标准工作时间内到现场提供服务，除非对您所购买的 HP 硬件产品另有规定。标准办公时间通常为星期一到星期五的上午 8:00 到下午 5:00（08.00 到 17.00），但是根据当地的办公习惯可能会有所不同。响应时间可能有所不同，并且可能伴有额外收费，具体取决于出行限制因素以及与最近的 HP 技术支持部门或 HP 授权服务供应商之间的距离。要查找位置距您最近的 HP 技术支持部门或 HP 授权服务供应商的电话号码（在某些情况下可查找它们的交通图），请访问 HP 网站：

<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>。

为了获得现场技术支持，您必须做到以下几点：

- 当 HP 上门提供保修服务时，指派一名现场代表
- 如果产品的使用环境会对 HP 员工或分包商的健康或安全造成潜在的危害，请告知 HP
- 在合理的安全条件下，使 HP 能够充分、自由并安全地访问和使用 HP 认为及时提供支持所必需的所有设备、信息和系统
- 确保所有的生产商标签（例如序列号）都贴在恰当的位置上而且清晰可辨
- 维护一个与产品规范以及支持的配置相符的环境

## 提升服务级别

对于您可在本地购买的产品，HP 提供了大量的附加支持和服务。不过，某些支持和相关产品可能并非在所有国家 / 地区都提供。有关提升服务级别的可用性及其价格的信息，请参阅 HP Care Pack 查找工具，网址是：<http://www.hp.com/go/lookuptool/>。要获得各种支持服务的简要介绍，请访问 <http://www.hp.com>，选择您所在的国家 / 地区，然后在搜索栏中键入“Packaged Services”（套装服务）。

## 所包含软件的初始安装和技术支持

自购买之日起九十 (90) 天内，您可以通过包括电子媒体和电话在内的多种联系方式，从 HP 获取有关 HP 软件、HP 预装的第三方软件 and 自 HP 购买的第三方软件的技术支持，包括初始安装支持。有关在线资源和电话支持事宜，请参阅“与 HP 联系”一节。任何例外情况均在“最终用户许可协议”（EULA）中做出规定。

支持包括以下帮助：

- 解答安装方面的问题（入门、初始步骤和必备条件）。
- 安装和配置随 HP 硬件产品提供或购买的软件和选件（入门和初始步骤）不包括系统优化、自定义和网络配置。
- 解释系统错误消息。
- 区分系统问题和软件使用问题，分别加以解决。
- 获取随 HP 硬件产品提供或购买的软件的 HP Care Pack 信息或更新程序。

支持不包括以下帮助：

- 生成或诊断用户生成的程序或源代码。
- 安装非 HP 软件。
- 系统优化、自定义和网络配置。

## 免费软件和开放源代码操作系统及应用程序

对于由第三方根据公共许可提供的软件（“免费软件”和“开放源代码”软件），包括操作系统或应用程序，HP 均不提供技术支持。对于 HP 硬件产品随附的免费软件和开放源代码软件，它们的技术支持由免费软件或开放源代码软件供应商提供。有关支持联系信息，请参阅免费软件或开放源代码操作系统或者应用程序帮助、文档或 HP 硬件产品附带的其他应用程序支持声明。

## 与 HP 联系

如果您的产品在有限保修期内出现故障，而且根据产品文档中的建议也不能解决相关问题，您可以通过以下方式之一获取支持：

- 通过以下网址，在万维网上查找距您最近的 HP 技术支持部门并与之联系：  
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- 请与您的 HP 授权服务供应商联系。

在致电 HP 或 HP 授权服务供应商之前，请准备好以下信息：

- 产品序列号、机型名称与产品型号
- 相关错误信息
- 附加选项
- 操作系统
- 第三方硬件或软件
- 详细问题阐述

## 如何检查保修和支持权利

可通过在以下位置输入产品型号和序列号来检查您的保修权利：

[www.hp.com/support/warranty-lookuptool](http://www.hp.com/support/warranty-lookuptool)

可通过访问以下网址来检查 HP Care Pack 服务注册信息：

<http://www.hp.com/go/lookuptool/>

## 响应时间

保修履行取决于请求提供保修服务所在的国家 / 地区，而不是购买设备的地点。各地具体的响应时间视当地的工作日及工作时间而定。除非另行说明，否则所有响应时间均自客户来电时算起直至 HP 已确定了一个双方均可以接受的服务时间或者 HP 已开始提供支持或远程诊断为止。响应时间（包括下一个工作日保修服务，如果可用）出于商业上合理的角度来考虑。一些国家 / 地区由于某些供应商限制因素，响应时间可能有所不同。如果您所在的位置不在客户服务区范围之内，响应时间可能要长一些，或者可能需要额外收费。有关您所在区域的具体响应时间，请与 HP 或 HP 授权服务供应商联系。





578794-AA1

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P.。 HP、 Hewlett Packard 和 Hewlett-Packard 徽标是 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 在美国和其它国家 / 地区的商标。此处提及的所有其它产品名称可能是其各自所属公司的商标或注册商标。印刷地点