

HP 全球有限保固與技術支援

HP 硬體有限保固

有限保固期間

本 HP 產品的有限保固期間列於貼在產品上的序號標籤中。第一組數字是以天 (d) 或年 (y) 為單位的零件更換保固期間，第二組數字是以天 (d) 或年 (y) 為單位的維修保固期間，第三組數字是以天 (d) 或年 (y) 為單位的到府服務保固期間。例如，若序號標籤上所顯示的有限保固期間為 1y/1y/1y，表示一年零件更換、一年維修和一年到府服務。「有限保固期間」從購買或租用 HP 產品當天開始，或由 HP 安裝完成之日起算。除非 HP 或您的零售商另以書面通知，否則發票或送貨收據上有顯示購買或租用產品的日期，可作為購買或租用日期的證明。您可能需要出示購買或租用證明，才能獲得保固服務。

此處所指的「保固服務」會反映基礎層級的保固內容。您的 HP 硬體產品可能已納入更多的基礎保固；如需目前的保固資訊，請聯絡 HP。

一般條款

這份「HP 硬體有限保固」乃製造商（亦即 HP）賦予貴客戶的明確有限保固權利。請參閱 HP 網站上所提供的有限保固權利之完整說明。此外，根據適用的當地法令或與 HP 訂定的特別書面協議，您也具備其他法律權利。

在當地法律許可範圍內，HP 未以書面或口頭提出任何明確的保固或條件，且 HP 明確否認本有限保固中未提及的所有保固和條件。在美國以外國家 / 地區的當地法令所允許的範圍下，HP 否認任何暗示的保固或條件，包括任何有關適銷性與特定用途適用性等暗示保固。對於在美國進行的所有交易，任何暗示的適銷性、滿意品質或特定用途適用性等保固或條件僅限於上述載明的明示保固期間。某些州或國家 / 地區不允許消費性產品在保固聲明中暗示保固期間限制，或意外性或偶發性損壞的除外責任或限制。在這些州或國家 / 地區，本有限保固的部份除外責任或限制可能不適用於您。在消費者交易方面，本聲明中包含的有限保固條款，除在法律許可範圍內，為了適用於銷售產品給貴客戶的強制法定權利之外，否則不得排除、限制或修改。

本「有限保固」適用於所有國家 / 地區，並得於 HP 或其授權的服務供應商所在之任何國家 / 地區，強制要求對方針對相同產品型號，提供本「有限保固」中明文所載明的條款和條件規範之保固服務。HP 有限保固受一切適用法律和規定之拘束，包括美國和其他國家 / 地區的進出口法律和規定。

本 HP「有限保固」明文規定，在某國家 / 地區購買產品之後，可以遷移到其他國家 / 地區，而 HP 或其授權的服務供應商將針對相同產品型號提供保固服務。保固條款、服務可用性及服務回應時間可能依國家 / 地區的不同而異。標準保固服務回應時間將隨當地零件的供應狀況而有所不同。若有所不同，您可向 HP 授權服務供應商要求提供相關詳情。HP 不會變更本 HP 產品之形式、安裝或功能，以使本產品能夠運作於原本因法律或法規因素而未設計於當地運作之國家 / 地區。HP 不負責產品遷移時可能產生的任何關稅。產品遷移時需依美國或其他政府核發的出口管制規定。

本「有限保固」只適用於 Hewlett-Packard Company、旗下全球子公司、關係企業、授權零售商、授權經銷商或國家 / 地區經銷商所銷售或租賃，並隨附本「有限保固」的 HP 品牌與 Compaq 品牌硬體產品（本「有限保固」中統稱為「HP 硬體產品」）。「HP 硬體產品」一詞僅限硬體組件與所需的軟體。在當地法律許可範圍內，「HP 硬體產品」之外的所有非 HP 產品或非 HP 品牌的週邊設備（例如外接式儲存子系統、顯示器、印表機及其他週邊設備）皆「依現狀」提供，且不含 HP 保固。然而，非 HP 製造商與供應商或軟體發行者可以直接向您提供其本身產品的保固。

HP 保證，在「有限保固期間」內，您向 HP 購買或租用的「HP 硬體產品」，於正常使用與維修情況下，不致發生材料上或製作上之瑕疵。「有限保固期間」從購買或租用 HP 產品當天開始，或由 HP 安裝完成之日起算。發票或送貨收據上有顯示購買或租用產品的日期，可作為購買或租用日期的證明。您可能需要出示購買或租用證明，才能獲得保固服務。如在「有限保固期間」內，您的「HP 硬體產品」需要維修，您可以依據本文件的條款與條件獲得硬體保固服務。

除非在當地法令許可範圍內另行訂定，否則製造新的「HP 硬體產品」時，需使用全新材料，或全新以及效能與可靠性和新品相等的回收材料。本有限保固中的「和新品相等」一詞表示已使用過或經過整修的非新品零件或產品。此等零件或產品雖非新品，但已經過整修，其效能與可靠度與新品相當。HP 可以將「HP 硬體產品」(a) 以全新或是效能與可靠性和新品相等的回收產品或零件來進行維修或替換，或 (b) 以相等產品替換已不生產的原始產品。替換零件無材料上或製作上的瑕疵之保固時間為九十 (90) 天，或者是其所替換或安裝至「HP 硬體產品」剩餘的「有限保固期間」，兩者以較長者為準。

在「有限保固期間」內，HP 將自行判斷維修或替換任何在材料上或製作時出現瑕疵之元件或硬體產品。根據本「有限保固」所取出之所有零件或硬體產品屬於 HP 之產權所有。在極罕見情況下，若您的「HP 硬體產品」重複出現問題，HP 將自行判斷並由 HP 選擇 (a) 提供效能上相同或相等於您的「HP 硬體產品」之替換設備，或 (b) 退還您的購買價格或租用款項（加上少許利息）以取代替換。在當地法律許可範圍內，這是針對瑕疵產品的除外補救方式。

排除條款

HP 並不保證本產品在操作絕不中斷或毫無錯誤。對於因為您未遵循「HP 硬體產品」指示所導致的損害，HP 概不負責。

本「有限保固」不適用於消耗性或消費性零件，且範圍不包含任何已移除序號，或基於以下原因導致損害與呈現瑕疵的產品 (a) 由於意外、誤用、不當使用、污損、維護或校準不當或不足，或是其他外來原因；(b) 經由操作產品隨附的使用者文件中所列以外之使用參數；(c) 經由非 HP 供應的軟體、介面、零件或耗材；(d) 由於網路安裝或維護不當；(e) 由於病毒感染；(f) 由於傳輸時遺失或損壞；(g) 經由除了 (i) HP、(ii) HP 授權服務供應商或 (iii) 您自行安裝一般使用者的可替換 HP 或 HP 認證的零件（可在您的產品之服務國家 / 地區取得）之外的任何人進行修改或服務。

您應該定期備份儲存在硬碟或其他儲存裝置的資料，預防可能的故障、竄改或資料遺失。在將機組送修前，請確定備份資料並移除所有機密、專屬或私人資料。對任何程式、資料或可抽換式儲存媒體的損壞或遺失，HP 概不負責。除了由 HP 原廠安裝的軟體，HP 不負責重新恢復或重新安裝程式或資料。

對於因下列情況所導致關於互通性或相容性之任何問題，HP 概不負責：(1) 使用 HP 不支援之產品、軟體或選購配件；(2) 使用 HP 不支援之組態；或 (3) 將某系統專用零件安裝於具有不同製造規格或機型之另一個系統。

唯一的補償方法

在適用的當地法律許可範圍內，這些條款與條件針對您已購買或租用的「HP 硬體產品」，構成您與 HP 之間的完整與除外保固協議，且這些條款與條件將優於先前任何協議或聲明，其中包括由 HP、代理商或 HP 員工提供給您，讓您因此購買或租用「HP 硬體產品」時，在銷售文案或建議書中所附的聲明。除非以書面方式並由 HP 授權代理商簽字，否則變更本「有限保固」的任何條件均屬無效。

責任限制

在當地法律許可範圍內：如果您的「HP 硬體產品」無法如上述保固運作，根據本有限保固明文規定，HP 的最大責任不超過您對該產品支付的價格，或是維修或替換在正常使用條件下故障的任何硬體組件的成本。

除了以上所述之外，HP 將不對任何由於產品或產品執行問題所導致的損害負責，包含任何利潤或節約損失，或是特殊、偶發或衍生損害，且對於協力廠商所做的聲明或是您為協力廠商所做的聲明，HP 亦不負責。

在當地法律許可範圍內：根據本有限保固，不管是在發生損失，或者作為侵權聲明（包括疏忽和嚴密的產品責任）、合約聲明或其他聲明時，本義務限制均適用之。任何人都

不得放棄或修改本責任限制，且即使您已經通知 HP 或 HP 授權代理商可能造成的傷害，本責任限制依然具有效力。然而本責任限制並不適用於個人傷害的索賠。

本有限保固賦予您特定的法律權利。您可能具有其他的權利，此乃因州或國家 / 地區的不同而異。建議您先諮詢所在州獲國家 / 地區的法律，以獲得權利的完整判定。

選購配件與配件有限保固

大部分 HP 品牌選購配件與配件（「HP 選購配件」）的「有限保固」條款與條件，都已在適用於「HP 選購配件」的「有限保固」中載明，並隨附於產品中。如果您已將「HP 選購配件」安裝到「HP 硬體產品」中，HP 可能會依「HP 選購配件」隨附的保固文件中之指定期間來提供保固服務（「HP 選購配件有限保固期間」），或依安裝此「HP 選購配件」或「配件」的「HP 硬體產品」之剩餘保固期間來提供保固服務，這會以時間較長但不超過您購買「HP 選購配件」或「HP 配件」日期之後三年的期間為準。「HP 選購配件有限保固期間」是由向 HP 或 HP 授權零售商購買產品的日期起算。銷售或收件收據上會載明日期，上面顯示的「HP 選購配件」購買日期就是您的保固開始日期。請參閱您的「HP 選購配件有限保固」，以取得更多詳細資料。在當地法律許可範圍內，非 HP 選購配件皆「依現狀」提供。不過，非 HP 製造商與供應商可以直接向您提供保固。

軟體有限保固

除適用的軟體一般使用者授權或方案授權協議所提供外，否則依當地法令規定提供的軟體產品，包括 HP 預先安裝的任何軟體產品、免費軟體或共享資源軟體（指協力廠商公開授權提供之軟體，包括作業系統或應用程式）或作業系統，皆為「依現狀」提供，並且不負任何其他保固和條件責任，不論明示、暗示或法律規定，但不受限於所有權與非干擾使用、任何有關適售性與符合特定使用目的，以及不含病毒等任何暗示保固。某些國家 / 地區不允許在暗示的保固期間內暗示性保固或限制除外責任，所以上述的拒絕聲明可能就不適用於您的國家 / 地區。在法律允許最大範圍內，在任何情況下，即使 HP 或任何供應商已被告知有下列損壞發生的可能性，HP 或其供應商概不負責對於您的購買或使用任何產品所造成任何特殊、意外、間接或連帶所產生的損害（包括但不限於）資產、信譽或其他資訊損失、商業中止、個人傷害。某些國家 / 管轄地區不允許意外或隨之發生之損壞的除外責任或限制，所以上述的拒絕聲明可能就不適用於您。

在當地法律許可範圍內，HP 對於依 HP 品牌所發行的軟體的唯一保固義務，都制定在該軟體隨附的適用使用者授權合約或是程式授權合約。如果 HP 發行軟體的可抽換式媒體在購買後九十 (90) 天內，經證實在資料或製作上有瑕疵，唯一的補救方式便是將可抽換式媒體退還 HP 以便更換。您必須負責與非 HP 製造商或供應商聯絡，以便取得他們的保固支援。

客戶責任

為避免因有限保固中未涵蓋之問題（非因「HP 硬體產品」材料上和製作時之瑕疵所導致的問題）而產生費用之風險，HP 將要求您協助下列事項：

- 確認組態、載入最新的韌體、安裝軟體修補程式、執行 HP 診斷與公用程式。
- 當 HP 致力於永久性解決方案之時，使用 HP 所提供的臨時處理程序或解決方法。
- 如果適用，使用 HP 遠端支援解決方案。HP 強烈建議您使用 HP 提供的可用支援技術。如果您選擇不要部屬可用的遠端支援功能，則可能由於新增的支援資源需求而產生額外成本。
- 與 HP 合作，嘗試透過線上洽談、電子郵件或電話來解決問題。這可能牽涉到執行例行診斷程序、安裝額外的軟體更新或修補程式、移除協力廠商選購配件，以及（或者）替代選購配件。
- 定期備份儲存在硬碟或其他儲存裝置的檔案、資料，或程式，以預防可能的故障、竄改或遺失。在任何「HP 硬體產品」送回保固支援前，備份檔案、資料和程式，並移除所有機密、專屬或私人資訊。
- 移除任何可能於維修或更換處理期間遺失的外接式選購配件或配件。

- 於下列每一種類型的保固服務內執行額外的的工作，以及執行任何 HP 合理要求的其他動作，以確保順利執行保固支援。

硬體保固服務類型

下列為可能適用於您購買之「HP 硬體產品」的保固支援服務類型。並非所有服務皆適用於任何國家或地區。

客戶自行維修保固服務

HP 產品設計了許多「客戶自行維修」(CSR) 的零件以減少維修時間，並且使得更換瑕疵零件時能有更大的彈性。如果在診斷期間 HP 辨認出此項維修工作可以藉由使用 CSR 零件來完成，則 HP 將直接寄送該零件給您作更換。CSR 零件分為兩種類別：

- 「客戶自行維修」所使用的零件是強制性的。如果您要求 HP 或 HP 授權的服務供應商更換這些零件，HP 將會向您收取此服務所需的通勤與維修費用。
- 「客戶自行維修」所使用的零件是選擇性的。這些零件也設計用於「客戶自行維修」之用。不過，如果您要求 HP 為您更換，則於此產品的指定保固服務類型下，便不需要負擔額外的費用。

基於材料取得及環境允許的情況下，CSR 零件將於下一個工作日以快遞寄送。在環境的允許下當天或四小時內送達，則可能需要額外的費用。如需協助，您可以透過線上洽談、電子郵件或電話，聯絡 HP 技術支援和工程師。不論損壞的零件是否必須退回，HP 皆會在與 CSR 替換零件一起運送的文件中註明。若要將損壞的零件退回 HP，您必須在指定的一段時間內（通常為五 (5) 個工作天），將損壞的零件寄回 HP。損壞的零件必須與寄送資料中隨附的相關技術文件一併退還。如果無法退還損壞的零件，HP 可能要向您收取替換費用。HP 會支付「客戶自行維修」所有的寄送與退還零件費用，並決定採用的快遞 / 承運商。CSR 零件的類別可能會因國家或地區而有所不同。

僅限零件的保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含僅限零件的保固服務。在僅限零件的服務情況下，HP 將免費提供替換零件。如果由 HP 完成維修，勞動及物流成本則需由您負擔。

進階的零件更換保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含進階的零件更換保固服務。在此進階的零件更換保固服務情況下，如果您所購買的「HP 硬體產品」被診斷為損壞時，HP 將直接寄送給您更換的零件。收到更換的零件後，您需要在指定的一段時間內（通常為五 (5) 個工作天），將損壞的零件置於更換零件的包裝中寄回 HP。HP 將會負擔退回損壞的零件時，所產生的運送和保險成本。如果無法退還損壞的零件，HP 可能會向您收取替換零件的費用。HP 在標準上班時間，提供進階的零件更換服務。標準上班時間一般是星期一到星期五上午 8:00 到下午 5:00（即 08.00 到 17.00），但會因配合當地的實際上班時間而異。不同的物流限制，以及與最近「HP 支援」地點或 HP 授權之服務供應商的距離，會造成不同的回應時間，而且可能需要支付額外費用。若要尋找最近「HP 支援」地點或 HP 授權之服務供應商的電話號碼和地圖（某些情況下），請造訪 HP 網站：
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>。

收送保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含收送保固服務。在收送保固服務的情況下，HP 將自您的所在位置收取損壞的零件、維修，再送回到您的所在位置。HP 將負擔此類型服務的所有維修、物流以及保險的費用。

自攜式保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含自攜式保固服務。在自攜式服務的情況下，您必須自行將「HP 硬體產品」寄送到授權服務位置以保固維修。除非當地法律禁止，否則您必須預付將產品來回運輸到服務位置的任何搬運費、稅金和關稅。除此之外，您必須負責投保任何產品寄送或退還至授權的服務位置，同時也需承擔寄送期間遺失的風險。

寄回的保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含寄回的保固服務。在寄回服務的情況下，您必須將「HP 硬體產品」寄送到授權服務位置以保固維修。除非當地法律禁止，否則您必須預付產品運輸到維修位置的任何的搬運費、稅金和關稅。此外，您必須負責投保任何您出貨的產品，並且承擔運送風險。HP 將送回您維修後的產品，而且負擔將產品送回的物流及保險成本。

到府保固服務

您的「HP 有限保固」可能包含到府保固服務。在到府保固服務的情況下，HP 將自行判斷並決定是否可維修損壞的零件：

- 遠端
- 藉由使用 CSR 零件
- 藉由從損壞零件的位置撥打服務電話

如果 HP 最終判定需要請求到府服務的電話才能進行維修，便會在標準上班時間安排電話服務（除非您所購買的「HP 硬體產品」另有說明）。標準上班時間一般是星期一到星期五上午 8:00 到下午 5:00（即 08.00 到 17.00），但會因配合當地的實際上班時間而異。不同的通勤限制，以及與最近「HP 支援」地點或 HP 授權之服務供應商的距離，會造成不同的回應時間，而且可能需要支付額外費用。若要尋找最近「HP 支援」地點或 HP 授權之服務供應商的電話號碼和地圖（某些情況下），請造訪 HP 網站：

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

為接受到府支援，您必須：

- 當 HP 在您的位置提供保固服務時，必須有一位代表人在場
- 如果產品用於可能對 HP 員工或轉包商造成潛在的健康或安全危害之環境，請通知 HP
- 遵循合理的安全環境，提供 HP 判斷為必要的所有設施、資訊及系統之充分、自由及安全的存取和使用，以提供即時的支援
- 確定所有的製造商標籤（如序號）皆位於適當的位置、可存取以及清晰可辨。
- 維持環境與產品規格及支援組態的一致性。

服務升級

您可以在當地針對您的產品，購買一系列的 HP 額外支援與服務涵蓋範圍。不過，有些支援與相關產品可能並不適用於所有國家/地區。如需服務升級的可用性與價格等資訊，請參閱 HP Care Pack 查詢工具，網址：<http://www.hp.com/go/lookuptool/>。若要總覽完整的支援優惠，請造訪 <http://www.hp.com>，然後選取您的國家/地區，再於搜尋列中鍵入“Packaged Services”。

已包含軟體之產品的初始設定和技術支援

您可以透過包括電子媒體與電話等各種聯絡方式，在購買日期後九十 (90) 天內，針對您的 HP 軟體、HP 預先安裝的協力廠商軟體，以及向 HP 購買的協力廠商軟體，取得對應的「技術支援」（包括初始設定支援）。請參閱〈與 HP 聯絡〉以取得線上資源與電話支援的相關資訊。任何針對此項的例外，都已在您的一般使用者授權協議 (EULA) 中載明。

支援包含以下協助項目：

- 答覆安裝問題（入門、準備步驟及系統需求）。
- 安裝與設定與「HP 硬體產品」一起供應或購買的軟體和選購配件（入門與準備步驟）不包含系統最佳化、自訂及網路組態。
- 解譯系統錯誤訊息。
- 將系統問題與軟體使用問題區隔。
- 取得與「HP 硬體產品」一起供應或購買的軟體 HP Care Pack 資訊或更新。

支援不包含以下協助項目：

- 產生或診斷使用者產生的程式或原始程式碼。
- 安裝非 HP 軟體。
- 系統最佳化、自訂及網路組態。

作業系統和應用程式等免費和共享資源軟體

HP 不針對協力廠商公開授權的軟體（「免費軟體」和「共享資源」軟體）提供技術支援，包括作業系統或應用程式。隨同「HP 硬體產品」提供之免費軟體和共享資源軟體的技術支援，是由該免費軟體或共享資源軟體廠商所提供。如需支援聯絡資訊，請參閱該免費軟體、共享資源作業系統或應用程式的說明、說明文件，或是隨附於您「HP 硬體產品」中的其他應用程式支援聲明。

與 HP 聯絡

如果您的產品在「有限保固期間」內發生錯誤，而產品技術文件中的建議無法解決問題時，您可以透過下列方式之一獲得支援：

- 透過全球資訊網尋找離您最近的「HP 支援」地點：
<http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html>
- 請聯絡 HP 授權服務供應商。

在撥打電話給 HP 或是 HP 授權服務供應商之前，請先備妥下列資訊：

- 產品序號、機型名稱及產品機型編號
- 適用的錯誤訊息
- 外加選購配件
- 作業系統
- 協力廠商硬體與軟體
- 詳細的問題

如何查詢保固和支援權利

您可以在下列網頁輸入產品機型編號和序號，以查詢您的保固權利：

www.hp.com/support/warranty-lookuptool

您可以在下列網頁中查詢 HP Care Pack 服務註冊狀態：

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

回應時間

保固服務之提供是以要求提供服務的國家或地區為準，而不是以產品購買地點為準。回應時間是以當地標準工作日及工作時間為基準。除非另行規定，否則所有回應都以客戶撥打電話的時間開始，直到 HP 建立了雙方都同意的時間以便進行支援，或是 HP 已開始提供支援或遠端診斷為止來計算。回應時間（如果適用，包含「次工作日的保固服務」）是以合理的商業效益為基準。在某些國家 / 地區及特定供應廠商的限制下，回應時間可能會有所不同。如果您的地點不在約定服務區域內，回應時間可能會較長或需負擔額外費用。請聯絡 HP 或 HP 授權服務供應商，以了解您所在地所提供的回應時間。



578794-AB1

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP、Hewlett Packard 和 Hewlett-Packard 標誌是 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 在美國和其他國家 / 地區的商標。本文件中提及的其他所有產品名稱，可能是其所屬公司的商標或註冊商標。印製於