



HP TOUCHSMART

有限保修和支持指南

- 保修 • 支持和安全信息

在与 HP 客户服务中心联系之前，请务必准备好以下信息。
您不妨花几分钟时间将您的产品信息写在下面以备将来参考之用。
同时按键盘上的 Ctrl+Alt+S 组合键即可查看列表中的前四项（型号、产品编号、序列号和软件版本号）。

型号： _____

系统（产品）编号： _____

序列号： _____

软件版本号： _____

操作系统： _____

购买日期： _____

目录

硬件有限保修	4
支持信息	9
安全信息	10

硬件有限保修

HP 产品	保修期
硬件	三 (3) 年有限保修
对于新机用户的热线支持	三十 (30) 天

一般条款

该 HP 硬件有限保修为客户提供了来自 Hewlett-Packard（制造商）的明确的有限保修权利。请参阅 HP 网站以获得有限保修权利的详细介绍。除此之外，您可能还具有在适用的地方法律或与 HP 签署的特别书面协议下应享有的其他法律权利。

HP 不做任何其他书面或口头的明确保修或条件。除在本有限保修中的声明之外，HP 概不承担任何其他任何保修或条件。除美国之外，在当地司法辖区适用的法律所允许的范围内，HP 概不承担任何默示担保或条件，包括任何适销性和适合特定用途的默示担保。对于发生在美国的交易，任何有关适销性、质量满意程度或适合特定用途的默示担保或条件均限于上述明确规定的保修期限之内。有些州、国家/地区不允许对默示保修的期限加以限定，也不允许对消费产品造成的偶然损害或必然损害进行排除及限制。在这些州、国家/地区，本有限保修中的排除或限制条款并不适用。

对于发生在澳大利亚和新西兰的消费交易，本声明中的保修条款（除法律许可范围外）并不排除、限制或修改销售本产品所适用的强制性法定权利。

本声明中的有限保修条款（除法律许可范围外）并不排除、限制或修改销售本产品所适用的强制性法定权利。

该有限保修适用于所有国家/地区。根据该有限保修规定的条款和条件，在 HP 或其授权服务商为同一产品型号提供服务的国家/地区，该有限保修也同样适用。此 HP 有限保修受所有适用法律和法规的管制，包括美国与其他国家/地区的进出口法律和法规。

根据 HP 全球有限保修计划，在一个国家/地区购买的产品可以转移到 HP 或其授权服务商为同一产品型号提供服务的其他国家/地区进行保修，保修条款同样有效。保修条款、服务供应以及服务响应时间可能会因国家/地区不同而有所差异。标准保修服务的响应时间会受到当地备用零件可用性的制约。在这种情况下，请向 HP 授权服务商咨询以获取详细信息。

HP 不负责缴纳转运产品过程中所产生的关税或其他税款。转运产品应遵守美国或其他政府部门规定的出口控制。

此有限保修仅适用于由 Hewlett-Packard 公司及其全球分支机构、合作伙伴、授权分销商或国家/地区分销商（在本有限保修中统称为“HP”）销售的或租赁的 HP 或 Compaq 品牌具有此有限保修的硬件产品（在本有限保修中统称为“HP 硬件产品”）。术语“HP 硬件产品”仅限于硬件组件和所需的固件。术语“HP 硬件产品”不包含任何软件应用程序或程序，也不包含任何非 HP 品牌的产品或非 HP 品牌的外围设备。HP 硬件产品外部使用的所有非 HP 品牌产品或非 HP 品牌的外围设备（如外部存储子系统、显示器、打印机以及其他外围设备）均按“原样”提供，而 HP 不承担保修义务。不过，这些产品各自的制造商、供应商或发行商可能直接向您提供他们的保修服务。

HP 向您保证，在有限保修期内正常使用的情况下，您从 HP 购买或租赁的 HP 硬件产品不存在材料或工艺方面的瑕疵。有限保修期自您从 HP 购买或租赁 HP 硬件产品的日期开始，或者是从 HP 完成安装的日期开始。写有销售或交货日期的收据可表明您购买或租赁产品的日期，是您购买或租赁日期的凭证。当您接受保修服务时，您需要提供购买或租赁凭证。在有限保修期内，如果您的 HP 硬件产品需要维修，则可获得本文档条款和条件下规定的硬件保修服务。

除非另有声明，在当地法律许可的范围内，我们可能使用新材料，也可能使用在性能和可靠性方面与新材料相当的旧材料生产新的 HP 硬件产品。HP 在维修或更换 HP 硬件产品时，可能：(a) 使用新的或在性能和可靠性方面与新产品相当的旧产品或部件，或 (b) 使用与已经停产的原始产品相当的产品。更换的产品或部件在一定时期内保证没有材料或工艺方面的瑕疵。这个时期可以是 90 天，也可以是被更换或被装入的 HP 硬件产品尚余的有限保修期，两者中取其较长的期限。

有限保修期内，HP 将自行决定维修或者更换在材料或工艺方面存在瑕疵的任何组件或硬件产品。按照有限保修条款拆除的任何组件或硬件产品都归 HP 所有。在 HP 硬件产品反复发生故障这类罕有的情况下，HP 将自行决定向您提供：(a) HP 选择的与您的 HP 硬件产品相同或性能等同的更换部件，或 (b) 不更换部件，但将按照您的购买价格或租赁价格（不含利息）给您退款。这是为有瑕疵的产品提供的全部补偿。

除外条款

HP 不保证该产品的操作能够不间断或不出现任何故障。对于因未按照 HP 硬件产品的说明书操作而造成的损失，HP 概不负责。

该有限保修不适用于耗材或消耗性部件，也不适用于任何序列号缺失或污损的产品，以及因下列事由而造成缺陷的产品：(a) 由意外、使用不当、误用、污染、不当维护或维护不足或其他外部原因引起；(b) 不按照产品附带的用户文档中声明的使用参数进行的操作引起；(c) 由 HP 以外的提供商提供的软件、接口、部件或耗材引起；(d) 由不当的现场准备或维护引起；(e) 感染病毒；(f) 在运输途中发生的丢失或损坏；(g) 由 (i) HP 或 (ii) HP 授权服务提供商以外的人员进行的修改或维修引起，或 (iii) 您所在国家/地区提供 HP 技术支持，但是由您自行安装最终用户可更换的 HP 部件/HP 认可部件（如果有）而引起。

为预防可能发生的故障、修改或数据丢失，**HP 预先提醒您：请定期备份您存储在硬盘或其他存储设备上的数据。返回任何需要维修的部件前，请确保备份所有数据并删除任何保密的、私用的或个人的信息。对于维修过程中程序、数据或可移动存储媒体的损坏或丢失，HP 不负任何责任。除生产该产品时 HP 所安装的软件之外，HP 不负责恢复或重新安装任何程序或数据。返回的需要维修的部件，经维修后硬盘上的数据可能会被删除，并且已安装的程序可能会还原至出厂状态。**

唯一补偿

在当地法律适用的范围内，自您购买或租赁 HP 硬件产品之后，这些条款和条件就构成了您与 HP 之间完整且唯一的保修协议。这些条款和条件将取代您在购买或租赁 HP 硬件产品之前的所有协议或陈述（包括由 HP、HP 代理、HP 员工为您提供的关于购买或租赁 HP 硬件产品的 HP 销售手册或建议）。除非是由 HP 的授权代表签字的书面更改，否则任何对该有限保修条款的更改都是无效的。

有限责任

如果 HP 硬件产品无法按照上文所述情况正常使用，那么该有限保修条款明确规定 HP 的最大责任不超过您购买该产品所支付的价格，或维修/更换任何在正常使用条件下无法运行的硬件组件所花费的成本。

除上述声明外，HP 在任何情况下对于由该产品或该产品运行故障所造成的损失（包括任何利润、收入的损失或特殊、偶然发生的损害或后续损害）概不负责。HP 不对任何第三方或您代表第三方提出的索赔承担责任。

对于已发生的损害、基于该有限保修作出的索赔、民事侵权索赔（包括过失和严格的产品责任）、合同索赔或任何其他索赔，该有限责任均适用。任何人不得放弃或修改该有限责任。即使您已经将此类损害的可能性告知 HP 或 HP 的授权代表，该有限责任依然有效。不过，该有限责任不适用于人身伤害的索赔。

该有限保修赋予您特定的法定权利。您可能还具有其他权利（视州或国家/地区的不同而异）。建议您参考适用的州或国家/地区法律，以全面了解自己的权利。

有限保修期限

HP 硬件产品的有限保修期是指始于购买日期、特定且固定的期限。除非 HP 或您的零售商书面通知您，否则销售收据上的日期就是购买日期。

保修服务的类型

在有限保修期内，为便于 HP 提供最完善的支持和服务，HP 可能指导您验证配置、装入最新固件、安装软件修补程序、运行 HP 诊断测试或在适用的地区使用 HP 远程支持方案。

HP 强烈建议您接受或运用 HP 提供的最新支持技术。如果您不采用提供的远程支持功能，支持资源需求的不断增加可能会为您带来额外的开支。下面列出了适用于您所购买的 HP 硬件产品的保修支持服务类型。

现场保修服务

您的 HP 有限保修服务可能包含现场人工支持以维修您的硬件。HP 在标准工作时间提供现场服务。标准工作时间一般是从周一到周五的 08:00 到 17:00，但可能因当地的商业惯例而有所不同。如果您离市区很远（一般是 50 公里以外），响应的时间可能会较长，或者可能需要加收额外的费用。要查找离您最近的 HP 授权服务商，请访问 HP 网站：

<http://www.hp.com/support>

是否需要提供现场服务应由 HP 来决定。例如，在很多情况下，您可以使用客户自行维修 (CSR) 部件来修复瑕疵，即要求您在 HP 的指导以及 HP 提供的文档资料的帮助下自行更换。试图通过电话解决问题时我们同样需要您的合作。其中可能涉及执行常规的诊断程序、安装软件更新或修补程序、拆除第三方选件和/或替换选件。要接受现场支持，您必须保证：(a) 在 HP 提供维修服务期间有一名代表一直在场；(b) 如果产品的使用环境会危及 HP 员工或承包方人员的健康和人身安全，您必须通知 HP；(c) 对于合理的安全要求，应为 HP 提供足够的、免费的、安全的设施、信息和系统，以便 HP 可以及时提供支持；(d) 确保各种制造商的标签（如序列号）完好、可用、可读；(e) 提供与产品规格和受支持的配置一致的环境。

如果您需要 HP 代表处理所有组件的更换，由于这提高了我们的维修成本，需要您签署技术支持补充合同。

返厂维修

根据返厂维修条款的要求，您需要把 HP 硬件产品送往授权维修点进行保修。您必须预付该产品往返维修点所涉及的所有运费、车船税或关税。另外，您应负责确保产品送达或返回到授权维修点，并承担运输过程中产品丢失的风险。

寄回维修

HP 为您提供的有限保修还可能包括寄回维修服务。根据寄回维修条款的规定，您需要把您的 HP 硬件产品发送到授权维修点进行保修。您必须预付将该产品送往维修点所涉及的所有运费、车船税或关税。另外，您应负责确保产品运送到授权维修点，并承担运输过程中产品丢失的风险。HP 将把维修好的产品返还给您，并承担返还产品过程中所涉及的全部物流和保险费用。

客户自行维修

在某些国家/地区，HP 有限保修还包括客户自行维修。HP 将针对具体情况，决定是否将客户自行维修列为保修服务的一种。如果您享有这项服务，HP 将把经过认可的更换部件直接发送给您，以实现 HP 硬件产品保修服务。这样能节省大量的维修时间。如果您与 HP 取得联系并经过故障诊断之后，确信问题能够通过更换某一部件而得以修复，HP 便会将更换部件直接发送给您。收到部件之后，请按照附带的指导和文档资料更换有问题的部件。如果需要进一步的帮助，请致电 HP 技术支持中心，技术人员将通过电话向您提供帮助。如果要求您将被替换的部件返回给 HP，您必须在限定的时间（一般为 15 天）内将有瑕疵的部件发送给 HP。发送瑕疵的部件时，请带齐该部件原有的文档资料。如果您不能返还有瑕疵的产品，HP 可能不得不就更换部件向您收费。如果是客户自行维修，HP 将支付所有运输和返回部件的费用，并决定要采用的承运人/运输方式。如果您打算采用客户自行维修的方式，请参阅具体 HP 硬件产品的声明。您还可以通过 HP 的网站获得关于该保修服务的信息，网址为：

<http://www.hp.com/support>

额外服务

对于您在当地购买的产品，HP 可提供多种额外的支持和服务。不过，某些支持和相关的产品并非适用于所有国家/地区。有关服务升级的适用性及费用信息，请访问 HP 网站：

<http://www.hp.com/support>

选件和软件有限保修

适用于多数 HP 品牌的选件（HP 选件）的有限保修条款和条件，已经在适用于 HP 选件的有限保修中列出并包含于 HP 选件产品的包装中。如果您的 HP 选件安装在某个 HP 硬件产品中，则 HP 提供的保修服务期限既可以是 HP 选件附带的保修文档所指定的期限（HP 选件有限保修期），也可以是安装了 HP 选件的硬件产品本身尚余的保修期限。两者之间取其较长的期限，但该期限不应超出自您购买 HP 选件后 3 年的时间。HP 选件的有限保修期自您从 HP 或 HP 授权零售商处购买产品之日开始。销售或交货收据上写明的您购买 HP 选件的日期，即您的保修期限的起始日期。有关详细信息，请参阅 HP 选件的有限保修条款。非 HP 选件按“原样”提供。不过，这些选件各自的制造商和供货商可能直接向您提供他们的保修服务。

除非在适用的软件最终用户许可证协议或程序许可证协议中声明、或当地法律另有要求，否则，包括 HP 预装的任何软件产品、免费软件（如下面所定义的）或操作系统在内的软件产品均按“原样”提供。这些产品难免会有瑕疵，HP 概不承担其他所有明示的、默示的、或者法定的保修和条件条款，包括（但不限于）所有权和非侵害性的保证、任何默示的保修、适销性责任或条件、适合某一特定用途的保证、无病毒保证。有些州/司法辖区不允许对隐含保修的期限加以限定，也不允许对隐含的保修进行除外限定，则以上保修除外声明可能完全不适用于您。在适用法律涵盖的最大范围内，HP 或其提供商在任何情况下都不需对任何特殊的、偶然的、间接的或随之而来的损害，包括但不限于对营利、机密或其他信息造成的损失、造成经营的中断、人身伤害、以任何形式使用或无法使用本软件产品而造成的秘密泄露承担责任，尽管您事先已就此类损害出现的可能性咨询过 HP 或其提供商，即便补救未能达到预期目的。一些州/司法辖区不允许排除偶然发生或随之发生的损坏，所以上述限制可能不适用于您。

对于由 HP 发行的 HP 品牌软件，HP 的唯一保修责任列于该软件附带的适用的最终用户许可证或程序许可证协议中。如果自购买之日起的三十 (30) 天内，您发现载有 HP 发行软件的可移动媒体在材料或工艺上存在瑕疵，您所能获得的唯一补偿就是将该移动媒体送还 HP，并由 HP 予以更换。有关空白磁带可移动介质的问题，请访问以下网址：

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

您需要自行联系非 HP 产品的制造商或供应商以获得其保修支持。

软件技术支持

对于 HP 软件、HP 预装的第三方软件和购自 HP 的第三方软件，自您购买这些软件之日起，HP（通过电子媒体和电话等多种联系方式）为您提供 30 天的软件技术支持。请参见“联系 HP”以获得联机资源和电话支持。您的最终用户许可协议 (EULA) 中列出了不予保修的所有例外情况。

软件技术支持为您提供以下帮助：

- 解答安装问题（如何安装，如何开始以及事先的准备）。
- 安装和配置软件（如何安装以及如何开始）。**不包括**系统优化、自定义设置和网络配置。
- 解释来自系统的错误信息。
- 区分系统问题和软件使用问题。
- 获得技术支持方案信息或更新。

软件技术支持无法为您提供以下帮助：

- 生成或诊断用户生成的程序或源代码。
- 安装非 HP 产品。

联系 HP

如果您的产品在有限保修期内出现故障，且该产品文档资料中的建议也未能解决问题，您可以通过以下方式获得技术支持：

通过互联网查找离您最近的 HP 维修点：

<http://www.hp.com/support>

请联系 HP 授权经销商或 HP 授权服务提供商，并在致电 HP 之前确保已准备好下面的信息：

- 产品序列号、型号名称和编号
- 适用的错误消息
- 附加选件
- 操作系统
- 第三方硬件或软件
- 详细的问题描述

如何查询保修和支持权利

有关保修、服务、支持及产品信息更新方面的信息，请访问 **<http://www.hp.com/support>**。

支持信息

及时进行注册！

您可以通过帮助和支持中心注册您的电脑。单击 Windows 开始按钮®、帮助和支持，然后单击与支持联系。

寻求帮助的方式

当您需要获取帮助时，请按下列步骤操作：

- 1 查看安装示意图以及产品文档，获得有关设置和使用电脑的帮助。
- 2 借助帮助和支持中心，获得有关软、硬件问题的帮助。单击开始按钮，然后单击帮助和支持。帮助和支持中心会提供有用的故障排除信息及下列信息：
 - 注册电脑的链接。
 - 系统信息，其中包括有关您电脑的产品编号、型号以及序列号。
 - 电子邮件支持。
 - HP Real Time Chat（实时聊天），配备具有资质的支持专家。
 - 支持电话号码。
 - 适用于您电脑的《用户指南》的链接。
- 3 如果您遇到硬件问题，在致电客户支持中心之前，您可以先运行预装于电脑中的诊断工具。单击开始按钮、所有程序、PC 帮助和工具，然后单击硬件诊断工具。
- 4 要获得联机帮助，请访问下面的 HP 客户支持中心网站：
<http://www.hp.com/cn/support>，以获得技术信息或软件更新。
- 5 如果仍然无法解决问题，请致电 HP 客户服务中心：
800-820-6616
或者
400-885-6616
或者
021-36034567
每天 8:30–21:00
(时间如有更改，恕不另行通知。)

HP 技术支持网站

<http://www.hp.com/cn/support>

软件支持

如果遇到与软件或 ISP（Internet 服务提供商）有关的问题，请拨打您的软件供应商或 ISP 的电话或访问其网站。相应的电话号码和网址在下表中列出。其中一些网址可能已存在于您 Internet Explorer 浏览器的“收藏夹”列表中。如果未给出任何信息，则可能未提供电话和电子邮件支持。对于未列出的软件，HP 技术支持中心提供 30 天的有限支持。您的电脑不包含下列软件的所有权。

Adobe Reader

<http://www.pacific.adobe.com/support/main.html>

CyberLink

<http://www.cyberlink.com>

Game Channel (Wild Tangent)

hpdesktop_support@wildtangent.com

<http://www.wildtangent.com>

Symantec 公司的 Norton Internet Security

<http://www.symantec.com/region/cn/techsupp/index.html>

致尊敬的用户

感谢您购买 HP 台式电脑！在生产过程中，每一台电脑都要通过全面的质量检测以保证其符合严格的标准，HP 正是以质量和可靠性而闻名的。

只有通过各项质量检测，确保其在各种情况下都能正常工作，HP 电脑才能出厂。此外，我们还在您的电脑上加贴了安全封条，此封条的完好表明自出厂以来它未经人为改动。

我们完全理解扩展和升级事关每位用户的切身利益。这正是我们引以为豪的 HP 电脑最大的与众不同之处，并能体会您升级电脑以使之符合您独特需求的迫切想法。

您想要进行的任何硬件升级，都必须在您完全设置好您的新电脑之后进行。请参阅系统附带的装配示意图以获取设置方面的帮助。如果您在设置系统和开机过程中遇到问题，可立即与《有限保修和支持指南》开头所列的 HP 客户服务中心联系，HP 客户代表会设法帮助您解决问题。这是升级系统之前您必须做的。

撕开电脑背面的安全封条，即意味着您确认在试图升级系统之前电脑工作正常。在当地法律允许的范围内，一旦安全封条破损，您的电脑将按照“硬件有限保修”部分所列的条款和条件享受服务。

感谢您购买 HP 电脑。尽情享受它带给您的无尽乐趣吧！

客户支持

随时随地，即需即得。一流的 HP 客户支持是我们对帮助您更有效地使用电脑的承诺。无论运用电脑中的各种工具，借助 Web 上的信息，通过电话还是当地零售商，您都会找到您所需要的信息。

有问题？HP 会帮助您

这台新电脑开机即可使用，它可以为您服务许多年。但它毕竟是一台复杂的、功能强大的机器，难免出现问题。如果您不巧碰到问题，HP 会随时提供帮助。

看看我能做些什么

随电脑附带有大量的帮助信息。首先，可以查阅 Windows® 桌面上的“帮助”（要访问此帮助，请单击**开始**按钮，然后单击**帮助和支持**）。它含有更详细的帮助，并将向您提供有关如何解决问题的建议。

从“帮助和支持中心”可得到 HP 发布的与您电脑有关的最新消息。另外，请随时检查 HP 发送到您桌面上的更新提示。

现在，来一次短暂的网上之旅吧！HP 的网站上有软件更新、使用提示和技巧，对于常见问题的解答以及其他信息。请访问前文中列出的“HP 技术支持”网站并查找您的电脑型号。

致电 HP 客户服务中心

最后，如果这些步骤都不奏效，您可致电所在地区的 HP 客户服务中心，求助于资深专家。热线支持限于自您购买电脑之日起的三十 (30) 天内。三十 (30) 天之后会收取一定的费用，不过仍会解答您遇到的基本问题。

如果需要：进行修复

如果您的电脑需要维修或更换部件，您有两种选择：

- 您可以简便地更换电脑的许多客户可更换零件。这是最快的维修方法，通常我们在几天之内即可将零件直接送达您的家里或公司。
- 如果确实需要维修，HP 客户服务中心将安排专人负责修理您的电脑。

这些服务限于保修期内。

在“硬件有限保修”部分中还描述了本保修指南的少数限制和除外条款（以及某些重要细节）。

了解硬盘空间

在预装了 Microsoft® Windows 操作系统的 Hewlett-Packard 和 Compaq 电脑上，实际的硬盘容量可能会小于产品规格、文档或包装箱上所述的硬盘容量。制造商是以十进制（以 10 为基数）的方式来计算和标称其硬盘容量的。而 Microsoft Windows 和其他程序（例如 FDISK）则采用二进制（以 2 为基数）的计算系统。

在十进制计算系统中，一兆字节 (MB) 等于 1,000,000 字节，一吉字节 (GB) 等于 1,000,000,000 字节。在二进制计算系统中，一兆字节 (MB) 等于 1,048,576 字节，一吉字节 (GB) 等于 1,073,741,824 字节。由于计算系统不同，您会看到 Microsoft Windows 所报告的硬盘容量与制造商标称的容量不一致。硬盘的存储容量以制造商标称的容量为准。

在“Windows 资源管理器”工具和“计算机”窗口中，由于 Microsoft Windows 一次只显示硬盘上一个分区的信息，因而它所报告的容量较小。其中一个分区包含系统恢复信息。

安全信息

有关更多信息，请参阅“用户指南”文件夹中的《安全及法规信息》文档。单击**开始**按钮、**所有程序**，然后单击**用户指南**。



警告：为降低电击或对设备造成损坏的风险，请遵循以下要求：

- 不要禁用电源线接地插头。接地插头是一项重要的安全保护措施。
- 请将电源线插入到始终容易接触到的接地（连接到地面）的电源插座。
- 从电源插座上拔下电源线，断开设备的电源。为避免激光束的辐射，请不要打开 CD 或 DVD 光驱的外壳。



警告：电脑可能很重；请务必使用符合人体工程学的正确搬运方法来搬动电脑。



警告：为降低受到严重伤害的风险，请您阅读《安全与舒适指南》。该指南位于以下网站：
<http://www.hp.com/ergo>



© Copyright 2008–2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
本文档中的内容会随时更改，恕不另行通知。

Printed in xxxxx

