

華碩產品服務手冊

姓名（先生 / 女士 / 小姐）： _____

聯絡電話： _____

聯絡地址： _____

E-mail： _____


購買日期： _____ / _____ / _____（年 / 月 / 日）

經銷商名稱： _____

經銷商聯絡電話： _____

經銷商地址： _____

序號



重要：請妥善保管此服務手冊，並於上方空格處填入您購買產品的序號以備日後使用。華碩電腦股份有限公司有權在提供保固服務前要求客戶出示此服務手冊。此服務手冊僅作為購買證明憑證，不具保固證明效力。

此華碩產品服務手冊（以下稱為「服務手冊」）由華碩電腦股份有限公司出示給購買者（以下稱為「您」），隨您在購買華碩電腦系統（以下稱為「產品」）時一起附帶，並受以下條款及條例限制。產品的保固將由華碩公司授權的技術服務人員及維修中心提供。

產品保固期限

華碩公司保證此產品在其後側標籤上所標明的時間內提供保固服務（保固期），例如：24M 表示自購買日起 24 個月內，36M 表示自購買日起 36 個月內。本產品之保固期從使用者首次購買日起生效（購買日期）。若使用者無法提供該產品對應的有效購機發票原件以致購買日期不適用時，則該產品保固期將從華碩產品啟用後的首次連網日期開始計算（連網日期）；若既無法提供對應發票，又無法查到首次連網記錄，則該產品保固期將以機身序列號所對應的出廠日期開始計算。

法定條款

本保固服務獨立於任何您所購買產品的國家所適用的保固條款，但並不會以任何方式影響或限制法定的保固維修。

1. 概述

在保固期內如因產品故障，華碩公司將免費提供保固服務。隨產品搭配的配件之保固內容會因國家的不同而異，欲了解配件相關保固資訊，請至華碩官方網站查詢。如本產品在保固期內正常使用時發生故障，華碩公司將根據檢測結果維修或更換問題元件，或產品本身。替換維修後的元件或產品與原始元件產品相比，效能相同甚至更佳。

此保固僅適用於新產品自購買之日起。請妥善保管原始購機發票，以便日後維修服務所需。保固服務不包括由於不正確的安裝、操作、清潔、維修、意外事故、損壞、誤用、濫用、非華碩原廠零配件、軟體錯誤、自然磨損或其它非華碩控制範圍之內之事故、行為、故障或疏忽所造成的故障。更多細節請參閱此服務手冊第 5 章的內容說明。

由華碩授權的服務中心維修或替換的所有元件在剩下的保固期內或三個月內正常操作使用下故障仍可獲得免費保固。服務中心會在維修產品時回復作業系統的預設設定。華碩公司不會復原或轉移任何送修產品儲存媒體中的任何資料或軟體。產品維修後，所有使用者的原始資料將被永久刪除。

如產品接受保固服務，您同意將替換的損壞元件的所有權轉至華碩公司，並自動視為華碩公司的財產。

2. 軟體支援

保固期內包含此產品的硬體保修。華碩公司僅提供與此產品硬體功能相關的預裝軟體的技術支援。有關軟體的其它問題，我們建議您參考使用手冊、華碩技術支援網站等線上資源。第三方軟體的問題請諮詢軟體銷售方。

3. 使用者責任

使用產品時

- 請先閱讀使用手冊並遵照使用手冊的指示使用本產品。
- 當您的產品充滿電且未開機時，請勿連接電源供應器。部分電器裝置的設計不支援長時間連接電源。
- 定期備份儲存在本產品上的資料訊息。
- 請保留原始包裝。在寄送過程中原始包裝會為本產品提供更佳保護。
- 在您聯絡客戶服務前，請先參考使用手冊及華碩技術支援網頁，查看常見問題的解決方法。

- 如本產品的設計包含 TPM（可信平臺模組）功能，請妥善保管好內嵌安全晶片預啟動密碼。（注意：鑒於 TPM 的設計，華碩公司無法重置內嵌安全晶片預啟動密碼。如您遺失該密碼，該產品只能透過更換整片主機板進行維修，此維修並不包含在保固內。）

聯絡華碩客戶服務時

- 在聯絡華碩技術支援前，如情況允許，請確認您已開啟產品並擺放在面前。同時請您準備好提供產品序列號、型號名稱以及有效購機發票憑證。
- 您可在華碩技術支援頁面（<http://support.asus.com>）中找到技術支援熱線。
- 華碩公司需要得到您的支援以便排除產品的故障，您可能會被要求執行以下操作：
 - 還原系統以回復作業系統、驅動程式及軟體至此產品出廠時的預設設定。
 - 安裝升級套件。
 - 在產品上執行診斷工具或程式。
 - 在情況允許的條件下，同意華碩技術支援人員透過遠程診斷工具連接此產品。
 - 執行其它由華碩技術支援人員要求的幫助確認或解決問題的合理操作。
- 如果您的問題未能透過遠程協助解決，請將您的產品送至華碩維修中心。華碩公司將為您的產品開立一個維修編號。請記錄您的維修服務編號以便進行服務進程追蹤。
- 請提供完整的服務手冊及您購買此產品的發票或收據等訊息的影印件。（請注意：華碩公司有權索取原始購機檔案）如您無法提供該產品對應的有效購機發票時，則產品保固期將以機身序列號所對應的出廠日期開始計算。

- 在送修前，請確認將重要資料完整備份並已移除任何儲存在此產品上的個人、機密、財產等訊息。允許華碩公司在不備份的情況下，刪除安裝在此產品上的任何資料、軟體或程式。您將自行承擔未建立備份檔案而刪除資料，並由此導致的資料永久遺失、損害或誤用等責任。
- 請使用原始包裝袋包裝產品。在運輸過程中，原始包裝袋能為本產品提供更好的保護。若您對產品的包裝不當，華碩公司將對在轉運過程中發生的損害不承擔任何責任。除華碩公司特別要求外，請不要寄于本產品無關的其它物品。在任何情況下，包裝應符合以下需求：
 - 使用完整且堅固的包裝外盒，封蓋要完好無損。
 - 移除包裝外盒上所有不再適用的標籤、危險品指示以及其他先前用過的託運標誌。
 - 單獨包裝所有物品。
 - 使用足夠的填充物。
 - 使用託運專用的強力膠帶。
 - 請勿使用繩子或紙質的包裝外盒。
 - 使用包含清晰完整的派送以及退件資訊的單張地址標籤。
 - 在包裹內放入一份完全相同的地址標籤。
- 請取出產品的任何周邊配件以及移動儲存裝置，如記憶體、光碟、快閃磁碟等。除由華碩公司的主觀或客觀疏忽行為而造成的錯誤，華碩公司將對任何產品配件以及移動儲存裝置的遺失、損毀、損壞不承擔責任。
- 請移除或提供任何保護此產品的密碼。如在維修過程中受密碼阻礙限制，華碩公司可能無法檢測或修復產品的所有問題。
- 如本產品的設計包含 TPM（可信平臺模組）功能，請提供內嵌安全晶片與啟動密碼。

4. 維修服務流程

如需進行維修服務，請先撥打技術支援專線（台灣：0800-093-456；香港：852-3582-4770），若經線上客服專員確認為硬體問題，我們會提供一組服務編號並安排檢測以及維修。為方便您日後追蹤，請記錄下您的服務編號。

5. 保固服務限定條款

華碩公司不保證此產品不間斷或無錯誤運作。在保固期內可提供的任何技術或其他支援，如透過電話諮詢操作方式、產品相關設定與資訊問題，均無須出示任何服務手冊便可獲得。此保固服務僅包括在保固期內與正常使用狀況下所發生的故障或失常。若因下列因素引起之損害，將不提供保固服務：

- (a) 產品經非華碩服務中心人員擅自變更、維修或加裝；
- (b) 任意變更、取消或移除產品之條碼、零件或配件；
- (c) 保固封條受損或更改、保固識別標籤撕毀或破壞至無法辨識；
- (d) 產品已報廢；
- (e) 由於產品的外觀改變（意外或其它）所造成的損壞，但對產品的作業過程及效能無影響。如生鏽、更改顏色、紋理裝飾、自然磨損及產品的逐步老化；
- (f) 由於戰爭、恐怖主義、火災、意外、自然災害、故意或無意的誤用、濫用、疏忽、非原廠維修，或非正常狀況下使用對產品所造成的損壞；
- (g) 由於不正確安裝或連接周邊裝置如印表機、光碟機、網路卡或 USB 裝置所導致的故障；
- (h) 由於外接電源問題或意外導致的故障；
- (i) 未按照使用手冊操作方式、儲存設定或未在界定的適用範圍內操作造成損壞；
- (j) 由第三方軟體或電腦病毒所引起的問題或故障。以及在維修或更換過程中導致的軟體、資料訊息丟失；
- (k) 由於忘記或遺失安全密碼而導致的無法使用；
- (l) 由於有毒物質、疾病、蟲害或輻射等污染而導致的無法使用；

- (m) 欺詐、偷盜、無故消失等蓄意行為；
- (n) 由於安裝或使用解鎖裝置程式造成的無法使用或損毀，此程式集將會解鎖產品的啟動加載項，將導致您的保固無效。

6. 責任限制

除本保固提供以及在法律允許的最大範圍內，華碩公司對違反保固條例或其它法律所造成的直接、特殊、偶發、間接損壞概不負責。包括但不限於使用損失、稅務損失、實際或預期收入損失（包括合同收入損失）、錢款損失、預存費用損失、商業損失、機會損失、商譽損失、名譽損失、資料損壞損失、包括任何因替換裝置及財產造成的間接損失或損壞、任何因還原複製在產品上儲存或使用的資料而產生的費用。以上限制并不適用於或因華碩公司疏忽而造成的人身死亡或傷害索賠，或任何故意及重大過失行為的法定責任。部份法律規定不允許責任的全部免除或對偶發及間接損壞的責任限制；所以上述限制或排除條款可能對您不適用。

7. 個人資料保護

您瞭解並同意華碩公司為使維修服務更便捷而需收集處理您的個人資料，因此您的個人資料可能會被傳輸至華碩公司或其任何設有分支公司辦事機構的國家進行處理。任何對您個人資料的使用都將嚴格接受華碩隱私條款的保護。
(http://www.asus.com/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy/)。

8. 過保案件

在保固期內將產品送回華碩維修中心並不代表機器將獲得免費維修。在收到產品後，華碩公司有權檢查購買證明（發票）及保固服務需求的有效性。如果保固期已失效或符合第 5 條限定保固條款中的任何一條，您的保固需求將被視為無效。

如果您的保固需求被視為無效，華碩公司將出具一份維修價格表，您可選擇接受或拒絕。如果您選擇接受，華碩公司將為您開立包含維修費用、料件費用以及其它在價格表上列出的項目費用的發票。

如果您的服務需求是無效，並且您拒絕維修服務，或您的產品無需維修。在法律允許的範圍內，華碩公司可能會向您收取最高可達 100 美元（或等價當地貨幣）的檢測費用（包含可能產生的運輸費用）。

9. 放棄所有權

當您的產品維修完成後或您不同意維修，華碩公司將透過維修服務流程送回您的機器。如果您未取回您的產品，或按照您提供的地址無法送達，華碩公司將在 90 天內保管您的產品。在此期限過後，華碩公司將根據您申請維修服務時所提供的聯絡資料通知取件。如您仍未前來取回您的產品，華碩公司保留包括向您索賠保管費用、按照適用的法律法規處理產品以及任何對於未支付費用的法律留置權等權利。

10. 保固與技術支援

此保固適用於您購買產品時所在的國家。例外：

- 若您所購買的國家為任一北美地區，如美國、加拿大和墨西哥，則此保固賦予您在保固期內在北美地區，華碩公司將提供保固服務。

- 若您所購買的國家為歐洲聯盟、歐洲經濟區、巴爾幹西部國家（阿爾巴尼亞、波士尼亞與赫塞哥維納、科索沃、馬其頓、蒙特內哥羅共和國和塞爾維亞共和國）和瑞士，則此保固賦予您在保固期內在歐洲聯盟、歐洲經濟區、巴爾幹西部國家和瑞士，華碩公司將提供保固服務。

以下額外條款限制：

- 服務流程可能會因國家的不同而異。
- 部分保固服務或配件並非在所有國家均有提供。
- 當地隨機台出貨之配件（諸如鍵盤/配件）的替換將依您申請保固服務所在國家可提供的版本為準。
- 部分國家在保固時可能會產生費用或限制條款。
- 部分國家可能需要您出示附加文檔，如購買證明、進口證明。

您可以前往華碩技術支援網站（<http://support.asus.com/contact>），查看更多保固服務資訊與服務中心地點。

華碩公司保留對華碩產品服務資訊解釋說明之權利。有關最新適用及完整之華碩產品服務資訊，請參考華碩技術支援網站（<http://support.asus.com>）。

此保固資訊由華碩電腦股份有限公司提供：

華碩電腦股份有限公司

台北市 112 北投區立德路 15 號

電話：+886-2-2894-3447

