

# 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 電郵： \_\_\_\_\_

購買日期： \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ （年/月/日）

經銷商名稱： \_\_\_\_\_

經銷商聯絡電話： \_\_\_\_\_

經銷商地址： \_\_\_\_\_

條碼



---

**重要！** 請妥善保管此保固卡以備日後使用。在接受維修要求之前，華碩有權要求您出示此文件。但此保固卡並不會影響或限制您原有的法定權益。

---



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，例如：12M 表示自購買日起 12 個月內，24M 表示自購買日起 24 個月內，36M 表示自購買日起 36 個月內。若使用者無法提供該產品對應的有效購機發票原件時，則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；若既無法提供對應發票，又無法查到首次連網記錄，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。

## 筆記型電腦電池保固期限：

自購買之日起 12 個月。

## 法定條款：

本保固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。保固內容不包括隨產品搭配的配件，如電源線、電腦包、滑鼠等。如本產品在保固期內正常使用時發生故障，華碩公司將依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、第三方軟體錯誤、自然磨損或其它非華碩控制範圍之內的事務、行為、故障或疏忽所造成的故障。

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。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. TFT LCD 液晶面板保固條款

由於 TFT LCD 液晶面板在製造程序上的複雜性，因此螢幕有可能出現亮點（bright pixels）、暗點（dark pixels）等現象，但這些並不影響產品的效能。

本公司基於提供客戶更完善的服務，在下列的情況下提供 TFT LCD 液晶面板保固服務：

- 螢幕上亮點超過 3 點（不含 3 點），或暗點超過 5 點（不含 5 點），或亮點和暗點合計超過 8 點（不含 8 點）。
- 2 點相鄰的亮點，或是 2 點相鄰的暗點。
- 在 15 平方公厘的範圍內出現 3 點亮點或暗點。  
（備註：在全黑底色的畫面下，會不正常發光的點稱之為亮點，其餘稱為暗點，其它底色顯示不正常發光的點也稱之為暗點。）

審查的環境如下：

- 螢幕與審查員間的直線距離不得小於 30 公分
- 室內溫度介於 20-40°C
- 環境照明度介於 300-500 lux

## 4. 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。

- 部份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塊主機板進行維修，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://www.asus.com/support> 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定。
  - 安裝更新套件。
  - 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。
- 請在維修表中詳盡完整地描述產品問題。
- 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。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，請不要寄與本產品無關的其它物品。請取出產品的任何周邊配件以及移動儲存裝置，如記憶體、光碟片、隨身碟等。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。

## 5. 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。

## 6. 支援服務類型

如需進行維修服務，以下保固支援服務類型可能適用於您所購買的產品或服務。這些服務可能不適用於所有國家或地區，並依據國家與產品配置的不同而相應地收取費用或帶有某些限制。欲了解更多資訊，請諮詢華碩支援網站 <http://www.asus.com/support> 上的授權維修中心。

### 自行送件

此服務需要您自行將需要維修的產品送至華碩授權維修中心。由此產生的運輸費用、稅費或關稅需要由您來支付。此外，您還需要承擔運輸產品至華碩授權維修中心往來途中一切風險，包括承擔丟失的風險。

### 快遞收送

華碩公司將會到您處收取需要維修的產品，進行維修然後歸還給您。

此服務產生的運輸及保險費用將由華碩公司支付。

## 到府服務

若您確認您的產品屬於到府服務保固範圍，並且遠端診斷無法解決您的問題，華碩公司將會派技術人員到產品所在地進行現場服務。現場服務時間為標準辦公時間，通常是週一至週五上午 9:00 到下午 5:00（9:00-17:00），但不同地區營業時間可能會有所不同。

另外，由於距最近的華碩授權維修中心的距離以及行程限制，現場服務的時間可能不同，也可能會產生額外費用。

欲查找距您最近的華碩授權維修中心電話號碼，請造訪華碩支援網站 <http://www.asus.com/support/Service-Center-All-Countries/> 獲取詳細資訊。

如需到府服務，您需要做到以下事項：

- 若您的產品使用環境會對華碩工程師造成潛在的健康損害或安全威脅，請將產品移至易於使用並且具有足夠空間的安全位置。
- 當華碩工程師到達產品所在地時，請指派一位了解產品故障狀況的人員。
- 出於合理的安全考量，請為華碩技術人員提供充分、自由、安全並完全存取您產品及系統的必要資訊，使技術人員能夠及時地為您服務。
- 請確保所有華碩產品標籤及購買憑證（如序列號）位置正確且清晰可讀。
- 產品所處環境請與產品規格及所支援的設定保持一致。

## 7. 保固排除條款

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。對於非華碩授權維修中心人員安裝或修改的軟體或硬體（如硬碟或 DRAM 模組安裝），華碩公司僅在原始軟體/硬體設定下進行維修/測試，並不保證能夠解決非華碩軟體或硬體造成的問題；

- (b) 任意變更、取消或移除產品之條碼、零件或配件；
- (c) 產品已報廢；
- (d) 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；
- (e) 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；
- (f) 使用非華碩生產或出售的零配件所引起的故障；
- (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。

## 8. 責任範圍

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。以上限制並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。



## 9. 個人資料保護

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/>）。

## 10. 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 7 條保固排除條款中的任何一條，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。

## 11. 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 60 天內保管您的產品。在此期限過後，華碩公司將依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。

## 12. 國際保固與支援

此保固適用於您購買產品時所在的國家。在歐盟國家購買的產品適用於歐盟區域華碩公司保固服務條款。

本服務手冊可讓您於保固期內在歐洲、北美（美國、加拿大、墨西哥）、亞洲、南非共和國、埃及與澳洲/大洋洲享受國際保固，並受以下額外條款限制：

- 保固服務流程會按國家而有所不同。
- 部份保固服務或配件並非在所有國家均有提供。
- 國際保固服務支援僅限於產品購買國及提供保固服務的國家與地區。

- 當地隨機出貨之配件（諸如鍵盤 / 按鍵）的替換將依您申請保固服務所在國家可提供的版本為準。
- 部份國家在保固時可能會產生費用或限制條款。
- 部份國家可能需要您出示附加文檔，如購買證明、進口證明，優先進行國際保固支援。

您可以前往華碩技術支援網站（<http://www.asus.com/support/contact-ASUS>），查看更多國際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://www.asus.com/support>。

## 華碩聯絡資訊

此保固服務由以下公司提供：

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