

HP Abonnementservices



Häufig gestellte Fragen von HP PageWide XL- und DesignJet Drucker-Nutzern

Allgemein

F: Was sind HP Abonnementservices?

A: HP bietet die Möglichkeit zur Nutzung von HP Services für einen bestimmten Zeitraum (monatlich, vierteljährlich und jährlich). Sie können Ihren Abonnementservice jederzeit nach Ablauf der 12 Monate kündigen.

F: Warum hat HP Abonnementservices eingeführt?

A: HP möchte seinen Kunden nicht nur erstklassige Services bereitstellen, sondern auch eine Auswahl an Zahlungsoptionen für mehr finanzielle Flexibilität bieten. Mit den Abonnementservices von HP Graphics können Sie Ihr Servicemodell an Ihr bevorzugtes Finanzierungsmodell anpassen und dieses regelmäßig ändern, wenn sich Ihre Anforderungen ändern.

Druckerservices

F: Welche Abonnementservices kann ich nutzen?

A: HP bietet je nach Land, Druckertyp und Modell eine Auswahl an Services für HP Drucker. Welche Services für Sie verfügbar sind, erfahren Sie, wenn Sie ein Formular ausfüllen und dabei diese drei Spezifikationen auswählen. Sie erhalten eine Liste an verfügbaren relevanten Services mit einer kurzen Servicebeschreibung, dem monatlichen, vierteljährlichen und jährlichen Preis und weiteren ausführlichen Informationen zum Service.

F: Warum muss ich die Seriennummer meines Druckers angeben?

A: HP fragt nach der Seriennummer Ihres Druckers, um Ihnen die für Ihren Drucker am besten geeigneten Services anzubieten. Dabei wird das Ablaufdatum der Druckergarantie und/oder des Care Pack Service (sofern Sie diesen optionalen Service erworben haben) berücksichtigt. Alle Abonnementservices starten erst nach Ablauf des Garantie- und/oder Care Pack Servicezeitraums.

Bestellung

F: Wie bestelle ich meine ausgewählten Abonnementservices?

A: Die Bestellung erfolgt über den HP Warenkorb in drei Schritten: (1) Geben Sie die Rechnungsadresse an. (2) Füllen Sie die Felder für die Zahlungsinformationen aus. (3) Bestätigen Sie den ausgewählten Service im Warenkorb.

F: Muss ich mich dazu anmelden?

A: Ja. Wenn Sie das erste Mal einen Abonnementservice bestellen, müssen Sie sich mit Ihren Kontaktinformationen anmelden. Nach der Anmeldung gelangen Sie zum Abonnementverwaltungsbereich, auf der Sie Ihre Abonnementservices und -angebote verwalten, kaufen oder kündigen können.

F: Ich habe einen Gutschein. Wie kann ich diesen einlösen?

A: Beim Kauf von HP Druckern liegen manchmal Gutscheine bei oder Sie haben möglicherweise im Rahmen einer Werbeaktion einen Gutschein von HP oder einem HP Verkäufer erhalten. Mit diesen Gutscheinen erhalten Sie einen Rabatt auf Ihren ausgewählten Service. Geben Sie beim Bezahlvorgang einfach den Gutscheincode in das hierfür vorgesehene Feld ein.

F: Gibt es eine Einrichtungsgebühr?

A: Für die Einrichtung Ihres Abonnementservices fällt eine einmalige Gebühr an, um die Verwaltungskosten zu decken. Diese einmalige Gebühr wird erst bei einer Bestellung verbucht und für den gesamten Zeitraum Ihres Abonnements nicht erneut erhoben.

F: Was ist die Gebühr für die Druckerzustandsüberprüfung?

A: Wenn Sie einen Abonnementservice sechs Monate nach Ablauf des Garantie- oder Care Pack Servicezeitraums oder später in Anspruch nehmen möchten, fällt möglicherweise vor Aktivierung des Abonnements eine einmalige Gebühr für die Überprüfung des Druckerzustands an, um sicherzustellen, dass Ihr Drucker einwandfrei funktioniert.

Abonnement verwalten

F: Wie abonniere ich Abonnementservices?

A: Es gibt zwei Optionen, um HP Services zu abonnieren: Sie können sie entweder direkt über hp.com/go/subscriptions bestellen oder über ein Angebot, das Sie ggf. von Ihrem HP Reseller erhalten haben.

F: Ich möchte ein Abonnementangebot annehmen. Wie mache ich das?

A: Wenn Ihnen Ihr HP Reseller ein Angebot per E-Mail geschickt hat, klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um auf eine Webseite zu gelangen, auf der Sie alle Angebote Ihres Resellers für Ihre(n) Drucker ansehen, annehmen oder ablehnen können. Nach Bestätigen des Angebots werden Sie zum Warenkorb weitergeleitet, um den Bestellvorgang abzuschließen und den von Ihrem Reseller angebotenen Abonnementservice zu aktivieren.

F: Wann wird mein Abonnement aktiviert?

A: Nach Auswahl des Abonnementservice und Abschluss des Bestellvorgangs wird der Service automatisch für Sie aktiviert. Wenn die Garantie Ihres Druckers noch aktiv und gültig ist oder Sie einen Care Pack Service nutzen, erfolgt die monatliche, vierteljährliche bzw. jährliche Abrechnung erst nach Ablauf des Garantie- oder Care Pack Servicezeitraums.

F: Was bedeutet der Abonnementstatus „Entwurf“?

A: Nach Abschließen des Bestellvorgangs wird Ihr Abonnement unter „Meine Abonnements verwalten“ solange mit dem Status „Entwurf“ angezeigt, bis die Zahlung abgewickelt wurde (maximal 48 Stunden). Danach wird der Status „Aktiv“ angezeigt.

F: Wie kann ich meine Abonnements verwalten?

A: Nachdem Sie sich mit Ihrer registrierten E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort angemeldet haben, können Sie rechts oben auf der Abonnement-Webseite auf den Abonnementverwaltungsbereich zugreifen. Im Abonnementverwaltungsbereich können Sie sehen, für welche Drucker welche Services abonniert wurden, wann die Services gekauft wurden und wann diese beendet werden und welche Abonnementservices aktiv, vorübergehend eingestellt, gekündigt oder abgelaufen sind.

F: Wie storniere ich mein Abonnement?

A: Sie können Ihr Abonnement jederzeit stornieren, indem Sie sich anmelden und den Bereich „Meine Abonnements verwalten“ aufrufen. Wenn Sie Ihr Abonnement vor Ablauf der Mindestlaufzeit von sechs Monaten kündigen, müssen Sie ggf. mit einer Aufhebungsgebühr rechnen.

F: Wie finde ich heraus, wann die Garantie meines Druckers abläuft?

A: Im Suchtool unter <https://cpc.ext.hp.com> können Sie sehen, wann Ihre Garantie oder Ihr Care Pack Service abläuft.

Kontaktaufnahme mit HP

F: Ich benötige Support für meinen Drucker, der von einem Abonnementsservice abgedeckt ist. An wen kann ich mich wenden?

A: Kunden in den USA und Kanada können in diesem Fall die Nummer **1 800-334-5144** anrufen. Bitte halten Sie die Seriennummer des Druckers bereit. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen, die Ursache des Problems zu finden und dieses remote zu beheben, sofern möglich. Falls notwendig wird ein Servicetechniker vorbeigeschickt.

F: Ich habe Fragen zu meinem Abonnementsservicevertrag. An wen kann ich mich wenden?

A: Kunden in den USA und Kanada können in diesem Fall die Nummer **1-800-684-36021** (Durchwahl 7718479 oder 7722802) anrufen. Bitte halten Sie die Seriennummer des Druckers bereit. Unsere Mitarbeiter können den Status Ihres Vertrags einsehen und Ihre Fragen beantworten.

4AA6-9806DEE, Juni 2017