

# HP Subscription-based Services



## Frequently asked questions from HP PageWide XL and DesignJet Printer users

Scroll down for [Dutch](#)  
Scroll naar [Nederlands](#)

### General

**Q: What are HP Subscription-based Services?**

**A:** HP offers the possibility to use or access HP Services on a periodic basis (monthly, quarterly, and annually). You may cancel your subscription service at any time from the thirteenth month and onwards.

**Q: Why did HP introduce Subscription-based Services?**

**A:** In addition to being committed to providing HP customers with best-in-class services, HP believes in offering a choice of payment options to provide customers with financial flexibility. HP Graphics Subscription-based Services enable you to adjust your service model to your preferred financial model, and to periodically change it to suit your evolving needs.

### Printer services

**Q: What kind of Subscription-based Services can I get?**

**A:** HP offers a selection of services for HP printers depending on country, printer type, and model. In order to see what services are available to you, you will need to fill in a form, selecting the relevant specifications for those three points. You will be presented with the list of relevant available services, with a short description of each service, the monthly/quarterly/yearly price, and detailed information on the service.

**Q: Why do I need to provide the serial number of my printer?**

**A:** HP asks for your printer serial number in order to offer you the most suitable service for your specific printer. This takes into account the expiration date of the printer warranty and/or Care Pack (if you purchased this optional service). Any subscription-based service will commence only after the warranty and/or Care Pack service period ends.

### Ordering

**Q: How do I order my selected subscription-based service?**

**A:** Use HP shopping cart for a secure checkout in just three steps: (1) Provide your billing address; (2) Fill in your payment information; (3) Confirm the selected service in the cart.

**Q: Do I need to sign up?**

**A:** Yes. The first time you order a subscription-based service, you need to sign up using your contact information. This enables you to access your subscription panel, where you can manage, buy, and cancel your subscription-based services and quotes.

**Q: How can I use a coupon?**

**A:** Some printers may have coupons inside of the box or you may receive a promotional coupon from HP or an HP reseller. In any of these cases, you may apply these coupons to receive a specific discount for your selected service by filling in the coupon box with your coupon code during the checkout process.

**Q: What is the setup fee for?**

**FAQ Categories**

- [General](#)
- [Printer services](#)
- [Ordering](#)
- [Managing your subscription](#)
- [Contacting HP](#)

**A:** HP charges a one-time fee to setup your subscription-based service, to cover the administration costs. This one-time fee is charged only when you place the order; it will not recur with subsequent charges during the life of your subscription.

**Q: What is the health check fee?**

**A:** If you subscribe to subscription-based services six months or longer from the time the warranty or Care Pack period ends, you may be charged for a one-time health check to confirm if your printer is working properly before the subscription is activated.

**FAQ Categories**

- [General](#)
- [Printer services](#)
- [Ordering](#)
- [Managing your subscription](#)
- [Contacting HP](#)

## Managing your subscription

**Q: How do I subscribe?**

**A:** There are two ways to subscribe to HP services: you can either order directly via [hp.com/go/subscriptions](http://hp.com/go/subscriptions), or you may receive a quote from your HP reseller.

**Q: How do I accept a subscription quote?**

**A:** If your HP reseller sends you a quote by email, it will contain a link to a web page where you can review, accept or reject any quotes that your reseller offers you related to your printer/s. Upon accepting the quote, you will be redirected to the shopping cart to proceed to checkout and activate the subscription service offered by your reseller.

**Q: When will my subscription be activated?**

**A:** Once you select the subscription service and complete the checkout process, the system automatically subscribes you to the service. If you currently have an active valid warranty or Care Pack, monthly/quarterly/yearly billing will begin only in the month after the warranty period or care pack service period ends.

**Q: What does it mean when my subscription status is "Draft"?**

**A:** Once you complete the checkout process, your subscription will show under "Draft" status in Manage My Subscriptions until we process the payment (within 48 hours maximum), when it will show as "Active" status.

**Q: What manages my subscription?**

**A:** Once you log in with your registered email and password, you can access your subscription panel from the top-right side of the subscriptions webpage. In the subscription panel, you can see which printers are subscribed, for which services, the purchase period and expiration date of the service, and which subscription services are active, on hold, canceled, or expired.

**Q: How do I cancel my subscription?**

**A:** Log in and access the "manage my subscription" section to cancel your subscription at any time. You may incur an early termination fee if you cancel your subscription before the minimum committed period ends (six months).

**Q: How do I know if my printer's warranty has expired?**

**A:** You may check when your warranty or Care Pack ends by accessing the lookup tool at <https://cpc.ext.hp.com>

## Contacting HP

**Q: How do I get service for my printer that is covered by a subscription service?**

**A:** Customers should call **020 50 40 646**. Make sure you have the serial number of the printer at hand when you call. Agents will work with you to troubleshoot the problem and if possible solve it remotely. If necessary, they will dispatch a service engineer.

**Q: Who do I contact if I have questions about my subscription service contract?**

**A:** Customers should call **020 50 40 646**. Make sure you have the serial number of the printer at hand when you call. Agents will have access to your contract status and will be able to answer your questions.

# Veelgestelde vragen van HP PageWide XL en DesignJet printergebruikers

## Algemeen

### V: Wat zijn HP abonnementservices?

A: HP biedt de mogelijkheid om HP services op periodieke basis te gebruiken of raadplegen (per maand, kwartaal of jaar). U kunt uw abonnementservice altijd annuleren vanaf de dertiende maan.

### V: Waarom heeft HP abonnementservices geïntroduceerd?

A: HP wil klanten niet alleen de beste services in hun klasse bieden, maar biedt ook graag een keur aan betaalopties om klanten financiële flexibiliteit te geven. Met HP Graphics abonnementservices kunt u uw servicemodel aanpassen aan het financiële model van uw voorkeur en dit periodiek wijzigen afhankelijk van uw veranderende behoeften.

## Printerservices

### V: Welke abonnementservices bieden jullie?

A: HP biedt een keur aan services voor HP printers afhankelijk van land, printertype en model. Om te zien welke services er voor u beschikbaar zijn, moet u een formulier invullen waarbij u de relevante specificaties van die drie onderdelen opgeeft. U krijgt vervolgens een lijst te zien met beschikbare relevante services met een korte beschrijving van elke service, de prijs per maand/kwartaal/jaar en gedetailleerde informatie over de service.

### V: Waarom moet ik het serienummer van mijn printer opgeven?

A: HP vraagt naar het serienummer van uw printer om de meest geschikte service voor die printer te kunnen aanbieden. Hiermee wordt rekening gehouden met de vervaldatum van de garantie van de printer en/of het Care Pack (indien u deze optionele service hebt aangeschaft). Alle abonnementservices beginnen nadat de serviceperiode van de garantie en/of het Care Pack is afgelopen.

## Bestellen

### V: Hoe kan ik mijn geselecteerde abonnementservice bestellen?

A: Gebruik het HP winkelwagentje om in slechts drie stappen veilig af te rekenen: (1) Geef uw factuuradres op; (2) Vul uw betalingsgegevens in; (3) Bevestig de geselecteerde service in het winkelwagentje.

### V: Moet ik mij aanmelden?

A: Ja. De eerste keer dat u een abonnementservice bestelt, moet u zich aanmelden met uw contactgegevens. Hiermee hebt u toegang tot uw abonnementspaneel waar u abonnementservices kunt beheren, kopen en annuleren.

### V: Hoe kan ik een coupon gebruiken?

A: Bij sommige printers bevindt er zich mogelijk een coupon in de verpakking of u hebt mogelijk een coupon van HP of een HP verkoper ontvangen. In dit geval kunt u deze coupons gebruiken om korting te krijgen op uw geselecteerde service door in het couponvak uw couponcode in te vullen tijdens het afrekenen.

### V: Waarvoor zijn de installatiekosten?

A: HP brengt eenmaal kosten in rekening voor het instellen van uw abonnementservice om de administratiekosten te dekken. Deze eenmalige kosten worden alleen in rekening gebracht wanneer u de bestelling plaatst; deze worden gedurende uw abonnement niet vaker in rekening gebracht.

### V: Waarvoor zijn de kosten van de statuscontrole?

A: Als u een abonnementservice afneemt voor zes maanden of langer nadat de periode van garantie of het Care Pack verloopt, worden mogelijk eenmalige kosten in

## FAQ Categorieën

- [Algemeen](#)
- [Printerservices](#)
- [Bestellen](#)
- [Uw abonnement beheren](#)
- [Contact opnemen met HP](#)

rekening gebracht voor een statuscontrole waarbij wordt gecontroleerd of de printer correct werkt voordat het abonnement ingaat.

## Uw abonnement beheren

### V: Hoe kan ik mij abonneren?

**A:** Er zijn twee manieren om u op HP services te abonneren: ofwel rechtstreeks via [hp.com/go/subscriptions](https://hp.com/go/subscriptions) of via een offerte van uw HP verkoper.

### V: Hoe kan een abonnementsofferte accepteren?

**A:** Als uw HP verkoper u een offerte via e-mail heeft doen toekomen, vindt u hierin een koppeling naar een webpagina waar u alle offertes van uw verkoper met betrekking tot uw printer(s) kunt bekijken, accepteren of afwijzen. Wanneer u een offerte accepteert, wordt u doorverwezen naar het winkelwagentje waar u kunt afrekenen en de abonnementsservice van uw verkoper kunt activeren.

### V: Wanneer wordt mijn abonnement geactiveerd?

**A:** Wanneer u de abonnementsservice hebt geselecteerd en hebt afgerekend, wordt u automatisch door het systeem op de service geabonneerd. Als u momenteel een geldige garantie of een geldig Care Pack hebt, begint de facturering per maand/kwartaal/jaar pas in de maand nadat de periode van de garantie of het Care Pack is beëindigd.

### V: Wat betekent de abonnementsstatus 'In afwachting'?

**A:** Wanneer u hebt afgerekend, wordt uw abonnement weergegeven onder de status 'In afwachting' in Mijn abonnementen beheren totdat we de betaling hebben verwerkt (maximaal binnen 48 uur). Daarna wordt de status 'Actief' weergegeven.

### V: Hoe kan ik mijn abonnement beheren?

**A:** Wanneer u zich aanmeldt met uw e-mail en wachtwoord, hebt u rechtsboven via de abonnementswebsite toegang tot uw abonnementspaneel. In het abonnementspaneel kunt u zien welke printers zijn aangemeld, voor welke services, de aangeschafte periode en vervaldatum van de service, welke abonnementen actief, gepauzeerd, geannuleerd of vervallen zijn.

### V: Hoe kan ik mijn abonnement annuleren?

**A:** Meld u aan en open het gedeelte 'Mijn abonnement beheren' om uw abonnement te annuleren. Er worden mogelijk kosten voor vervroegde beëindiging in rekening gebracht indien u uw abonnement voor de minimale periode annuleert (zes maanden).

### V: Hoe weet ik of de garantie van mijn printer is vervallen?

**A:** U kunt controleren wanneer uw garantie of Care Pack vervalt door het hulpmiddel op <https://cpc.ext.hp.com> te gebruiken.

## FAQ Categorieën

- [Algemeen](#)
- [Printerservices](#)
- [Bestellen](#)
- [Uw abonnement beheren](#)
- [Contact opnemen met HP](#)

## Contact opnemen met HP

**V: Hoe ontvang ik service voor mijn printer die onder een abonnementservice valt?**

**A:** Klanten dienen **02 07 949 0416** te bellen. Zorg ervoor dat u het serienummer van de printer bij de hand hebt. Agenten zullen met u samenwerken om het probleem op afstand op te lossen. Indien nodig sturen zij een technicus langs.

**V: Met wie moet ik contact opnemen als ik vragen heb over mijn abonnementsservicecontract?**

**A:** Klanten dienen **02 07 949 0416** te bellen. Zorg ervoor dat u het serienummer van de printer bij de hand hebt. Agenten hebben toegang tot de status van uw contract en kunnen uw vragen beantwoorden.

4AA6-9806EEW, September 2017