

# HP Subscription-based Services



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

### 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?**

Scroll down for [German](#) and [French](#)  
Défiler vers le bas pour [Français](#)  
Blättern Sie nach [Deutsch](#)

**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 **02 62 000 88**. 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 **02 62 000 88**. 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.

# 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 Abonnement-service 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](https://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 können in diesem Fall die Nummer **02 62 000 88** 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 können in diesem Fall die Nummer **02 62 000 88**. Bitte halten Sie die Seriennummer des Druckers bereit. Unsere Mitarbeiter können den Status Ihres Vertrags einsehen und Ihre Fragen beantworten.

# Services HP par abonnement

## Foire aux questions des utilisateurs des imprimantes HP PageWide XL et DesignJet

### Général

#### Q : Quels sont les services par abonnement HP ?

R : HP offre la possibilité d'utiliser ou d'accéder aux services HP pour plusieurs périodes (mensuelle, trimestrielle et annuelle). Vous pouvez annuler votre service d'abonnement à tout moment, à partir du treizième mois.

#### Q : Pourquoi HP a-t-il introduit des services par abonnement ?

R : En plus d'être engagé à fournir aux clients HP les meilleurs services, HP croit en l'offre d'un choix d'options de paiements pour fournir aux clients une flexibilité financière. Les services par abonnement HP Graphics vous permettent d'ajuster votre modèle de service au modèle financier qui vous convient le mieux et de le changer périodiquement en fonction de l'évolution de vos besoins.

### Services d'imprimante

#### Q : Quel genre de services par abonnement puis-je avoir ?

R : HP offre une sélection de services pour les imprimantes HP suivant le pays, les types d'imprimantes et le modèle. Pour voir quels services sont disponibles chez vous, vous devez remplir un formulaire, sélectionnant les spécifications adéquates pour ces trois points. Vous verrez alors une liste de services disponibles adéquats, avec une courte description pour chaque service, le prix mensuel/trimestriel/annuel ainsi que des informations détaillées sur le service.

#### Q : Pourquoi dois-je fournir le numéro de série de mon imprimante ?

R : HP vous demande le numéro de série de votre imprimante dans le but de vous offrir le service le mieux adapté pour votre imprimante. Cela prend en considération la date d'expiration de la garantie de l'imprimante et/ou le Care Pack (si vous avez acheté ce service optionnel). Tout service par abonnement débute uniquement après l'expiration de la période de garantie et/ou du Care pack.

### Commander

#### Q : Comment puis-je commander les services par abonnement sélectionnés ?

R : Utilisez le panier HP pour un encaissement sécurisé en seulement trois étapes : (1) Fournissez votre adresse de facturation ; (2) Remplissez vos informations de paiement ; (3) Confirmez le service sélectionné dans le panier.

#### Q : Ai-je besoin de m'inscrire ?

R : Oui. La première fois que vous effectuez une commande, vous devez vous inscrire en utilisant les informations de votre contact. Cela vous permet d'accéder au panneau d'abonnement, où vous pouvez gérer, acheter ou supprimer vos services par abonnement ainsi que vos devis.

#### Q : Comment puis-je utiliser un coupon ?

R : Certaines imprimantes peuvent avoir des coupons à l'intérieur de leur boîte ou vous pouvez recevoir des coupons promotionnels de la part de HP ou d'un revendeur HP. Dans ces deux cas, vous pouvez utiliser ces coupons pour recevoir une réduction

#### Catégories de la FAQ

- [Général](#)
- [Services d'imprimante](#)
- [Commander](#)
- [Gérer votre abonnement](#)
- [Contacter HP](#)

particulière sur un service sélectionné en remplissant la boîte du coupon avec le code du coupon pendant le processus d'encaissement.

**Q : À quoi correspondent les frais de configuration ?**

**R :** HP vous facture des frais uniques pour la configuration de votre service par abonnement, pour couvrir les coûts administratifs. Cette note est facturée uniquement lorsque vous finalisez votre commande. Vous ne recevrez aucune autre facture durant le temps de votre abonnement.

**Q : À quoi correspondent les frais de vérification ?**

**R :** Si vous souscrivez à des services par abonnement, depuis six mois ou plus après que la garantie ou le Care Pack soit arrivé à expiration, vous serez peut-être facturé d'une vérification unique pour confirmer le bon fonctionnement de votre imprimante avant que l'abonnement ne soit activé.

## Gérer votre abonnement

**Q : Comment puis-je m'abonner ?**

**R :** Il y a deux façons de s'abonner aux services HP : vous pouvez commander directement via [hp.com/go/subscriptions](http://hp.com/go/subscriptions) ou recevoir un devis de la part d'un revendeur HP.

**Q : Comment puis-je accepter un devis d'abonnement ?**

**R :** Si votre revendeur vous envoie un devis par courrier électronique, celui-ci contient un lien vers une page Web où vous pouvez voir, accepter ou rejeter les devis liés à vos/votre imprimante(s) que vous propose votre revendeur. Si vous acceptez le devis, vous serez redirigé vers le panier pour terminer l'encaissement et activer le service d'abonnement proposé par votre revendeur.

**Q : Quand mon abonnement sera-t-il activé ?**

**R :** Une fois le service d'abonnement sélectionné et le processus d'encaissement terminé, le système vous abonne automatiquement au service. Si vous avez actuellement une garantie ou un Care Pack actif valide, la facturation mensuelle/trimestrielle/annuelle commencera uniquement le mois suivant la période de fin de garantie ou du Care Pack.

**Q : Qu'est-ce que cela signifie lorsque l'état de mon abonnement est en « Brouillon » ?**

**R :** Après avoir terminé le processus d'encaissement, votre abonnement sera visible sous l'état « Brouillon » dans Gérer mes abonnements jusqu'à ce que vous procédiez au paiement (sous 48h maximum). L'état sera alors indiqué comme « Actif ».

**Q : Comment gérer mes abonnements ?**

**R :** Après vous être enregistré avec votre courrier électronique et votre mot de passe, vous pouvez accéder au panneau d'abonnement depuis la page Web des abonnements en haut à droite. Dans le panneau d'abonnement, vous pouvez voir quelles imprimantes ont des abonnements, pour quels services, la date d'achat et la date d'expiration du service ainsi que les services d'abonnement actifs, suspendus, annulés ou expirés.

### Catégories de la FAQ

- [Général](#)
- [Services d'imprimante](#)
- [Commander](#)
- [Gérer votre abonnement](#)
- [Contacter HP](#)

**Q : Comment puis-je annuler un abonnement ?**

**R :** Identifiez-vous puis accédez à la section « Gérer mon abonnement » pour annuler votre abonnement à tout moment. Vous pouvez encourir des frais de résiliation anticipée si vous annulez votre abonnement avant la date d'échéance minimum d'engagement (six mois).

**Q : Comment puis-je savoir si la garantie de mon imprimante est expirée ?**

**R :** Vous pouvez vérifier la date d'échéance de votre garantie ou du Care pack en utilisant l'outil de recherche des services sur le site <https://cpc.ext.hp.com>

## Contacteur HP

**Q : Comment puis-je obtenir un service pour mon imprimante qui est couvert par un service d'abonnement ?**

**R :** Les clients doivent appeler le **02 62 000 88**. Assurez-vous d'avoir le numéro de série de votre imprimante sous la main lorsque vous appelez. Des agents seront avec vous pour vous dépanner et si possible résoudre le problème à distance. En cas de besoin, ils enverront un ingénieur du service.

**Q : Qui dois-je contacter en cas de questions sur le contrat de service d'abonnement ?**

**R :** Les clients doivent appeler le **02 62 000 88**. Assurez-vous d'avoir le numéro de série de votre imprimante sous la main lorsque vous appelez. Des agents auront accès aux statuts de votre contrat et seront en mesure de répondre à vos questions.

4AA6-9806ENW, September, 2017