



# Servicios basados en suscripción HP

## Preguntas más frecuentes de los usuarios de impresoras HP PageWide XL y DesignJet

### General

**P: ¿Qué son los servicios basados en suscripción de HP?**

**R:** HP ofrece la posibilidad de utilizar o acceder a Servicios HP de forma periódica (mensual, trimestral y anual). Puede cancelar su servicio de suscripción en cualquier momento a partir del decimotercer mes y en adelante.

**P: ¿Por qué HP introduce Servicios basados en suscripción?**

**R:** Además de estar comprometidos con proporcionar a los clientes de HP los mejores servicios de su clase, en HP, ofrecemos una elección de opciones de pago para proporcionar a los clientes flexibilidad financiera. Los Servicios basados en suscripción de HP Graphics le permiten ajustar su modelo de servicio a su modelo financiero preferido y cambiarlo periódicamente para adaptarse a sus necesidades cambiantes.

### Servicios de impresora

**P: ¿Qué tipo de Servicios basados en suscripción puedo obtener?**

**R:** HP ofrece una selección de servicios para impresoras HP dependiendo del país, el tipo de impresora y el modelo. Para poder ver qué servicios están disponibles para usted, tendrá que rellenar un formulario, seleccionando las especificaciones relevantes para esos tres puntos. Se le mostrará la lista de servicios disponibles relevantes con una breve descripción de cada servicio, el precio mensual/trimestral/anual e información detallada sobre el servicio.

**P: ¿Por qué tengo que proporcionar el número de serie de mi impresora?**

**R:** HP le pregunta el número de serie de su impresora para ofrecerle el servicio más adecuado para su impresora específica. Esto toma en cuenta la fecha de vencimiento de la garantía de la impresora y/o Care Pack (si adquirió este servicio opcional). Todos los servicios basados en suscripción comenzarán solamente después de que finalice el periodo de garantía y/o servicio Care Pack.

### Pedidos

**P: ¿Cómo pido mi servicio basado en suscripción seleccionado?**

**R:** Utilice el carro de compra de HP para un pago seguro en solo tres pasos: (1) Proporcione su dirección de facturación; (2) Rellene su información de pago; (3) Confirme el servicio seleccionado en el carro.

**P: ¿Tengo que registrarme?**

**R:** Sí. La primera vez que pide un servicio basado en suscripción tiene que registrarse usando su información de contacto. Esto le permite acceder a su panel de suscripción, en el que puede gestionar, comprar y cancelar sus servicios basados en suscripción y presupuestos.

**P: ¿Cómo puedo usar un cupón?**

**R:** Algunas impresoras pueden incluir cupones dentro de la caja o puede recibir un cupón promocional de HP o de un distribuidor de HP. En cualquiera de estos casos, puede aplicar estos cupones para recibir un descuento específico para su servicio

seleccionado rellenando la caja del cupón con el código de su cupón durante el proceso de pago.

**P: ¿Para qué sirve la tarifa de configuración?**

**R:** HP carga una tarifa de una sola vez para configurar su servicio basado en suscripción a fin de cubrir los costes de administración. Esta tarifa de una sola vez se carga solamente cuando realiza un pedido; no volverá a ocurrir con cargos posteriores durante el tiempo de duración de su suscripción.

**P: ¿Qué es la tarifa de comprobación del estado?**

**R:** Si se suscribe a los servicios basados en suscripción durante seis meses o más desde el momento en que finaliza el periodo de garantía o Care Pack, puede que se le cargue por una comprobación del estado de una vez para confirmar si su impresora funciona correctamente antes de activar la suscripción.

## Gestionar su suscripción

**P: ¿Cómo me suscribo?**

**R:** Hay dos formas de suscribirse a los servicios HP: puede pedirlos directamente a través de [hp.com/go/subscriptions](https://hp.com/go/subscriptions) o puede recibir un presupuesto de su distribuidor de HP.

**P: ¿Cómo acepto un presupuesto de suscripción?**

**R:** Si su representante de HP le envía un presupuesto por correo electrónico, este incluirá un enlace a una página web donde puede revisar, aceptar o rechazar cualquier presupuesto que su distribuidor le ofrezca relacionado con sus impresoras. Tras aceptar el presupuesto, se le redirigirá al carro de compra para continuar con el pago y activar el servicio de suscripción ofrecido por su distribuidor.

**P: ¿Cuándo se activará la suscripción?**

**R:** Una vez que seleccione el servicio de suscripción y complete el proceso de pago, el sistema le suscribe al servicio automáticamente. Si tiene actualmente una garantía válida activa o Care Pack, la facturación mensual/trimestral/anual comenzará solamente en el mes después de que finalice el periodo de garantía o de servicio care pack.

**P: ¿Qué significa cuando el estado de mi suscripción es «Borrador»?**

**R:** Una vez que complete el proceso de pago, su suscripción aparecerá bajo el estado de «Borrador» en Gestionar mis suscripciones hasta que procesemos el pago (en un plazo máximo de 48 horas), cuando aparecerá con el estado de «Activo».

**P: ¿Qué gestiona mi suscripción?**

**R:** Una vez que se registra con su correo electrónico y contraseña, puede acceder al panel de suscripción desde la parte superior derecha de la página web de las suscripciones. En el panel de suscripción, puede ver qué impresoras están suscritas, para qué servicios, el periodo de compra y la fecha de expiración del servicio, y qué servicios de suscripción están activos, en espera, cancelados o han expirado.

**P: ¿Cómo cancelo mi suscripción?**

**R:** Inicie sesión y acceda a la sección «gestionar mi suscripción» para cancelar su suscripción en cualquier momento. Esto puede dar lugar a una tarifa de finalización antes de tiempo si cancela su suscripción antes de que finalice el periodo mínimo convenido (seis meses).

**P: ¿Cómo sé si la garantía de mi impresora ha expirado?**

**R:** Puede comprobar cuándo finaliza su garantía o Care Pack accediendo a la herramienta de búsqueda en <https://cpc.ext.hp.com>

## Contactar con HP

**P: ¿Cómo consigo servicio para mi impresora que esté cubierto por un servicio de suscripción?**

**R:** Los clientes de EE. UU. y Canadá deben llamar al **1 800-334-5144**. Asegúrese de tener a mano el número de serie de la impresora cuando llame. Los agentes colaborarán con usted para solucionar el problema y si es posible resolverlo de forma remota. Si es necesario, enviarán un ingeniero de servicio.

**P: ¿Cómo me pongo en contacto si tengo preguntas acerca de mi contrato de servicio de suscripción?**

**R:** Los clientes de EE. UU. y Canadá deben llamar al 1-800-684-36021, extensiones 7718479 o 7722802. Asegúrese de tener a mano el número de serie de la impresora cuando llame. Los agentes tendrán acceso al estado de su contrato y podrán responder a sus preguntas.

4AA6-9806ESE, junio de 2017