

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](#)

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 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.

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>

Contacter HP

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

R : Les clients des États-Unis et du Canada doivent appeler le **1 800-334-5144**. 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 aux États-Unis et au Canada doivent appeler le 1-800-684-36021 avec les extensions 7718479 ou 7722802. 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.

4AA6-9806FRE, juin 2017