

Руководство по контрафактной продукции для клиентов



Программа HP по борьбе с контрафактной продукцией и мошенничеством (ACF) для Европы, Ближнего Востока и Африки (EMEA)

Апрель 2021 г.



Содержание

- > [Избегайте использования поддельных картриджей](#)
- > [Как избежать покупки поддельной компьютерной техники и комплектующих](#)
- > [Сообщение о возможных подделках](#)
- > [Получение дополнительной информации](#)

Контрафактные расходные материалы для печати и вычислительная техника могут представлять серьезную угрозу для клиентов, поскольку часто они не соответствуют строгим стандартам качества и безопасности HP. Чтобы оградить себя от злоумышленников и их опасных продуктов, просто следуйте советам ниже.

Контрафактная продукция может представлять серьезные риски, включая следующие:



Отпечатки
низкого качества



Меньший
ресурс



Неисправная
продукция



Поврежденные
принтеры



Непреднамеренная
связь с преступниками

Избегайте использования поддельных картриджей

Подлинные расходные материалы для печати HP, в том числе картриджи HP и Samsung, в особой степени подвержены риску подделки.¹ Внимательно выполните описанные ниже действия для проверки подозрительных продуктов.

Кратко: как проверить расходные материалы для печати HP



1. Проверьте защитную
наклейку HP



2. Сравните
коды/даты



3. Осмотрите
упаковку



4. Проверьте
картридж



5. Воздерживайтесь от
сомнительных сделок



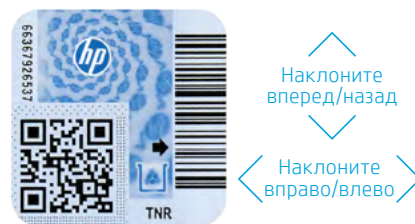
6. Сообщайте
о подозрениях



1. Проверьте защитную наклейку HP

Защитная наклейка демонстрирует верную голограмму

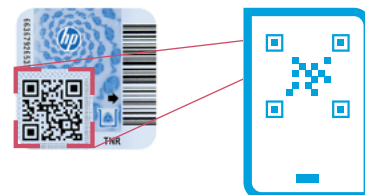
- > Наклоните упаковку вперед/назад: знаки «hp» и «✓» на наклейке должны двигаться в противоположных направлениях.
- > Наклоните упаковку вправо/влево: знаки «hp» и «✓» на наклейке должны двигаться в одном направлении.



Специально для клиентов: Проверьте уникальный код на наклейке с помощью смартфона

- > Сфотографируйте код Quick Response (QR) на наклейке, используя считыватель QR-кодов, чтобы получить ответ напрямую от HP.

На текущих версиях защитных наклеек для тонерных продуктов HP имеется штрихкод. Штрихкод поддерживает идентификацию картриджей с тонером HP и не может помочь вам определить, является ли продукт контрафактным.



Защитные наклейки присутствуют и правильно нанесены

Убедитесь, что защитная наклейка присутствует на всех продуктах, на которых она должна быть, и что она находится в правильном месте, как указано рисунку ниже.

Наведите курсор мыши на защитные наклейки ниже и на отмеченные места на коробках с чернилами/тонером для приближения!

- > **На всех картриджах HP с тонером должна быть наклейка.** К ним относятся обычные картриджи HP с тонером, а также и наборы HP Neverstop. Обычно наклейка находится на отрывной ленте коробки. Если вы заметите какие-либо из этих продуктов без защитной наклейки HP, у вас есть причина проявить подозрительность.



- > **На некоторых картриджах HP с чернилами имеется наклейка** – на рынках HP в Европе и ISE (то есть в Африке, Европе и на Ближнем Востоке). Сравните продукт с [обзором защитных наклеек на картриджах HP с чернилами](#): Если защитная наклейка должна присутствовать, но она отсутствует, у вас есть причина проявить подозрительность. Имейте в виду, что, как правило, на всех бутылках с чернилами HP GT для принтеров HP Ink Tank, также имеется защитная наклейка.



Также убедитесь, что защитная наклейка соответствует продукту – например, наклейка для струйного принтера на картридже с тонером подозрительна и на оборот.



- > Как правило, на картриджах HP PageWide и картриджах HP для широкоформатных принтеров имеется защитная наклейка. Защитная наклейка HP на этих продуктах такая же, как на картриджах с чернилами.



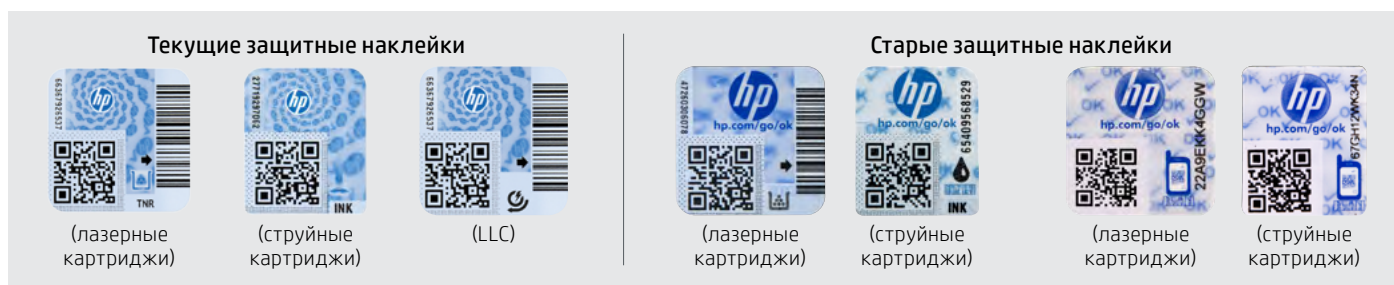
- > На некоторых расходных материалах HP с длительным сроком службы (Long Life Consumables – LLC) имеется защитная наклейка LLC, например, предохранители и комплекты переноса изображений. При наличии наклейки на ней присутствует специальный значок «LLC».



Подробные сведения о проверке расходных материалов HP с длительным сроком службы (LLC), таких как предохранители и комплекты переноса изображений, и картриджей Samsung с тонером доступны в соответствующих многостраничных руководствах.

Имейте в виду, что есть различные варианты защитных наклеек

Могут по-прежнему использоваться некоторые старые версии защитных наклеек HP; как правило, они защищены сдвигающимся изображением, которое можно проверить схожим образом, который описан выше.



2. Сравните коды/даты

Коды/даты на упаковке и картридже совпадают

На упаковке и на самих подлинных картриджах HP имеются определенные даты и коды. Если они не совпадают, как описано ниже, у вас есть причина проявить подозрительность.

- > Тонер: Подлинные картриджи HP с тонером имеют код на коробке и самом картридже, не менее пяти первых символов которого совпадают. Игнорируйте все дальнейшие указанные даты.
- > Чернила, бутылки с чернилами GT, PageWide, крупный формат: На этих картриджах HP имеется одинаковая дата «окончания гарантии» на коробке и на самом картридже (+/- 1 месяц).

3. Осмотрите упаковку

Все продукты поставляются в подлинной упаковке HP

- > Как правило, HP рекомендует принимать картриджи HP только в закрытой подлинной упаковке. Упаковка HP обеспечивает важную защиту от контрафактной продукции и может содержать информацию о продукте.
- > Принятие картриджей без подлинной упаковки HP может означать повышенный риск контрафактной продукции. Кроме того, продавцы картриджей без упаковки HP могут нарушать местные законы о защите потребителей/безопасности продукции, если соответствующая информация была указана на упаковке HP.

Вся упаковка одинакового качества

- > Коробки и упаковочные материалы подлинных картриджей HP единообразны и наивысшего качества.
- > Не должно быть опечаток и ошибок печати, признаков износа или открытия и повторного запечатывания упаковки.



Имейте в виду, что HP также предлагает расходные материалы SKU для (1) крупных сделок поставщиков (SBD), так называемые C-SKU², и для (2) услуг управляемой печати (MPS), так называемые Managed SKU, или M-SKU³. Эти продукты можно просто узнать по относительно простой белой или коричневой упаковке соответственно.

Имейте в виду, что эти продукты предназначены для продажи конечным пользователям только авторизованными партнерами HP, то есть (1) C-SKU участниками программ SBD, (2) M-SKU аккредитованными партнерами со статусом Power Service. Однако компания HP не может исключить того, что C-SKU и M-SKU будут продаваться неавторизованными поставщиками и использоваться для продажи контрафактных продуктов.



4. Проверьте картридж

Картридж должен выглядеть чистым и совершенно новым

- > Подлинные картриджи HP всегда поставляются неиспользованными.
- > Они не должны быть повреждены, на них не должно быть следов чернил и тонера, а также признаков предыдущего использования.



5. Воздерживайтесь от сомнительных сделок

Компания HP продает продукты через официальных торговых партнеров

- > Чтобы избежать контрафактных картриджей, компания HP рекомендует приобретать их только у надежных поставщиков, таких как авторизованные партнеры HP.

Методы продаж компании HP являются единообразными и надежными

- > Если предложение слишком хорошее, чтобы быть правдой, вероятно, оно такое и есть. Поэтому HP рекомендует воздерживаться от любых подозрительных предложений, в том числе следующих методов продажи:
 - X Расходные материалы для печати, предлагаемые по подозрительно низкой цене.
 - X Якобы «новые» или «усовершенствованные» продукты «компании HP», эксклюзивно предлагаемые торговым представителем компании.
 - X Незапрошенные предложения в электронной почте (спам) или предложения в Интернете без полной контактной информации продавца.
- > HP рекомендует избегать расходных материалов на предполагаемом «сером» рынке или параллельно импортируемых товаров⁴, которые могут использоваться как предлог для продажи контрафактной продукции. Имейте в виду, что в Европейской экономической зоне, Швейцарии и Великобритании серый рынок является нарушением торговых марок.



Остерегайтесь попыток получения упаковки для незаконного повторного использования

Иногда злоумышленники пытаются получить использованную упаковку из под картриджей HP или защитные наклейки для незаконного повторного использования с целью выдать контрафактные картриджи за подлинные. Воздерживайтесь от подобных схем и немедленно сообщайте HP, если замечаете следующее:

- ! Запросы на открытие упаковки картриджей HP без повреждения защитной наклейки
- ! Предложения приобрести или получить пустые коробки из под картриджей
- ! Предложения приобрести или получить снятые защитные наклейки HP

Всегда открывайте коробку с картриджем с помощью отрывной ленты или в указанном на упаковке месте, которое обычно находится рядом с защитной наклейкой (если она имеется) – это помогает предотвратить незаконное повторное использование упаковки и защитных наклеек.

Также будьте бдительны по отношению к незапрошенным подозрительным предложениям по сбору и якобы утилизации использованных картриджей. Если вы хотите утилизировать использованные картриджи с целью защиты окружающей среды, можно использовать [службу HP Planet Partners](#), доступную во множестве стран по всему миру.

6. Сообщайте о подозрениях

Действия при наличии подозрений о продукте или предложении

- > При наличии подозрений на контрафактную продукцию сообщите об этом специалистам HP по борьбе с контрафактной продукцией, как описано ниже.

Как избежать покупки поддельной компьютерной техники и комплектующих

К вычислительной технике, которая в особенной степени подвержена риску подделки, относятся аккумуляторы и адаптеры питания для ноутбуков, флеш-накопители USB, клавиатуры, мыши и карты памяти. Кроме того, контрафактной продукцией может быть и широкий ряд аксессуаров, и даже целые компьютеры и ноутбуки. Чтобы избежать незаконной вычислительной техники, выполните описанные ниже действия.

Кратко: как проверить компьютерную технику HP



1. Осмотрите упаковку

2. Проверьте продукты

3. Воздерживайтесь от сомнительных сделок

4. Сообщайте о подозрениях



1. Осмотрите упаковку

Компания HP использует упаковку высшего качества

- > Подлинные продукты HP поставляются в высококачественной упаковке с фирменной символикой HP или в блистерной упаковке.
- > На упаковке не должно быть размытого текста изображений, неверных логотипов HP, фотографий продуктов, которые не соответствуют фактическим продуктам, и орфографических ошибок.



2. Проверьте продукты

Подлинная компьютерная техника HP отличается высоким качеством

- > Подлинные продукты HP всегда изготавливаются в соответствии со строгими стандартами качества HP. Как правило, на них нанесены четкие логотипы HP, а также наклейки, которые содержат сведения о продукте в хорошем разрешении.
- > Товары, которые при доставке вам имеют признаки повреждения, царапины или износ, могут быть поддельными. Кроме того, любая этикетка продукта, которая наклеена неправильно или имеет орфографические или пунктуационные ошибки, должна вызывать подозрения, как и этикетки с неправильным логотипом HP.



3. Воздерживайтесь от сомнительных сделок

Компания HP продает продукты через официальных торговых партнеров

- > Чтобы избежать контрафактной вычислительной техники, компания HP рекомендует приобретать их только у надежных поставщиков, таких как авторизованные партнеры HP.

Методы продаж компании HP являются единообразными и надежными

- > Если предложение слишком хорошее, чтобы быть правдой, вероятно, оно такое и есть. Поэтому HP рекомендует воздерживаться от любых подозрительных предложений, в том числе следующих методов продажи:
 - X Вычислительная техника, которая продается по подозрительно низкой цене.
 - X Продажи предположительно подлинных продуктов HP с такими фразами, как «протестировано в заводских условиях», «оптовая поставка», «новая розничная версия», «заводская упаковка для розничных продаж» или «упаковка класса А».
 - X Предложения с фотографиями, на которых продемонстрированы процессы массового производства или упаковки, а также показаны внутренние компоненты.
 - X Продавцы, которые рекомендуют себя как производители, имеющие разрешение HP, или незаконно предлагающие «высокое качество и более низкие цены по сравнению со стандартными продуктами HP».
 - X Незапрошенные предложения в электронной почте (спам) или предложения в Интернете без полной контактной информации продавца.
- > HP рекомендует избегать расходных материалов на предполагаемом «сером» рынке или параллельно импортируемых продуктов⁴, которые могут использоваться как предлог для продажи контрафактной продукции. Имейте в виду, что в Европейской экономической зоне, Швейцарии и Великобритании серый рынок является нарушением торговых марок.



4. Сообщайте о подозрениях

Действия при наличии подозрений о продукте или предложении

- > При наличии подозрения на контрафактную продукцию сообщите об этом специалистам HP по борьбе с контрафактной продукцией, как описано ниже.

Сообщение о возможных подделках

Если после выполнения указанных выше проверок ваши подозрения стали более сильными, немедленно обратитесь в НР.

Кратко: как сообщить о подозрениях на контрафактную продукцию и мошенничество



1. Выберите способ связи

2. Укажите факты

3. Приложите фотографии

4. Отправьте свой отчет

О чем нужно помнить прежде, чем обращаться в компанию НР

- > Сохраните подозрительный продукт, его упаковку и всю соответствующую документацию, такую как счета, для обращения в будущем.
- > Для обеспечения вашей безопасности компания НР, как правило, не рекомендует сообщать поставщику, продавшему вам подозрительные товары, о ваших подозрениях.

Компания НР стремится защищать вашу конфиденциальность (см. Положение о конфиденциальности НР). Мы будем использовать сообщенную вами информацию для борьбы с контрафактной продукцией необходимым образом и в необходимых случаях. Мы также можем связываться с вами по поводу предоставленной информации, например, чтобы задать уточняющие вопросы. Информация предоставляется добровольно, личные данные могут не указываться. В разрешенных законодательством рамках будет сохраняться конфиденциальность всей предоставленной нам информации; эта информация предоставляется только при ее необходимости.



1. Выберите способ связи

При наличии подозрений обратитесь напрямую к экспертам НР:

Свяжитесь с командой АСФ (команда по борьбе с подделкой) НР на любом языке



Электронная почта

Напишите по адресу
emea.anti-counterfeit@hp.com.



Интернет

Перейдите на веб-сайт hp.com/go/anticounterfeit и щелкните «Сообщить о подделке», можно даже сохранить анонимность.



2. Укажите факты

Это необходимо нам знать для расследования подозрений:

- > Объясните причины своих подозрений (например, подозрительно низкая цена, подозрительная упаковка).¹
- > Укажите название и контактные данные поставщика, если они известны.
- > Укажите свои контактные данные на случай, если нам понадобится задать уточняющие вопросы; конечно, вы можете сохранить анонимность, отправив информацию через Интернет.



3. Приложите фотографии

Следуйте данным инструкциям отправки изображений специалистам АСФ НР:

- > Приложите четкие цифровые фотографии **всех шести сторон упаковки продукта**, чтобы можно было прочитать мелкий текст. Также приложите четкую фотографию **защитной наклейки крупным планом** (при ее наличии) и фотографию самого продукта, если это возможно.
- > По возможности используйте дневной свет или хорошо освещенное помещение, не используйте вспышку.



Примеры фотографий для сообщения о подозрительном лазерном картридже.



4. Отправьте свой отчет

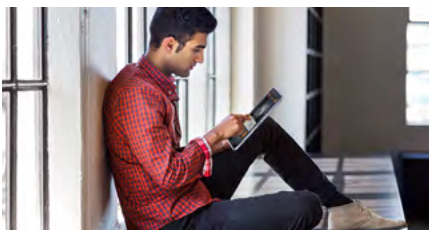
Отправьте свою информацию специалистам АСФ, которые проанализируют ваш отчет и предпримут соответствующие действия.

Получение дополнительной информации

HP предлагает множество информационных ресурсов, которые могут помочь оградить себя от подозрительных предложений и контрафактной продукции.



Страницы программы ACF на веб-сайте hp.com
Посетите раздел, посвященный борьбе с контрафактной продукцией, на веб-сайте hp.com для получения дополнительных сведений, удобной загрузки и связи с нами



Короткие видеоклипы ACF
Ознакомьтесь с основными вопросами ACF всего за несколько минут с помощью актуальных роликов и видеоруководств



Основные сведения о контрафактной продукции
Используйте небольшую сводку по защите себя от поддельных продуктов для обращения в будущем

¹ Обратите внимание, что «заправленные», «восстановленные», «клонированные» или «совместимые» картриджи законны, если они не нарушают права на интеллектуальную собственность HP и третьих лиц. Однако незаконна упаковка или продажа продуктов способом, который вводит или может вводить клиентов в заблуждение, что они приобретают подлинный и новый продукт HP или продукт, связанный с компанией HP, но не произведенный ей; также незаконно использование интеллектуальной собственности HP без согласия HP на это. | ² К C-SKU относятся некоторые номера расходных материалов продуктовых линеек 5T, IU и LS, то есть продукты, заканчивающиеся на «АС», «ХС» и «УС». | ³ К Managed SKU относятся некоторые номера расходных материалов продуктовых линеек 5T, IU, GL, GM, HF и K6, то есть, (i) PLS 5T, IU, GL: продукты, заканчивающиеся на «МС»; (ii) PL K6: продукты, заканчивающиеся на «УС»; (iii) продукты PL GM, заканчивающиеся на «АС» или «ХС» и (iv) расходные материалы PL HF, совместимые с Managed принтерами (PLs MC, G8, GQ). | ⁴ Товары серого рынка или параллельный импорт, как правило, включают подлинные брендовые товары, которые предназначены для одной территории (страны или экономической зоны), но импортированы в другую территорию без согласия владельца бренда (источник: Международная ассоциация торговых знаков INTA). Во избежание сомнений зарубежные поставки законной продукции HP в Европейской экономической зоне (ЕС+ Исландия, Лихтенштейн, Норвегия), Швейцарии и Великобритании не считаются серым рынком. окт. 2020 г.).

Узнайте больше на
hp.com/go/anticounterfeit

© HP Development Company, L.P., 2021. Содержащаяся здесь информация может быть изменена без уведомления. Все предоставляемые гарантии на товары и услуги HP ограничиваются явно изложенными формулировками прямой гарантии для соответствующих товаров и услуг. Ничто из изложенного в настоящем документе не может интерпретироваться как предоставление дополнительной гарантии. Компания HP не несет ответственности за технические или редакционные ошибки либо упущения в настоящем документе.

EMEA – Европа, Ближний Восток и Африка

[Электронная почта программы ACF](mailto:hp.com/go/anticounterfeit)

[Веб-сайт по программе ACF](http://hp.com/go/anticounterfeit)

