

Príručka pre boj proti falšovaniu pre spotrebiteľov



Program spoločnosti HP pre boj proti falšovaniu a sprenevere (ACF) v Európe, na Blízkom východe a v Afrike (EMEA)

Apríl 2021



Obsah

- > [Vyhýbanie sa falošným kazetám](#)
- > [Vyhýbanie sa falošným počítačovým produktom](#)
- > [Nahlasovanie možných falzifikátov](#)
- > [Ďalšie informácie](#)

Falšovaný tlačový spotrebný materiál a počítačové produkty môžu pre spotrebiteľov predstavovať značné riziká, pretože falošné produkty často nespĺňajú prísne kvalitatívne a bezpečnostné štandardy spoločnosti HP. Ak sa chcete vyhýbať podvodníkom a ich rizikovým produktom, jednoducho postupujte podľa nasledujúcich tipov.

Falzifikáty môžu predstavovať značné riziká vrátane:



Výtlačky
nízkej kvality



Nižšia
výťažnosť strán



Poruchy
produktov



Poškodenia
tlačiarňí



Neúmyselné zapletenie
sa so zločincami

Vyhýbanie sa falošným kazetám

Riziku falšovania je vystavený najmä originálny tlačový spotrebný materiál vrátane kaziet značky HP a Samsung.¹ Pozorne postupujte podľa krokov uvedených nižšie a preverte podozrivé produkty.

Stručný prehľad: Ako skontrolovať tlačový spotrebný materiál HP



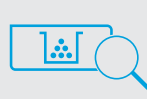
1. Skontrolujte
bezpečnostnú nálepku HP



2. Porovnajete
kódy/dátumy



3. Prehľadnite
si balenie



4. Preskúmajte
tlačovú kazetu



5. Vyhýbajte sa
pochybným ponukám



6. Nahlasujte
podozrenia



1. Skontrolujte bezpečnostnú nálepku HP

Bezpečnostný štítok obsahuje správne holografické prvky

- > Nakláňajte škatuľu spredu dozadu: symboly „hp“ a „✓“ na štítku by sa mali hýbať opačným smerom.
- > Nakláňajte škatuľu sprava doľava: symboly „hp“ a „✓“ na štítku by sa mali hýbať tým istým smerom.



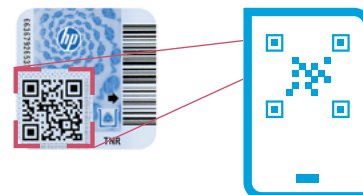
Nakláňajte spredu dozadu

Nakláňajte zľava doprava

Pre zákazníkov: Overte jedinečný kód štítka prostredníctvom smartfónu

- > Nasnímajte QR kód na štítku pomocou ľubovoľnej čítačky QR kódov a získajte priamu odpoveď od spoločnosti HP.

Aktuálne bezpečnostné štítky tonera HP sú označené čiarovým kódom. Čiarový kód podporuje serializáciu tonerových kaziet HP a nedokáže vám pomôcť určiť, či produkt môže byť falošný.



Bezpečnostné štítky sú prítomné a správne aplikované

Skontrolujte, či všetky produkty, ktoré majú mať bezpečnostný štítok, ho naozaj majú – a či je štítok na správnom mieste, ako je uvedené na obrázku nižšie.

Kliknite myšou na bezpečnostné štítky nižšie a označené oblasti na atramentových/tonerových škatuliach na zobrazenie záberov zblízka!

- > **Všetky tonerové kazety HP by mali mať štítok.** Patria sem bežné tonerové kazety HP, ako aj plniace súbory HP Neverstop. Štítok je vo všeobecnosti prelepený cez odtrhávací prúžok škatule. Ak si všimnete nejaké z týchto produktov bez bezpečnostného štítka HP, máte dôvod na podozrenie.



- > **Vybrané atramentové kazety HP majú štítok** na európskom a ISE trhu (Afrika, Európa a Blízky východ). Skontrolujte produkt podľa nášho prehľadu bezpečnostných štítkov pre atramentové kazety HP: Máte dôvod na podozrenie, ak bezpečnostný štítok chýba, keď má byť prítomný. Majte na pamäti, že aj všetky fľaše s atramentom HP GT pre tlačiarne HP so zásobníkom atramentu sa vo všeobecnosti dodávajú s bezpečnostným štítkom.



Skontrolujte, či bezpečnostný štítok zodpovedá typu produktu – napríklad štítok s atramentom na tonerovej kazete je podozrivý a naopak.



- > **Kazety HP PageWide a veľkoformátové kazety HP sú vo všeobecnosti označené bezpečnostným štítkom.** Bezpečnostný štítok HP používaný na týchto produktoch má rovnaký dizajn ako štítok, ktorý sa používa na atramentových kazetách HP.



- > **Vybraný spotrebný materiál s dlhou životnosťou HP (LLC) je označený bezpečnostným štítkom LLC,** napríklad zapekacie jednotky a súbory na prenos obrazu. Ak je štítok prítomný, obsahuje ikonu „LLC“.



Ďalšie informácie o tom, ako skontrolovať spotrebné materiály HP s dlhou životnosťou (LLC), napríklad zapekacie jednotky a súbory na prenos obrazu a tonerové kazety značky Samsung, nájdete v našich príslušných krátkych príručkách.

Poznajte rôzne variácie bezpečnostného štítku

V obehu môžu stále byť niektoré staršie verzie bezpečnostných štítkov HP. Vo všeobecnosti sa vyznačujú obrázkom meniacim vzhľad, možno ich však skontrolovať podobne, ako je opísané vyššie.



2. Porovnajete kódy/dátumy

Kódy/dátumy na škatuli a kazete sa zhodujú

Originálne kazety HP sú označené konkrétnymi kódmi alebo dátumami na škatuli, ako aj na kazete, ktorú obsahuje. Ak sa kódy alebo dátumy nezhodujú s opisom vyššie, máte dôvod na podozrenie.

- > Toner: Všetky originálne tonerové kazety HP majú kód na škatuli aj na samotnej kazete, z ktorých sa aspoň prvých päť znakov zhoduje. Ignorujte všetky ďalšie existujúce špecifikácie.
- > Atrament, flaše s atramentom GT, PageWide, veľkoformátové: Na týchto kazetách HP je na škatuli uvedený rovnaký dátum konca záruky ako na samotnej kazete (± 1 mesiac).



3. Prehliadnite si balenie

Všetky produkty sú dodané v originálnom balení HP

- > Spoločnosť HP vo všeobecnosti odporúča akceptovať iba tlačové kazety HP v neotvorenom originálnom balení. Balenie HP ponúka dôležitú ochranu pred falšovaním a môže obsahovať základné informácie o produkte.
- > Ak akceptujete kazety bez balenia HP, môže vás to vystaviť zvýšenému riziku falšovania. Okrem toho platí, že predaj kaziet bez balenia HP môže porušovať miestne zákony o bezpečnosti produktov alebo ochrane zákazníkov, ak boli na obale HP uvedené príslušné informácie.

Všetky obaly majú jednotnú kvalitu

- > Škatule a baliace materiály používané na originálne kazety HP majú jednotnú a špičkovú kvalitu.
- > Nemali by sa na nich vyskytovať žiadne pravopisné chyby ani chyby tlače, známky opotrebovania ani žiadne znaky, že škatuľa mohla byť otvorená a znova zapečatená.



Pripomínáme, že spoločnosť HP ponúka aj kazety pre 1) veľké zákazky (SBD), tzv. C-SKU², a pre 2) spravované tlačové služby (Managed Print Services), tzv. Managed SKU alebo M-SKU³. Tieto produkty možno ľahko rozpoznať podľa jednoduchého dizajnu - čisto bielej alebo hnedej škatule. Upozorňujeme, že tieto produkty sú určené na predaj koncovým zákazníkom len autorizovanými partnermi spoločnosti HP, t. j. (1) C-SKU akreditovanými partnermi SBD a (2) M-SKU akreditovanými partnermi Power Service Partner. Spoločnosť HP však nemôže vylúčiť možnosť, že s kazetami C-SKU a M-SKU obchodujú aj neautorizovaní predajcovia a môžu slúžiť na predaj falšovaných produktov.





4. Preskúmajte tlačovú kazetu

Samotná tlačová kazeta musí byť napohľad čistá a úplne nová

- > Originálne kazety HP sa vždy dodávajú nepoužité.
- > Na samotnej tlačovej kazete by sa nemalo vyskytovať žiadne poškodenie, únik atramentu ani toneru, škrabance, ani žiadne známky predchádzajúceho použitia.



5. Vyhýbajte sa pochybným ponukám

Spoločnosť HP predáva produkty prostredníctvom zmluvných obchodných partnerov

- > Falšovaným kazetám sa môžete vyhnúť nákupovaním u dôveryhodných dodávateľov, ako sú napríklad autorizovaní partneri HP.

Predajné metódy spoločnosti HP sú jednotné a spoľahlivé

- > Ak sa nejaká ponuka javí ako podozrivo výhodná, pochybnosti môžu byť opodstatnené. Spoločnosť HP preto odporúča vyhnúť sa podozrivým ponukám vrátane nasledovných metód predaja:
 - X Tlačový spotrebný materiál ponúkaný za podozrivo nízke ceny.
 - X Údajne „nové“ alebo „vylepšené“ produkty ponúkané exkluzívne spoločnosťou predajcu.
 - X Nevyžiadané e-mailové ponuky (spam) alebo online ponuky s neúplnými kontaktnými informáciami predajcu.
- > Spoločnosť HP odporúča vyhýbať sa ponukám tlačového spotrebného materiálu z možného „šedého trhu“ alebo „paralelného dovozu“⁴, ktoré by mohli viesť k predaju falšovaných produktov. Upozorňujeme, že v Európskom hospodárskom priestore, vo Švajčiarsku a v Spojenom kráľovstve predstavuje šedý marketing porušenie ochranné známky.



Dávajte si pozor na pokusy o zber obalového materiálu na nezákonné opätovné použitie

Podvodníci sa niekedy pokúšajú získať použité obaly alebo bezpečnostné štítky z kaziet HP a nezákonne ich opätovne použiť na balenie falošných kaziet. Ak zaznamenáte nasledovné praktiky, okamžite ich nahláste spoločnosti HP:

- ! Žiadosti o otvorenie škatúľ s kazetami HP bez poškodenia bezpečnostného štítku
- ! Ponuky na spätné odkúpenie alebo odobratie prázdnych škatúľ na kazety
- ! Ponuky na spätné odkúpenie alebo odobratie odstránených bezpečnostných štítkov HP

Pri otváraní škatule s kazetami vždy používajte odtrhávacie pásiky alebo ich otvorte na vyznačenom mieste, ktoré sa zvyčajne nachádza v blízkosti bezpečnostného štítku (ak je prítomný) – pomáha to zabrániť nezákonnému opätovnému použitiu škatúľ a bezpečnostných štítkov.

Buďte tiež ostražití pri nevyžiadanych, pochybných ponukách na zber a údajnú recykláciu použitých kaziet. Ak chcete chrániť životné prostredie a použité kazety recyklovať, môžete využiť [službu HP Planet Partners](#), ktorá je dostupná v mnohých krajinách na celom svete.



6. Nahlasujte podozrenia

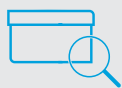
Ak máte podozrenie pri produkte alebo ponuke, konajte

- > Ak máte podozrenie na falšovanie, [oznámte to odborníkom spoločnosti HP na boj proti falšovaniu podľa nasledovného postupu](#).

Vyhýbanie sa falošným počítačovým produktom

Medzi počítačové produkty, ktoré sú obzvlášť vystavené riziku falšovania, patria okrem iného napájacie adaptéry a batérie notebookov, USB disky, klávesnice a myši, ako aj pamäťové karty. Falšuje sa však široká škála ďalšieho príslušenstva, alebo dokonca celé stolné počítače a notebooky. Ak sa chcete vyhnúť nezákonnému počítačovému tovaru, postupujte podľa krokov uvedených nižšie.

Stručný prehľad: Ako skontrolovať počítačové produkty HP



1. Prehliadnite si balenie



2. Skontrolujte produkty



3. Vyhybajte sa pochybným ponukám



4. Nahlasujte podozrenia



1. Prehliadnite si balenie

HP používa prémiový obalový materiál

- > Originálne produkty HP sa dodávajú vo vysokokvalitných, nových škatuliach alebo v blistrových obaloch so značkou HP.
- > Nemali by obsahovať rozmazaný text a obrázky, nesprávne logá spoločnosti HP, fotografie produktov, ktoré sa líšia od skutočnej položky, ani chyby v pravopise.



2. Skontrolujte produkty

Originálne počítačové produkty HP sú vysokej kvality

- > Originálne produkty HP sa vždy vyrábajú v súlade s prísnyimi normami kvality spoločnosti HP. Vo všeobecnosti majú výrazné logá HP, ako aj nálepku, ktorá zobrazuje informácie o produkte v tlači s vysokým rozlíšením.
- > Tovar, ktorý vykazuje známky poškodenia, opotrebovania alebo škrabance, môže byť potenciálne falšovaný. Aj nálepka produktu nalepená nakrivo alebo obsahujúca pravopisné alebo interpunkčné chyby by mala byť dôvodom na pochybnosti, rovnako ako nesprávne štítky s logom HP.



3. Vyhybajte sa pochybným ponukám

Spoločnosť HP predáva produkty prostredníctvom zmluvných obchodných partnerov

- > Falšovaným počítačovým produktom spoločnosť HP sa môžete vyhnúť nakupovaním od dôveryhodných dodávateľov, ako sú napríklad autorizovaní partneri spoločnosti HP.

Predajné metódy spoločnosti HP sú jednotné a spoľahlivé

- > Ak sa nejaká ponuka javí ako podozrivo výhodná, pochybnosti môžu byť opodstatnené. Spoločnosť HP preto odporúča vyhnúť sa podozrivým ponukám vrátane nasledovných metód predaja:
 - X Počítačové produkty ponúkané za podozrivo nízke ceny.
 - X Predaj údajne originálnych produktov HP s nápismi ako sú „factory tested/factory testing“ (testované vo výrobe), „bulk packaging“ (hromadné balenie), „new retail“ (nový maloobchodný predaj), „factory-sealed retail packaging“ (maloobchodné balenie z výroby) alebo „grade A cell“ (produkt triedy A).
 - X Ponuky s fotografiami zobrazujúcimi masovú výrobu alebo proces balenia alebo zobrazujúce vnútorné komponenty.
 - X Predajcovia, ktorí tvrdia, že sú výrobcom spojeným alebo podporovaným spoločnosťou HP alebo ktorí ponúkajú „rovnakú kvalitu za nižšie ceny ako majú štandardné produkty HP“.
 - X Nevyžiadané e-mailové ponuky (spam) alebo online ponuky s neúplnými kontaktnými informáciami predajcu.
- > Spoločnosť HP odporúča vyhybať sa ponukám produktov z možného „šedého trhu“ alebo „paralelného dovozu“, ktoré by mohli viesť k predaju falšovaných produktov. Upozorňujeme, že v Európskom hospodárskom priestore, vo Švajčiarsku a v Spojenom kráľovstve predstavuje šedý marketing porušenie ochrannej známky.



4. Nahlasujte podozrenia

Ak máte podozrenie pri produkte alebo ponuke, konajte

- > Ak máte podozrenie na falšovanie, oznáme to odborníkom spoločnosti HP na boj proti falšovaniu podľa nasledovného postupu.

Nahlasovanie možných falzifikátov

Ak ste skontrolovali produkty podľa uvedených pokynov a vaše podozrenia získali konkrétnejšiu formu, okamžite o tom informujte spoločnosť HP.

Stručný prehľad: Ako nahlásiť podozrenia z falšovania a podvodov



1. Vyberte si kanál pre nahlásenie



2. Uveďte fakty



3. Pridajte fotografie



4. Odošlite hlásenie

Na čo nezabudnúť pri nahlásení produktu spoločnosti HP

- > Ponechajte si podozrivý produkt, jeho obal a všetky súvisiace dokumenty, napr. faktúry, ako referenciu.
- > Pre vašu vlastnú bezpečnosť spoločnosť HP vo všeobecnosti odporúča, aby ste predajcovi, ktorý vám pochybný tovar predal, nehovorili o vašom podozrení.

Spoločnosť HP sa zaväzuje chrániť vaše súkromie (ďalšie informácie nájdete v online vyhlásení spoločnosti HP o ochrane osobných údajov). V prípade potreby a podľa potreby použijeme informácie, ktoré ste nahlásili, na konanie proti falšovaniu. Takisto vás môžeme kontaktovať v súvislosti s vaším hlásením, napr. s dodatočnými otázkami. Nahlásenie je dobrovoľné a môže sa uskutočniť bez poskytnutia akýchkoľvek osobných informácií. Všetky informácie, ktoré nám poskytnete, budú uchované ako dôverné do rozsahu povoleného zákonom, a oznámime ich iba v prípade, keď je nevyhnutné poznať ich.



1. Vyberte si kanál pre nahlásenie

V prípade podozrení sa obráťte priamo na odborníkov spoločnosti HP:

Obráťte sa na tím ACF spoločnosti HP v akomkoľvek jazyku



E-mail

Napište na adresu
emea.anti-counterfeit@hp.com.



Web

Prejdite na adresu hp.com/go/anticounterfeit a kliknite na tlačidlo Report counterfeit (Nahlásiť falšovanie) – hlásenie môžete podať aj anonymne.



2. Uveďte fakty

Tieto informácie potrebujeme poznať, aby sme mohli efektívne prešetriť podozrenie z falšovania:

- > Vysvetlite dôvody vášho podozrenia (napr. podozrivo nízka cena, pochybný obal).¹
- > Poskytnite meno a kontaktné údaje dodávateľa, ak k nim máte prístup.
- > Uveďte svoje kontaktné údaje pre prípad zaslania dodatočných otázok. Samozrejme, ak chcete, hlásenie môžete podať aj anonymne, cez internet.



3. Pridajte fotografie

Postupujte podľa týchto pokynov a poskytnite obrázky expertom na boj proti falšovaniu spoločnosti HP:

- > Pripojte ostré digitálne fotografie **všetkých šiestich strán balenia produktu**, aby sme mohli prečítať aj menší text. Ak je to možné, pridajte aj ostrý a čitateľný **detail bezpečnostného štítku** (ak je prítomný) a obrázok samotného produktu.
- > Ak je to možné, využívajte denné svetlo alebo dobre osvetlenú miestnosť a vyhýbajte sa používaniu fotografického blesku.



Príklad fotografií pri nahlásení podozrivej tonerovej kazety



4. Odošlite hlásenie

Odošlite svoje informácie našim expertom, ktorí si vaše hlásenie preštudujú a vykonajú následné opatrenia.

Ďalšie informácie

Spoločnosť HP ponúka množstvo informačných zdrojov, ktoré vám pomôžu vyhýbať sa podozrivým ponukám a falšovaným produktom.



Program ACF na stránke hp.com
Ďalšie podrobnosti, praktické súbory na stiahnutie a kontakty nájdete na stránkach venovaných boju proti falšovaniu na stránke hp.com



Krátke videá o ACF
Získajte informácie o hlavných témach ACF v priebehu pár minút pomocou praktických klipov a videokurzov



Základné informácie o falšovaní
Zistite pomocou tohto krátkeho súhrnu, ako sa chrániť pred falšovanými produktmi

¹ Pri tlačovom spotrebnom materiáli upozorňujeme, že „doplňané“, „repasované“, „imitované“ alebo „kompatibilné“ kazety sú legítimne, pokiaľ nepoškodzujú práva duševného vlastníctva spoločnosti HP alebo tretej strany. Nelegálne je však baliť alebo predávať takéto produkty spôsobom, ktorý zavádza alebo by mohol zavádzať zákazníkov tak, že by boli presvedčení, že kupujú úplne nový, originálny produkt spoločnosti HP alebo produkt, ktorý súvisí so spoločnosťou HP alebo je ňou schválený, ale spoločnosť HP ho nevyrába, alebo v prípade, že produkt používa duševné vlastníctvo spoločnosti HP bez súhlasu spoločnosti HP. | ² Medzi kazety C-SKU patria vybrané produktové čísla spotrebného materiálu PL 5T, IU a LS, t. j. produkty končiace sa na „AC“, „XC“ alebo „YC“. | ³ Medzi spravované kazety SKU patria vybrané čísla produktov spotrebného materiálu PL 5T, IU, GL, GM, HF a K6, t. j. i) PL 5T, IU, GL: produkty končiace sa na „MC“; ii) PL K6: produkty končiace sa na „YC“; iii) PL GM produkty končiace sa na „AC“ alebo „XC“ a iv) PL HF spotrebný materiál kompatibilný so spravovanými tlačiarňami (PL MC, G8, GQ). | ⁴ Ako tovar šedého trhu alebo paralelný dovoz vo všeobecnosti sa označujú originálne značkové výrobky, ktoré pochádzajú z jedného územia (krajina/hospodárska oblasť) a dovážajú sa na iné územie bez súhlasu vlastníka značky (zdroj: International Trademark Association INTA). Pre vysvetlenie: cezhraničný predaj legítimných produktov značky HP v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (Európska únia + Island, Lichtenštajnsko, Nórsko, Švajčiarsko a Veľká Británia) sa nepovažuje za šedý marketing (stav: október 2020).

Zistite viac na
hp.com/go/anticounterfeit

© 2021 HP Development Company, L.P. Informácie obsiahnuté v tomto dokumente sa môžu zmeniť bez predchádzajúceho upozornenia. Jedinými zárukami, ktoré sa vzťahujú na produkty a služby spoločnosti HP, sú záruky uvedené výslovne vo vyhláseniach o zárukách, ktoré sa dodávajú spolu s týmito produktmi a službami. Žiaden údaj uvedený v tomto dokumente sa nesmie interpretovať ako ďalšia záruka. Spoločnosť HP nie je zodpovedná za technické ani redakčné chyby či vynechaný text v tomto dokumente.

EMEA = Európa, Blízky východ a Afrika

[e-mail programu ACF](#)

[webové stránky HP ACF](#)

