

Vodnik za preprečevanje ponarejanja za stranke



HP-jev program za preprečevanje ponaredkov in prevar
Za Evropo, Bližnji vzhod in Afriko (EMEA)

April 2021



Vsebina

- > [Izogibanje ponarejenim kartušam](#)
- > [Izogibanje ponarejenim računalniškim izdelkom](#)
- > [Prijava morebitnih ponaredkov](#)
- > [Pridobivanje dodatnih informacij](#)

Ponarejeni potrošni material za tiskanje in računalniški izdelki lahko predstavljajo precejšnje tveganje za stranke, saj pogosto ne ustrezajo HP-jevim visokim standardom kakovosti in varnosti. Upoštevajte spodnje napotke, da se izognete prevarantom in njihovim rizičnim izdelkom.

Ponarejeni izdelki lahko predstavljajo precejšnje tveganje, ki vključuje:



slabe
natise



manj natisnjenih
strani z eno kartušo



pokvarjene
izdelke



poškodovane
tiskalnike



Nenamerno sodelovanje
s kriminalci

Izogibanje ponarejenim kartušam

Ponarejanju je izpostavljen zlasti originalni HP-jev potrošni material za tiskanje, vključno s kartušami znamk HP in Samsung.¹ Natančno upoštevajte spodaj pojasnjena navodila za preverjanje sumljivih izdelkov.

Hiter pregled: Kako preveriti HP-jev potrošni material za tiskanje



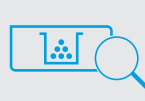
1. Preverite HP-jevo
varnostno nalepko



2. Primerjajte
kode/datume



3. Oglejte
si embalažo



4. Preglejte
kartušo



5. Izognite se
sumljivim ponudbam



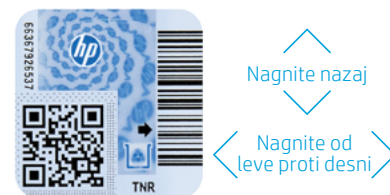
6. Prijavite
sume



1. Preverite HP-jevo varnostno nalepko

Na varnostni nalepki morajo biti ustrezne holografske značilnosti

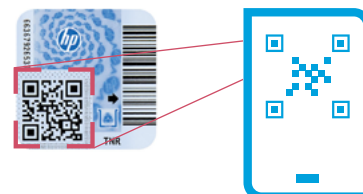
- > Nagnite škatlo nazaj: simbola »hp« in »✓« na nalepki se morata premikati v nasprotnih smereh.
- > Nagnite škatlo od desne proti levi: simbola »hp« in »✓« na nalepki se morata premikati v isti smeri.



Izključno za stranke: Potrdite enolično kodo na nalepki prek pametnega telefona

- > Posnemite hitro odzivno kodo (QR) na nalepki z bralnikom kod QR, da dobite neposreden odziv družbe HP.

Najnovejše varnostne nalepke za HP-jeve tonerje imajo črtno kodo. Črtna koda podpira serializacijo HP-jevih kartuš s tonerjem in ni v pomoč pri odkrivanju ponarejenih izdelkov.



Varnostne nalepke so prisotne in pravilno nalepljene

Preverite, ali so vsi izdelki, ki morajo biti opremljeni z varnostno nalepko, dejansko opremljeni z njo in ali je nalepka na pravem mestu, kot je označeno na spodnjih slikah.

Miško premaknite prek spodnjih varnostnih nalepk in označenih mest na škatlah za črnilo/toner, če želite povečati prikaz.

- > **Vse HP-jeve kartuše s tonerjem morajo imeti nalepko.**
To vključuje običajne HP-jeve kartuše s tonerjem in HP-jeve komplete Neverstop. Nalepka je običajno nalepljena prek traku, ki se pretrga, ko odprete škatlo. Če naletite na izdelke brez HP-jeve varnostne nalepke, ste lahko upravičeno sumničavi.



- > **Določene HP-jeve črnilne kartuše so opremljene z nalepko** na HP-jevih evropskih trgih in na trgih ISE (tj. Afrika, Evropa in Bližnji vzhod). Izdelek primerjajte z našim pregledom varnostne nalepke za HP-jeve črnilne kartuše: Če ni varnostne nalepke, kjer bi morala biti, ste lahko upravičeno sumničavi. Tudi vse HP-jeve platenke s črnilom GT za HP-jeve tiskalnike s posodo s črnilom so običajno opremljene z varnostno nalepko.



Preverite tudi, ali se varnostna nalepka ujema z izdelkom – če je na kartuši s tonerjem nalepka za črnilno kartušo, je to sumljivo in obratno.



- > **HP-jeve kartuše PageWide in HP-jeve kartuše za tiskanje velikega formata imajo običajno varnostno nalepko.**
HP-jeva varnostna nalepka na teh izdelkih je enake oblike kot nalepka na črnilnih kartušah.



- > **Določeno HP-jevo potrošno blago z dolgo življenjsko dobo (LLC) je opremljeno z varnostno nalepko LLC**, npr. fiksirne enote in kompleti za prenos slik. Če je nalepka prisotna, je na njej namenska ikona »LLC«.



V naših ustreznih vodnikih na listu papirja imate podrobnejše informacije o tem, kako preveriti HP-jevo potrošno blago z dolgo življenjsko dobo (LLC), kot so fiksirne enote in kompleti za prenos slik, in kartuše s tonerjem znamke Samsung.

Bodite pozorni na različne različice varnostnih nalepk

Nekatere starejše različice HP-jevih varnostnih nalepk so morda še vedno v obtoku; običajno imajo premikajočo se sliko, ki jo lahko preverite na podoben način, kot je opisano zgoraj.

**2. Primerjajte kode/datume****Kode/datumi na škatli in kartuši se ujemajo**

Originalne HP-jeve kartuše imajo določene kode ali datume na škatli in tudi na sami kartuši. Če se kode/datumi ne ujemajo, kot je opisano spodaj, ste lahko upravičeno sumničavi.

- > Toner: Vse originalne HP-jeve kartuše s tonerjem imajo kodo tako na škatli kot tudi na sami kartuši. Prvih pet znakov se mora ujemati. Vse dodatne specifikacije ignorirajte.
- > Črnilo, plastenke s črnilom GT, PageWide, velik format: Te HP-jeve kartuše imajo isti datum »izteka garancije« tako na škatli kot tudi na sami kartuši (+/- 1 mesec).

**3. Oglejte si embalažo****Vsi izdelki so dostavljeni v originalni HP-jevi embalaži**

- > HP na splošno priporoča prevzem HP-jevih kartuš samo v neodprti originalni HP-jevi embalaži. HP-jeva embalaža vsebuje pomembno zaščito pred ponarejanjem, na njej pa so lahko pomembne informacije o izdelku.
- > Če prevzamete kartuše brez HP-jeve embalaže, ste bolj izpostavljeni morebitnim ponaredek. Poleg tega lahko prodaja kartuš brez HP-jeve embalaže krši lokalne zakone o varnosti izdelkov / zaščiti potrošnikov, če so na HP-jevi embalaži navedene pomembne informacije.

Kakovost vse embalaže je dosledna

- > Material za škatle in embalažo, ki se uporablja za originalne HP-jeve kartuše, je dosledne in vrhunske kakovosti.
- > Ne sme vsebovati napak v črkovanju ali tisku, na njej ne sme biti sledi obrabe ter znakov odpiranja in ponovnega zapiranja škatle.



Družba HP nudi tudi izdelke SKU za inventarne zaloge za (1) program SBD (Supplies Big Deals), tako imenovane izdelke C-SKU², in za (2) storitve MPS (Managed Print Services), tako imenovane Upravljane izdelke SKU ali izdelke M-SKU³. Te izdelke zlahka prepoznate po njihovih primerjalno običajnih belih ali rjavih škatlah. Ti izdelki so namenjeni samo prodaji končnim uporabnikom s strani HP-jevih pooblaščenih partnerjev, tj. (1) izdelki, ki jih prodajajo pooblaščeni prodajalci SBD, in (2) izdelki M-SKU, ki jih prodajajo pooblaščeni partnerji Power Service. Družba HP ne more izključiti, da z izdelki C-SKU in M-SKU trgujejo nepooblaščeni prodajalci in da služijo kot krinka za ponarejene izdelke.





4. Preglejte kartušo

Kartuša mora biti na pogled čista in nova

- > Originalne HP-jeve kartuše so vedno dostavljene neuporabljene.
- > Na kartuši ne sme biti poškodb, prask ali znakov uporabe, prav tako pa iz njih ne sme uhajati črnilo ali toner.



5. Izognite se sumljivim ponudbam

Družba HP prodaja izdelke prek pogodbenih partnerjev

- > Družba HP priporoča, da izdelke kupujete samo pri zaupanja vrednih prodajalcih, kot so npr. HP-jevi pooblašteni partnerji, da se izognete ponarejenim kartušam.

HP-jeva prodajna praksa je dosledna in zanesljiva

- > Če je ponudba »predobra, da bi bila resnična«, je najbrž res takšna. Družba HP zato svetuje, da se sumljivim ponudbam izognete. Mednje sodijo tudi naslednje prodajne prakse:

- X Potrošni material za tiskanje po sumljivo nizkih cenah.
- X Domnevno »novi« ali »izboljšani« izdelki, ki jih ekskluzivno ponuja samo podjetje prodajalca.
- X Neželene e-poštno ponudbe (neželena pošta) ali spletne ponudbe s pomanjkljivimi kontaktnimi podatki prodajalca.

- > Družba HP priporoča, da se izognete ponudbam na domnevem »sivem trgu« ali »vzporedno uvoženemu« potrošnemu materialu za tiskanje⁴, pod pretvezo katerih lahko prodajajo ponarejeno blago. V Evropskem gospodarskem prostoru, Švici in Združenem kraljestvu sivi trg predstavlja kršitev blagovnih znamk.



Bodite pozorni na zbiranje embalaže za nezakonito ponovno uporabo

Prevaranti skušajo včasih zbrati uporabljene škatle za HP-jeve kartuše ali varnostne nalepke, da bi jih ponovno uporabili na nezakonit način ter z njimi opremili ponarejene kartuše. Izogibajte se takšnim naklepom in jih nemudoma prijavite družbi HP, če naletite na naslednje prakse:

- ! Prošnje za odpiranje škatel s HP-jevimi kartušami brez poškodovanja varnostne nalepke
- ! Ponudbe za odkup ali vračilo praznih škatel za kartuše
- ! Ponudbe za odkup ali vračilo odstranjenih HP-jevih varnostnih nalepk

Škatlo s kartušami vedno odprite tako, da pretrgate trak, oziroma tam, kjer je odprtina za ta namen, kar je običajno v bližini varnostne nalepke (če jo izdelek ima). S tem preprečite nezakonito ponovno uporabo škatel in varnostnih nalepk.

Bodite pazljivi pri neželeneh, vprašljivih ponudbah za zbiranje in domnevno recikliranje rabljenih kartuš. Če želite reciklirati uporabljene kartuše zaradi varovanja okolja, lahko uporabite [HP-jevo storitev Planet Partners](#), ki je na voljo v mnogih državah po vsem svetu.



6. Prijavite sume

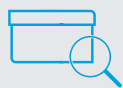
Če ste sumničavi glede izdelka ali ponudbe, ukrepajte

- > Če sumite, da ste naleteli na ponarejene izdelke, podajte prijavo HP-jevim strokovnjakom za ponaredke, kot je opisano v nadaljevanju.

Izogibanje ponarejenim računalniškim izdelkom

Računalniški izdelki, ki so posebej izpostavljeni ponarejanju, vključujejo napajalne kable in baterije za prenosne računalnike, pomnilniške ključke USB, tipkovnice in miške ter pomnilniške kartice. Obstaja pa tudi širok nabor druge dodatne opreme ali celo namizni in prenosni računalniki, ki so ponarejeni. Če se želite izogniti ponarejenim računalniškim izdelkom, upoštevajte spodnje napotke.

Hiter pregled: Kako preveriti HP-jeve računalniške izdelke



1. Oglejte si embalažo



2. Preverite izdelke



3. Izognite se sumljivim ponudbam



4. Prijavite sume



1. Oglejte si embalažo

HP uporablja kakovostno embalažo

- > Originalni HP-jevi izdelki so poslani v kakovostnih novih škatlah ali pretisnem omotu s HP-jevimi oznakami.
- > Na embalaži ne sme biti zabrisanega besedila in slik, napačnih HP-jevih logotipov, fotografij izdelkov, ki se razlikujejo od dejanskega izdelka, ali napak v črkovanju.



2. Preverite izdelke

Originalni HP-jevi računalniški izdelki so visoke kakovosti

- > Originalni HP-jevi izdelki so vedno izdelani v skladu s HP-jevimi strogimi standardi kakovosti. Običajno so opremljeni s prepoznavnimi HP-jevimi logotipi in nalepko, na kateri so podatki o izdelku natisnjeni v visoki ločljivosti.
- > Blago z znaki poškodb, prask ali obrabe je lahko ponarejeno. Naključno nalepljene nalepke ali nalepke z napakami pri črkovanju ali ločilih morajo vzbuditi sum, enako pa velja tudi za nalepke z napačnim HP-jevim logotipom.



3. Izognite se sumljivim ponudbam

Družba HP prodaja izdelke prek pogodbenih partnerjev

- > Družba HP priporoča, da izdelke kupujete samo pri zaupanja vrednih prodajalcih, kot so npr. HP-jevi pooblaščen partnerji, da se izognete ponarejenim računalniškim izdelkom.

HP-jeva prodajna praksa je dosledna in zanesljiva

- > Če je ponudba »predobra, da bi bila resnična«, je najbrž res takšna. Družba HP zato svetuje, da se sumljivim ponudbam izognete. Mednje sodijo tudi naslednje prodajne prakse:

- X Ponudba računalniških izdelkov po sumljivo nizkih cenah.
- X Prodaja domnevno originalnih HP-jevih izdelkov z opisi, kot so »tovarniško preskušeno/preskušeno v tovarni«, »pakiranje večjih količin«, »nova prodaja na drobno«, »tovarniško zapečaten maloprodajna embalaža« ali »razred kakovosti A«.
- X Ponudbe s fotografijami masovne proizvodnje ali postopkov pakiranja ali prikaz notranjih komponent.
- X Prodajalci, ki zatrjujejo, da so proizvajalci, povezani z družbo HP ali njeni pogodbeni partnerji, ali prodajalci, ki domnevno ponujajo »enako kakovost po nižjih cenah v primerjavi z običajnimi HP-jevimi izdelki«.
- X Neželene e-poštne ponudbe (neželena pošta) ali spletne ponudbe s pomanjkljivimi kontaktnimi podatki prodajalca.

- > Družba HP priporoča, da se izognete ponudbam na domnevnem »sivem trgu« ali »vzporedno uvoženim« izdelkom⁴, pod pretvezo katerih lahko prodajajo ponarejeno blago. V Evropskem gospodarskem prostoru, Švici in Združenem kraljestvu sivi trg predstavlja kršitev blagovnih znamk.



4. Prijavite sume

Če ste sumničavi glede izdelka ali ponudbe, ukrepajte

- > Če sumite, da ste naleteli na ponarejene izdelke, podajte prijavo HP-jevim strokovnjakom za ponaredke, kot je opisano v nadaljevanju.

Prijava morebitnih ponaredkov

Če ste izdelke preverili, kot je opisano zgoraj, in so bili vaši sumi potrjeni, to nemudoma prijavite družbi HP.

Hiter pregled: Kako podati prijavo zaradi suma o ponaredkih in prevari



1. Izberite način za oddajo prijave



2. Navedite dejstva



3. Priložite fotografije



4. Pošljite prijavo

Kaj upoštevati, preden podate prijavo družbi HP

- > Spravite sumljiv izdelek, njegovo embalažo in vso povezano dokumentacijo, kot so računi, saj jih boste morda potrebovali v prihodnosti.
- > Zaradi vaše varnosti vam družba HP priporoča, da prodajalcu, ki vam je prodal sumljivo blago, ne poveste za svoje sume.

Družba HP se zavzema za zaščito vaše zasebnosti (glejte HP-jevo spletno izjavo o varovanju zasebnosti). Informacije, ki nam jih boste sporočili, bomo ustrezno uporabili za boj proti ponarejanju. Morda bomo stopili v stik z vami glede prijave, denimo v primeru dodatnih vprašanj. Prijava je prostovoljna in jo lahko podate brez navajanja osebnih podatkov. Vse informacije, ki nam jih sporočite, bomo hranili kot zaupne do stopnje, ki jo dovoljuje zakon, in jih delili samo na podlagi potrebe po seznanitvi.



1. Izberite način za oddajo prijave

V primeru suma se obrnite neposredno na HP-jeve strokovnjake:

V poljubnem jeziku se obrnite na HP-jevo skupino programa za preprečevanje ponaredkov in prevar



E-pošta

Pišite na naslov
emea.anti-counterfeit@hp.com.



Spletna stran

Obiščite hp.com/go/anticounterfeit in kliknite »Prijavi ponaredek« – podate lahko tudi anonimno prijavo.



2. Navedite dejstva

To so stvari, ki jih moramo vedeti, če želimo učinkovito raziskati vaš sum o ponarejanju:

- > Navedite razlog(e) za sum (npr. sumljivo nizka cena, vprašljiva embalaža).¹
- > Navedite prodajalčevo ime in kontaktne podatke, če so na voljo.
- > Navedite svoje kontaktne podatke za morebitna dodatna vprašanja – seveda lahko ostanete tudi anonimni in prijavo podate prek spleta.



3. Priložite fotografije

Upoštevajte spodnje smernice za pošiljanje slik HP-jevim strokovnjakom v okviru programa za preprečevanje ponaredkov in prevar:

- > Priložite ostre digitalne fotografije **vseh šestih strani embalaže izdelka**, da lahko razberemo tudi drobni tisk. Priložite tudi ostro in berljivo **fotografijo varnostne nalepke od blizu** (če jo izdelek ima) in po možnosti fotografijo samega izdelka.
- > Po možnosti fotografije posnemite pri dnevni svetlobi ali v dobro osvetljenem prostoru in za fotografiranje ne uporabite bliskavice fotoaparata.



Vzorčne fotografije za prijavo sumljive kartuše s tonerjem



4. Pošljite prijavo

Pošljite svoje podatke strokovnjakom v okviru programa za preprečevanje ponaredkov in prevar, ki bodo pregledali vašo prijavo in sprejeli ustrezne nadaljnje ukrepe.

Pridobivanje dodatnih informacij

Družba HP nudi več virov informacij, s pomočjo katerih se boste izognili sumljivim ponudbam in ponarejenim izdelkom.



Strani ACF na hp.com
Obiščite strani za preprečevanje ponarejanja na hp.com, kjer lahko najdete dodatne podrobnosti, prenesete praktično gradivo in nas kontaktirate.



Kratki videoposnetki programa ACF
Seznajte se z osrednjimi temami programa ACF v samo nekaj minutah s konkretnimi video odlomki in videovadnicami.



Ključni elementi preprečevanja ponaredkov
Oglejte si kratek povzetek napotkov za zaščito pred ponarejenimi izdelki

¹ Pri potrošnem materialu za tiskanje so oznake »ponovno polnjeno«, »predelano«, »imitacija« ali »združljivo« na kartušah zakonite, če ne kršijo pravic intelektualne lastnine družbe HP ali tretjih oseb. Toda teh izdelkov ni dovoljeno pakirati na način, ki bi zavajal ali potencialno zavajal kupce, ki bi mislili, da kupujejo povsem nov originalni HP-jev izdelek ali izdelek, ki je povezan z družbo HP, vendar ga HP ne proizvaja, ali v primeru, da izdelek uporablja HP-jevo intelektualno lastnino brez HP-jevega soglasja. | ² Izdelki C-SKU vključujejo izbrane številke potrošnih izdelkov PLS 5T, IU in LS, tj. izdelkov, ki se končajo s črkama »AC«, »XC« ali »YC«. | ³ Upravljeni izdelki SKU vključujejo izbrane številke potrošnih izdelkov PLS 5T, IU, GL, GM, HF in K6, tj. (i) PLS 5T, IU, GL: izdelkov, ki se končajo s črkama »MC«; (ii) PL K6: izdelkov, ki se končajo s črkama »YC«; (iii) PL GM: izdelkov, ki se končajo s črkama »AC« ali »XC«; in (iv) potrošnega materiala PL HF, ki je združljiv z upravljanimi tiskalniki (PLs MC, G8, GQ). | ⁴ Blago s sivega trga ali vzporedno uvoženo blago na splošno označuje originalne izdelke priznanih znamk, ki izvirajo iz določenega območja (države / gospodarskega prostora) in so brez soglasja lastnika blagovne znamke uvoženi v drugo območje (vir: Mednarodna zveza za blagovne znamke INTA). Čezmejne prodaje zakonitih HP-jevih izdelkov znotraj Evropskega gospodarskega prostora (Evropske unije z Islandijo, Liechtensteinom in Norveško), Švice in Združenega kraljestva (ZK) ne sodijo v sivi trg (status: oktober 2020).

Izvedite več na naslovu
hp.com/go/anticounterfeit

Avtorske pravice © 2021 HP Development Company, L. P. Informacije v tem priročniku se lahko spremenijo brez vnaprejšnjega obvestila. Edina jamstva za HP-jeve izdelke in storitve so navedena v izrecnih izjavah o jamstvu, ki so priložene izdelkom in storitvam. Noben del tega dokumenta ne predstavlja dodatnega jamstva. Družba HP ni odgovorna za tehnične ali uredniške napake ali za pomanjkljivosti v tem dokumentu.

EMEA = Evropa, Bližnji vzhod in Afrika