

# Vodič za borbu protiv falsifikovanja za korisnike



HP program za borbu protiv falsifikovanja (ACF)  
za Evropu, Bliski Istok i Afriku (EMEA)

April 2021. god.



## Sadržaj

- > [Izbegavanje lažnih kertridža](#)
- > [Izbegavanje lažnih računarskih proizvoda](#)
- > [Prijavljanje mogućih falsifikata](#)
- > [Saznajte više](#)

Falsifikovan materijal za štampanje i računarski proizvodi mogu predstavljati značajan rizik za potrošače, jer falsifikati često ne ispunjavaju stroge HP-ove standarde kvaliteta i bezbednosti. Da biste izbegli prevarante i njihove rizične proizvode, jednostavno sledite dolenađene savete.

Falsifikati mogu predstavljati značajan rizik, uključujući:



Loš kvalitet  
štampe



Smanjenje broja  
odštampanih strana



Neispravni  
proizvodi



Oštećeni  
štampači



Nesvesno poslovanje  
sa kriminalcima

## Izbegavanje lažnih kertridža

Originalni HP potrošni materijal za štampanje, uključujući kertridže sa oznakama HP i Samsung, posebno je izložen riziku od falsifikovanja.<sup>1</sup> Pažljivo sledite korake u nastavku za ispitivanje sumnjivih proizvoda.

Na prvi pogled: Kako proveriti HP potrošni materijal



1. Proverite  
HP sigurnosnu nalepnicu



2. Uporedite  
šifre/datume



3. Pogledajte  
ambalažu



4. Pregledajte  
kertridž



5. Uzdržite se od  
sumnjivih ponuda



6. Prijavite  
sumnju



## 1. Proverite HP sigurnosnu nalepnicu

### Sigurnosna nalepnica sadrži odgovarajuće holografske karakteristike

- > Nagnite kutiju od napred ka nazad: simboli „hp“ i „✓“ na nalepnici treba da se kreću u suprotnim smerovima.
- > Nagnite kutiju s leva na desno: simboli „hp“ i „✓“ na nalepnici treba da se kreću u istom smeru.



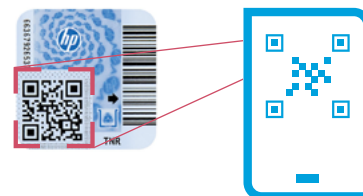
Nagnite od napred ka nazad

Nagnite sleva na desno

### Posebno za korisnike: Potvrdite jedinstvenu šifru na nalepnici pomoću pametnog telefona

- > Snimite Quick Response (QR) kôd na nalepnicu pomoću čitača QR kodova da biste dobili direktan odgovor od HP-a.

Sadašnje sigurnosne nalepnice za tonere sadrže barkod. Barkod podržava označavanje serije HP kertridža sa tonerom i ne može vam pomoći da utvrdite da li je proizvod falsifikovan.



### Sigurnosne nalepnice su prisutne i pravilno su postavljene

Proverite da li svi proizvodi koji bi trebalo da imaju zaštitnu nalepnicu poseduju jednu – i da li je nalepnica na ispravnom mestu, kao što je naznačeno na donjoj slici.

Za krupni prikaz, zadržite pokazivač miša preko bezbednosnih nalepnica i obeleženih područja na kutijama sa mastilom/tonerom koje su prikazane ispod!

- > **Svi HP kertridži sa tonerom treba da imaju nalepnicu.** To uključuje obične HP kertridže sa tonerom, kao i HP Neverstop complete. Nalepnica se obično postavlja preko trake za otvaranje kutije. Ako primetite bilo koji proizvod bez HP sigurnosne nalepnice, imate razloga da budete sumnjičavi.



- > **Određeni HP kertridži sa mastilom imaju nalepnicu** za prodaju na HP-ovom evropskom i ISE tržištu (tj. u Africi, Evropi i na Bliskom Istoku). Uporedite proizvod sa našom [listom sigurnosnih nalepnica za HP kertridže sa mastilom](#): Imate razloga da budete sumnjičavi ako nedostaje sigurnosna nalepnica kada bi trebalo da bude prisutna. Imajte na umu da se sve HP GT bočice sa mastilom za HP štampače sa rezervoarom za mastilo takođe isporučuju sa sigurnosnom nalepnicom.



**Takođe se uverite da sigurnosna nalepnica odgovara proizvodu** – na primer, nalepnica za mastilo na kertridžu sa tonerom, ili obrnuto, budi sumnju.



- > **HP PageWide kertridži i HP kertridži velikog formata obično imaju sigurnosnu nalepnicu.** HP sigurnosna nalepnica koja se koristi na ovim proizvodima istog je dizajna kao i ona koja se nalazi na kertridžima sa mastilom.



- > **Određeni HP dugoročni potrošni materijali (LLC) dolaze sa LLC sigurnosnom nalepnicom**, npr. topionici i kompleti za prenos slika. Ako postoji, nalepnica sadrži namensku ikonu „LLC“.



Saznajte više detalja o načinu provere HP dugoročnih potrošnih materijala (LLC), kao što su topionici i kompleti za prenos slika, i tonera sa kertridžom kompanije Samsung u odgovarajućim vodičima na jednoj stranici.

## Imajte na umu različite varijacije sigurnosnih nalepnica

Neke starije verzije HP-ovih sigurnosnih nalepnica možda su i dalje u opticaju; one uglavnom imaju funkciju pomeranja slike koja se može proveriti slično prethodno opisanoj metodi.



## 2. Uporedite šifre/datume

### Šifre/datumi na kutiji i kertridžu se podudaraju

Originalni HP kertridži sadrže određene šifre ili datume na kutiji, kao i na kertridžu koji se nalazi unutra. Ako se šifre/datumi ne podudaraju kako je opisano u nastavku, imate razloga da budete sumnjičavi.

- > Toner: Svi originalni HP kertridži sa tonerom imaju šifru i na kutiji i na samom kertridžu, kod kojih se podudara najmanje prvih pet znakova. Zanimajte sve ostale prisutne specifikacije.
- > Mastilo, GT bočice sa mastilom, PageWide, veliki format: Ovi HP kertridži imaju isti datum „isteka garancije“ na kutiji kao i na samom kertridžu (+/- 1 mesec).



## 3. Pogledajte ambalažu

### Svi proizvodi se isporučuju u originalnoj HP ambalaži

- > HP uglavnom preporučuje da prihvatate samo HP kertridže koji su u neotvorenom, originalnom HP pakovanju. HP-ova ambalaža pruža značajnu zaštitu od falsifikovanja i može sadržati osnovne informacije o proizvodu.
- > Ako prihvatite kertridže bez HP-ove ambalaže, to bi vas moglo izložiti uvećanom riziku od falsifikovanja. Pored toga, prodaja kertridža bez HP-ove ambalaže može kršiti lokalne zakone o sigurnosti proizvoda/zaštiti kupaca ako su relevantne informacije sadržane na HP-ovoj ambalaži.

### Kompletna ambalaža je doslednog kvaliteta

- > Kutije i materijali za pakovanje koji se koriste za originalne HP kertridže doslednog su i vrhunskog kvaliteta.
- > Ne bi trebalo da bude pravopisnih ili štamparskih grešaka, znakova habanja i pokazatelja da je kutija možda otvorena i ponovo zapečaćena.



Imajte na umu da HP takođe nudi SKU za potrošni materijal kod (1) velikih popusta za potrošni materijal (SBD), takozvane C-SKU<sup>2</sup>, i kod (2) upravljanih usluga štampe (MPS), takozvane upravljane SKU ili M-SKU<sup>3</sup>. Ovi proizvodi se lako mogu prepoznati po sličnim kompletno belim ili smeđim kutijama. Imajte na umu da su ovi proizvodi namenjeni prodaji krajnjim kupcima samo od strane HP ovlašćenih partnera, tj. (1) C-SKU akreditovanih SBD preprodavaca i (2) M-SKU akreditovanih vrhunskih partnera. Međutim, HP ne može isključiti mogućnost da C-SKU-ovima i M-SKU-ovima trguju neovlašćeni dobavljači i da se iza njih mogu kriti falsifikovani proizvodi.



#### 4. Pregledajte kertridž

##### Sam kertridž mora izgledati čisto i potpuno novo

- > Originalni HP kertridži se uvek isporučuju nekorišćeni.
- > Na samom kertridžu ne sme biti oštećenja, curenja mastila ili tonera, ogrebotina ili bilo kakvih znakova prethodne upotrebe.



#### 5. Uzdržite se od sumnjivih ponuda

##### HP prodaje proizvode preko ugovorenih partnerskih kanala

- > Da bi se izbegli falsifikovani kertridži, HP preporučuje da kupujete samo od pouzdanih dobavljača, kao što su npr. HP ovlašćeni partneri.

##### HP-ove prodajne prakse su dosledne i pouzdane

- > Ako ponuda zvuči „suviše dobro da bi bila istinita“, verovatno to i jeste slučaj. HP stoga savetuje da se uzdržite od bilo kakvih sumnjivih ponuda, uključujući prodajne prakse kao što su:
  - X Potrošni materijali za štampanje po sumnjivo niskim cenama.
  - X Navodno „novi“ ili „poboljšani“ proizvodi koje nudi isključivo kompanija prodavca.
  - X Neželjene ponude putem e-pošte (neželjena pošta) ili onlajn ponude sa nepotpunim kontakt podacima dobavljača.
- > HP preporučuje izbegavanje ponuda za navodno „sivo tržište“ ili „paralelno uvezeni“ potrošni materijal za štampu<sup>4</sup>, koji bi mogao da se koristi kao izgovor za prodaju falsifikovane robe. Imajte na umu da u Evropskom ekonomskom prostoru, Švajcarskoj i Velikoj Britaniji, sivi marketing predstavlja ugrožavanje zaštitnog znaka.



##### Čuvajte se pokušaja prikupljanja ambalažnog materijala za nezakonitu ponovnu upotrebu

Prevaranti ponekad pokušavaju da se domognu korišćenih HP kutija za kertridže ili sigurnosnih nalepnica kako bi ih nezakonito ponovo koristili za prodaju falsifikovanih kertridža. Uzdržite se takvih šema i odmah prijavite HP-u ako primetite prakse kao što su:

- ! Zahtevi za otvaranje HP kutija sa kertridžima bez oštećivanja sigurnosne nalepnice
- ! Ponude za otkup ili preuzimanje praznih kutija sa kertridžima
- ! Ponude za otkup ili preuzimanje skinutih HP sigurnosnih nalepnica

Kada otvarate kutiju sa kertridžima, uvek koristite traku za otvaranje ili namenski otvor, koji obično možete naći blizu sigurnosne nalepnice (ako postoji) – ovo pomaže u sprečavanju da se kutije i zaštitne nalepnice nezakonito ponovo koriste.

Takođe budite oprezni prema neželjenim, sumnjivim ponudama za prikupljanje i navodno recikliranje korišćenih kertridža. Ako želite da reciklirate korišćene kertridže zbog životne sredine, dobrodošli su da koriste uslugu HP partneri planete, dostupnu u brojnim zemljama širom sveta.

#### 6. Prijavite sumnju

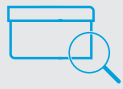
##### Preduzmite mere ako ste sumnjičavi prema proizvodu ili ponudi

- > Prijavite HP-ovim stručnjacima za borbu protiv falsifikovanja, kao što je opisano u nastavku, ako posumnjate na falsifikat.

## Izbegavanje lažnih računarskih proizvoda

Računski proizvodi za koje postoji veliki rizik da budu falsifikovani uključuju, između ostalog, adaptere za napajanje i baterije lapotova, USB fleš diskove, tastature i miševe, kao i memorijske kartice. Međutim, širok spektar druge dodatne opreme ili čak celi desktop računari i laptopovi takođe mogu biti predmet falsifikovanja. Da biste izbegli falsifikovane računarske proizvode, sledite korake navedene u nastavku.

### Na prvi pogled: Kako proveriti HP računarske proizvode



1. Pogledajte ambalažu



2. Proverite proizvode



3. Uzdržite se od sumnjivih ponuda



4. Prijavite sumnju



### 1. Pogledajte ambalažu

#### HP koristi visokokvalitetnu ambalažu

- > Originalni HP proizvodi se isporučuju u visokokvalitetnim, potpuno novim kutijama ili blister pakovanjima sa oznakama HP.
- > Ne sme biti zamućenog teksta i slika, neodgovarajućih HP logotipa, fotografija proizvoda koje se razlikuju od stvarnih artikala ili pravopisnih grešaka.



### 2. Proverite proizvode

#### Originalni HP računarski proizvodi su visokog kvaliteta

- > Originalni HP proizvodi se uvek proizvode prema HP-ovim strogim standardima kvaliteta. Oni obično imaju prepoznatljive HP logotipe, kao i nalepnicu koja prikazuje informacije o proizvodu, odštampanu u visokoj rezoluciji.
- > Roba koja poseduje znake oštećenja, ogrebotine ili znake habanja može biti lažna. Takođe, svaka nalepnica proizvoda koja je nasumično zalepljena ili sadrži pravopisne ili interpunkcijske greške, treba da bude razlog za sumnju, kao i nalepnice sa neodgovarajućim HP logotipom.



### 3. Uzdržite se od sumnjivih ponuda

#### HP prodaje proizvode preko ugovorenih partnerskih kanala

- > Da biste izbegli falsifikovane računarske proizvode, HP preporučuje da kupujete samo od pouzdanih dobavljača, kao što su npr. HP ovlašćeni partneri.

#### HP-ove prodajne prakse su dosledne i pouzdane

- > Ako ponuda zvuči „suviše dobro da bi bila istinita“, verovatno to i jeste slučaj. HP stoga savetuje da se uzdržite od bilo kakvih sumnjivih ponuda, uključujući prodajne prakse kao što su:

- X Računarska roba koja se nudi po sumnjivo niskim cenama.
- X Prodaja navodno originalnih HP proizvoda koji sadrže opise poput „fabrički testirano/fabričko testiranje“, „grupno pakovanje“, „novo u maloprodaji“, „fabrički zatvorena ambalaža za maloprodaju“ ili „čelija A klase“.
- X Ponude sa fotografijama koje prikazuju masovnu proizvodnju ili procese pakovanja ili prikazuju unutrašnje komponente.
- X Prodavci koji tvrde da su proizvođač povezan sa ili prihvaćen od strane HP-a ili koji nude navodno „isti kvalitet i cene niže od standardnih HP proizvoda“.
- X Neželjene ponude putem e-pošte (neželjena pošta) ili onlajn ponude sa nepotpunim kontakt podacima dobavljača.

- > HP preporučuje izbegavanje ponuda navodno za proizvode sa „sivog tržišta“ ili „paralelno uvezene proizvode“<sup>4</sup>, što bi moglo da se koristi kao izgovor za prodaju falsifikovane robe. Imajte na umu da u Evropskom ekonomskom prostoru, Švajcarskoj i Velikoj Britaniji, sivi marketing predstavlja ugrožavanje zaštitnog znaka.



### 4. Prijavite sumnju

#### Preduzmite mere ako ste sumnjičavi prema proizvodu ili ponudi

- > Prijavite HP-ovim stručnjacima za borbu protiv falsifikovanja, kao što je opisano u nastavku, ako posumnjate na falsifikat.

## Prijavljanje mogućih falsifikata

Ako ste proverili proizvode kao što je gore navedeno i vaše sumnje postaju konkretne, molimo da odmah to prijavite kompaniji HP.

### Na prvi pogled: Kako prijaviti sumnju na falsifikovanje i prevaru



1. Izaberite kanal za prijavljivanje

2. Navedite činjenice

3. Priložite fotografije

4. Pošaljite prijavu

### Šta treba imati na umu pre prijavljivanja kompaniji HP

- > Sumnjivi proizvod, njegovu ambalažu i sve srodne dokumente, kao što su račun, čuvajte radi reference.
- > Zbog vaše bezbednosti, HP generalno preporučuje da prodavcu koji je prodao sumnjivu robu ne iskažete svoju sumnju.

HP je posvećen zaštiti vaše privatnosti (pogledajte [HP izjavu o privatnosti na mreži](#)). Informacije koje prijavite upotrebićemo kako bismo postupili protiv falsifikatora, ako je potrebno ili prema potrebi. Takođe vas možemo kontaktirati u vezi sa vašom prijavom, npr. zbog dodatnih pitanja. Prijavljanje je dobrovoljno i može se obaviti bez davanja bilo kakvih ličnih podataka. Sve informacije koje nam dostavite smatraće se poverljivim u meri u kojoj to dozvoljava zakon i deliće se samo na osnovu potrebe da ih neko zna.



### 1. Izaberite kanal za prijavljivanje

U slučaju sumnji obratite se direktno HP-ovim stručnjacima:

#### Kontaktirajte HP ACF tim na bilo kom jeziku



E-pošta

Pišite na [emea.anti-counterfeit@hp.com](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com).



Internet

Posetite [hp.com/go/anticounterfeit](https://hp.com/go/anticounterfeit) i kliknite na „Prijavi falsifikat“ – možete čak i anonimno da prijavite.



### 2. Navedite činjenice

To je ono što moramo da znamo kako bismo efikasno ispitali vašu sumnju:

- > Objasnite razloge za sumnju (npr. sumnjivo niska cena, sumnjiva ambalaža).<sup>1</sup>
- > Navedite ime i detalje za kontakt dobavljača, ako su dostupni.
- > Navedite svoje kontakt podatke za potencijalna dodatna pitanja – naravno, možete da prijavite i anonimno, npr. putem interneta.



### 3. Priložite fotografije

Sledite ove smernice za slanje slika HP ACF stručnjacima:

- > Pošaljite oštre digitalne fotografije **svih šest strana ambalaže proizvoda**, tako da možemo da vidimo sitan tekst. Uključite i oštar, čitak **snimak izbliza sigurnosne nalepnice** (ako postoji) i sliku samog proizvoda, ako je moguće.
- > Ako je moguće, snimite na dnevnoj svetlosti ili u dobro osvetljenoj prostoriji i uzdržite se od upotrebe blica na fotoaparatu.



Primeri fotografija za prijavu sumnjivog kertridža sa tonerom



### 4. Pošaljite prijavu

Pošaljite informacije našim ACF stručnjacima koji će pregledati vašu prijavu i preduzeti odgovarajuće mere.



## Saznajte više

HP nudi više izvora informacija koji vam mogu pomoći da izbegnete sumnjive ponude i falsifikovane proizvode.



ACF stranice na hp.com  
Posetite stranice za borbu protiv falsifikata na hp.com za dodatne detalje, praktična preuzimanja i da biste nas kontaktirali



Kratki ACF video klipovi  
Informišite se o glavnim ACF temama za samo nekoliko minuta pomoću praktičnih klipova i video uputstava



Osnove borbe protiv falsifikovanja  
Koristite kratki pregled za brzo podsećanje kako biste se zaštitili od lažnih proizvoda

<sup>1</sup> Kad je u pitanju potrošni materijal za štampanje, imajte na umu da su „ponovo napunjeni“, „obnovljeni“, „imitacijski“ ili „kompatibilni“ kertridži legitimni samo ukoliko ne krše prava intelektualne svojine HP-a ili neke treće strane. Ipak, nezakonito je pakovati ili prodavati takve proizvode na način koji zbunjuje ili može zbuniti korisnike tako da poveruju da kupuju potpuno nov proizvod kompanije HP, ili proizvod koji je povezan ili odobren ali nije proizveden od strane kompanije HP, ili proizvod koji koristi intelektualnu svojinu kompanije HP bez pristanka kompanije HP. <sup>2</sup> C-SKU uključuju brojeve proizvoda odabranih potrošnih materijala kao što su PLS 5T, IU i LS, tj. proizvode koji se završavaju na „AC“, „XC“ ili „YC“. <sup>3</sup> Upravljeni SKU uključuju brojeve proizvoda odabranih potrošnih materijala kao što su PLS 5T, IU, GL, GM, HF i K6, tj. (i) PLS 5T, IU, GL: proizvode koji se završavaju sa „MC“; (ii) PL K6: proizvode koji se završavaju sa „YC“; (iii) PL GM proizvode koji se završavaju sa „AC“ ili „XC“; i (iv) PL HF potrošne materijale kompatibilne sa upravljanim štampačima (PLs MC, G8, GK). <sup>4</sup> Roba na sivom tržištu ili paralelni uvoz generalno podrazumevaju originalne proizvode sa robnom markom koji potiču sa jedne teritorije (zemlje/ ekonomskog područja) i uvoze se na drugu teritoriju bez pristanka vlasnika brenda (izvor: Međunarodno udruženje zaštitnih znakova INTA). Radi jasnoće, prekogranična prodaja legitimnih HP proizvoda u okviru Evropskog ekonomskog prostora (Evropska unija + Island, Lihtenštajn, Norveška, Švajcarske i Velike Britanije ne smatra se sivim marketingom (status: oktobar 2020.).

Saznajte više na  
[hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)