

Vodič za borbu protiv krivotvorenja za potrošače



HP-ov program za borbu protiv krivotvorenja i prijevara (ACF) za Europu, Bliski istok i Afriku (EMEA)

Travanj 2021.



Kazalo

- > [Izbjegavanje lažnih ispisnih uložaka](#)
- > [Izbjegavanje lažnih računalnih proizvoda](#)
- > [Prijavlivanje mogućih krivotvorina](#)
- > [Traženje više informacija](#)

Krivotvoreni potrošni ispisni materijal i računalni proizvodi mogu predstavljati velik rizik za potrošače jer krivotvorine često ne ispunjavaju stroge HP-ove standarde koji se odnose na kvalitetu i sigurnost. Kako biste izbjegli prevarante i njihove riskantne proizvode, jednostavno slijedite savjete navedene ispod.

Krivotvorine mogu predstavljati znatan rizik, uključujući:



Loše ispile



Smanjen broj stranica



Neispravne proizvode



Oštećene pisače



Nesmotreno poslovanje s kriminalcima

Izbjegavanje lažnih ispisnih uložaka

Originalni HP-ov potrošni materijal za ispis, uključujući ispisne uloške robnih marki HP i Samsung, osobito su u riziku od krivotvorenja.¹ Pažljivo slijedite korake ispod kako biste pregledali sumnjive proizvode.

Na prvi pogled: kako provjeriti potrošni materijal za ispis HP-a



1. Provjerite sigurnosnu naljepnicu HP-a



2. Usporedite kodove/datume



3. Pogledajte pakiranje



4. Pregledajte ispisni uložak



5. Nemojte prihvatiti sumnjive ponude



6. Prijavite sumnje



1. Provjerite sigurnosnu naljepnicu HP-a

Na sigurnosnoj su naljepnici prikazane ispravne hologramske značajke

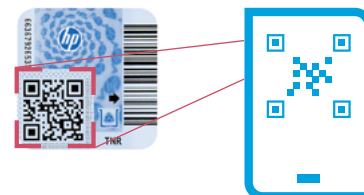
- > Nagnite kutiju sprijeda prema natrag: simboli na naljepnici „hp” i „✓” moraju se pomaknuti u suprotnim smjerovima.
- > Nagnite kutiju zdesna ulijevo: simboli na naljepnici „hp” i „✓” moraju se pomaknuti u istom smjeru.



Posebne upute za korisnike: potvrdite jedinstveni kôd s naljepnice putem pametnog telefona

- > Pomoću čitača QR kodova snimite kôd za brzi odziv (Quick Response, QR) na naljepnici da izravan odgovor HP-a.

Postojeće sigurnosne naljepnice za HP-ove tonerske ispisne uloške sadržavaju barkod. Barkod podržava označavanje HP-ovih tonerskih ispisnih uložaka serijskim brojevima i ne može vam pomoći kod utvrđivanja je li proizvod krivotvoren.



Sigurnosne naljepnice su prisutne i pravilno postavljene

Provjerite nalaze li se sigurnosne naljepnice na svim proizvodima na kojima su one predviđene te jesu li postavljene na pravilno mjesto, kako se vidi na grafičkom prikazu ispod.

Prijedite mišem preko sigurnosnih naljepnica ispod i označenih područja na kutijama tintnih/tonerskih ispisnih uložaka da vidite prikaz izbliza!

- > **Naljepnica treba biti na svim HP-ovim tonerskim ispisnim ulošcima.** To obuhvaća standardne HP-ove tonerske ispisne uloške kao i HP-ove komplete iz serije Neverstop. Naljepnica je općenito zalijepljena na traci za otpakiranje kutije. Ako primijetite takve proizvode bez HP-ove sigurnosne naljepnice, imate razloga za sumnju.



- > **Odaberite HP-ove tintne ispisne uloške s naljepnicom** na HP-ovim europskim i ISE tržištima (tj. Afrika, Europa i Bliski istok). Usporedite proizvod s našim [pregledom sigurnosnih naljepnica za HP-ove tintne ispisne uloške](#): Imate razloga za sumnju ako nema obavezne sigurnosne naljepnice. Imajte na umu da se i HP-ove GT bočice s tintom za HP-ove pisane sa spremnikom za tintu općenito isporučuju sa sigurnosnom naljepnicom.



Također vodite računa da je sigurnosna naljepnica podudarna s proizvodom. Na primjer, oznaka tinte na tonerskom ispisnom ulošku je sumnjiva, i obratno.



- > **Ispisni ulošci HP PageWide i HP ispisni ulošci velikog formata općenito imaju sigurnosnu naljepnicu.** HP-ova sigurnosna naljepnica koja se koristi na tim proizvodima ima jednak dizajn kao i ona koja se nalazi na tintnim ispisnim ulošcima.



- > **Odaberite HP-ove dugotrajne potrošne materijale (Long Life Consumables, LLC) s LLC sigurnosnom naljepnicom,** npr. valjci i kompleti za prijenos slike. Ako naljepnica postoji, na njoj se nalazi posebna ikona „LLC”.



Saznajte više o tome kako provjeriti [HP-ove dugotrajne potrošne materijale \(LLC\)](#), kao što su valjci i kompleti za prijenos slike te [tonerski ispisni ulošci označeni robnom markom Samsung](#) u našim relevantnim vodičima na jednoj stranici.

Imajte na umu da postoje različite varijacije sigurnosne naljepnice

Određene starije verzije HP-ovih sigurnosnih naljepnica mogu i dalje biti u uporabi. Obično imaju značajku pomicanja slike koju je moguće provjeriti na način sličan prethodno opisanom.



2. Usporedite kodove/datume

Kodovi/datumi na kutiji i ispisnom uložku podudarni su

Originalni HP-ovi ispisni ulošci sadržavaju posebne kodove ili datume na kutiji, kao i na ispisnom uložku koji se u njoj nalazi. Ako se kodovi/datumi ne podudaraju kako je opisano ispod, imate razloga za sumnju.

- > Toner: svi originalni HP-ovi tonerski ispisni ulošci imaju kôd na kutiji i na samom ispisnom uložku, a najmanje je prvih pet znakova podudarno. Zanimajte sve druge postojeće specifikacije.
- > Tinta, GT tintna bočica, PageWide, veliki format: na kutiji tih HP-ovih ispisnih uložaka nalazi se jednak datum „isteka jamstva” kao i na samom ispisnom uložku (+/- 1 mjesec).



3. Pogledajte pakiranje

Svi se proizvodi isporučuju u originalnom HP-ovom pakiranju

- > HP općenito preporučuje prihvaćanje samo onih HP-ovih ispisnih uložaka koji se nalaze u neotvorenim originalnim pakiranjima HP-a. HP-ovo pakiranje nudi važnu zaštitu od krivotvorenja i može sadržavati važne informacije o proizvodu.
- > Ako prihvatite ispisne uloške bez HP-ova pakiranja, možete se izložiti povećanom riziku od krivotvorenja. Pored toga, prodaja ispisnih uložaka bez HP-ova pakiranja može kršiti lokalne zakone o sigurnosti proizvoda/zaštiti kupaca ako su se relevantne informacije nalazile na HP-ovom pakiranju.

Sva su pakiranja dosljedne kvalitete

- > Kutije i materijal pakiranja koji se upotrebljavaju za originalne HP-ove ispisne uloške dosljedne su i vrhunske kvalitete.
- > Ne smije biti pravopisnih ili tiskarskih pogrešaka, znakova habanja i kidanja te pokazatelja da je kutija možda otvarana i ponovo zapečaćena.



Imajte na umu da HP također nudi SKU-ove potrošnog materijala za (1) velike ugovore o potrošnom materijalu (Supplies Big Deals, SBD), takozvane C-SKU-ove² i za (2) upravljane usluge ispisa (Managed Print Services, MPS), takozvane upravljane SKU-ove ili M-SKU-ove³. Te je proizvode moguće lako prepoznati zbog naizgled običnih bijelih odnosno smeđih kutija. Imajte na umu da su ti proizvodi namijenjeni da ih krajnjim kupcima prodaju isključivo HP-ovi ovlašteni partneri, tj. (1) C-SKU-ove akreditirani SBD preprodavači i (2) M-SKU-ove akreditirani partneri za Power Services. Međutim, HP ne može odbaciti mogućnost da C-SKU-ima i M-SKU-ima trguju neovlašteni trgovci i mogu biti krinka za krivotvorene proizvode.



4. Pregledajte ispisni uložak

Ispisni uložak mora izgledati čisto i potpuno novo

- > Originalni HP-ovi ispisni ulošci uvijek se isporučuju neupotrebljavani.
- > Na samom ispisnom ulošku ne bi smjelo biti oštećenja, curenja tinte ni tonera, ogrebotina ni znakova prijašnje uporabe.



5. Nemojte prihvatiti sumnjive ponude

HP prodaje proizvode putem ugovorenih prodajnih partnera

- > Kako biste izbjegli krivotvorene ispisne uloške, HP preporučuje kupnju isključivo od provjerenih trgovaca, kao što su HP-ovi ovlašteni distributeri.

HP-ove prodajne prakse dosljedne su i pouzdane

- > Ako ponuda zvuči „predobro da bi bila istinita“, vjerojatno i jest. HP stoga savjetuje da izbjegavate sumnjive ponude, uključujući prodajne prakse kao što su:
 - X Potrošni materijal za ispis koji se nudi po sumnjivo niskim cijenama.
 - X Navodno „novi“ ili „poboljšani“ proizvodi koje nudi isključivo tvrtka određenog prodavača.
 - X Neželjene ponude putem e-pošte (neželjena pošta) ili ponude putem interneta s nepotpunim kontakt podacima trgovca.
- > HP preporučuje izbjegavanje ponuda potrošnog ispisnog materijala koji navodno potječe sa „sivog tržišta“ ili iz „paralelnog uvoza“⁴ koji mogu služiti kao izlika za prodaju krivotvorene robe. Imajte na umu da u Europskom gospodarskom prostoru, Švicarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu sivo tržište predstavlja neovlaštenu uporabu robne marke.



Čuvajte se pokušaja prikupljanja materijala za pakiranje za nezakonitu ponovnu uporabu

Prevaranti se nekada pokušavaju domoći iskorištenih kutija HP-ovih ispisnih uložaka ili sigurnosnih naljepnica kako bi ih nezakonito ponovno upotrijebili da prikriju krivotvorene ispisne uloške. Izbjegavajte takve spletke i smjesta ih prijavite HP-u ako uočite radnje kao što su:

- ! Zahtjevi za otvaranje HP-ovih kutija bez oštećenja sigurnosne naljepnice
- ! Ponude za otkup ili preuzimanje praznih kutija ispisnih uložaka
- ! Ponude za otkup ili preuzimanje uklonjenih HP-ovih sigurnosnih naljepnica

Kod otvaranja kutije ispisnog uložka, uvijek koristite traku za otpakiranje kutije ili označeno mjesto za otvaranje koje se općenito može pronaći u blizini sigurnosne naljepnice (ako postoji). Na taj način pomažete u sprječavanju ponovne protuzakonite uporabe kutija i sigurnosnih naljepnica.

Također budite oprezni glede neželjenih i sumnjivih ponuda za prikupljanje i navodno recikliranje istrošenih ispisnih uložaka. Ako želite reciklirati istrošene ispisne uloške radi zaštite okoliša, slobodno možete koristiti [HP-ovu uslugu Planet Partners](#), koja je dostupna u brojnim zemljama diljem svijeta.

6. Prijavite sumnje

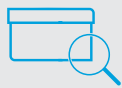
Djelujte kada sumnjate na neki proizvod ili ponudu

- > Slobodno [prijavite HP-ovim stručnjacima za borbu protiv krivotvorenja ispod](#) ako sumnjate na krivotvorenje.

Izbjegavanje lažnih računalnih proizvoda

Računalni proizvodi koji su posebice u opasnosti od krivotvorenja uključuju, između ostalih, prilagodnike za napajanje i baterije za prijenosna računala, USB flash diskove, tipkovnice i miševe kao i memorijske kartice. Međutim, i širok raspon druge dodatne opreme ili čak čitava osobna i prijenosna računala mogu biti predmet krivotvorenja. Kako biste izbjegli nezakonite računalne proizvode, slijedite korake navedene u nastavku.

Na prvi pogled: kako provjeriti HP-ove računalne proizvode



1. Pogledajte pakiranje



2. Provjera proizvoda



3. Nemojte prihvatiti sumnjive ponude



4. Prijavite sumnje



1. Pogledajte pakiranje

HP koristi premium pakiranje

- > Originalni se HP-ovi proizvodi isporučuju u novim kutijama označenim HP-ovom markom ili pakiranjima sa zračnim mjehurićima visoke kvalitete.
- > Ne smije biti zamagljenog teksta i slika, neispravnih HP-ovih logotipa, fotografija proizvoda koje su različite od stvarnog artikla ili pravopisnih pogrešaka.



2. Provjera proizvoda

Originalni HP-ovi računalni proizvodi visoke su kvalitete

- > Originalni se HP-ovi proizvodi uvijek proizvode sukladno HP-ovim strogim standardima kvalitete. Općenito imaju istaknute HP-ove logotipe kao i naljepnice na kojima su prikazane informacije o proizvodu tiskane u visokoj razlučivosti.
- > Roba na kojoj su primjetni znakovi oštećenja, ogrebotina ili habanja i kidanja možda je krivotvorena. Osim toga, naljepnica bilo kog proizvoda koja je nalijepljena neuredno ili na kojoj ima pravopisnih ili interpunkcijskih pogrešaka mora pobuditi sumnju, kao i neispravne naljepnice s HP-ovim logotipom.



3. Nemojte prihvatiti sumnjive ponude

HP prodaje proizvode putem ugovorenih prodajnih partnera

- > Kako biste izbjegli krivotvorene računalne proizvode, HP preporučuje kupnju isključivo od provjerenih trgovaca, kao što su ovlašteni HP-ovi partneri.

HP-ove prodajne prakse dosljedne su i pouzdane

- > Ako ponuda zvuči „predobro da bi bila istinita“, vjerojatno i jest. HP stoga savjetuje da izbjegavate sumnjive ponude, uključujući prodajne prakse kao što su:
 - X Računalna roba koja se nudi po sumnjivo niskim cijenama.
 - X Prodaja navodno originalnih HP-ovih proizvoda koji sadrže opise poput „tvornički testirano/tvorničko testiranje“, „skupno pakiranje“, „nova maloprodaja“, „tvornički zapečaćeno maloprodajno pakiranje“ ili „čelija razreda A“.
 - X Ponude sa slikama koje prikazuju masovnu proizvodnju ili procese pakiranja ili prikazuju unutrašnje komponente.
 - X Prodavači koji tvrde da su povezani s proizvođačem ili da ih je odobrio HP ili koji navodno nude „istovjetnu kvalitetu i niže cijene od standardnih HP-ovih proizvoda“.
 - X Neželjene ponude putem e-pošte (neželjena pošta) ili ponude putem interneta s nepotpunim kontakt podacima trgovca.
- > HP preporučuje izbjegavanje ponuda za potrošni ispisni materijal koji navodno potječe sa „sivog tržišta“ ili iz „paralelnog izvoza“⁷⁴ koji može služiti kao izlika za prodaju krivotvorene robe. Imajte na umu da u Europskom gospodarskom prostoru, Švicarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu sivo tržište predstavlja neovlaštenu uporabu robne marke.



4. Prijavite sumnje

Djelujte kada sumnjate na neki proizvod ili ponudu

- > Slobodno prijavite HP-ovim stručnjacima za borbu protiv krivotvorenja ispod ako sumnjate na krivotvorenje.

Prijavlivanje mogućih krivotvorina

Ako ste provjerili proizvod kako je istaknuto iznad i učvrstili ste svoju sumnju, smjesta to prijavite HP-u.

Na prvi pogled: kako prijaviti sumnju na krivotvorenje i prijevaru



1. Odaberite svoj kanal za prijavu

2. Navedite činjenice

3. Priložite fotografije

4. Podnesite prijavu

Na što obratiti pozornost prije prijave HP-u

- > Sačuvajte sumnjivi proizvod, pakiranje i povezane dokumente kao što su fakture za ubuduće.
- > Radi osobne sigurnosti, HP općenito preporučuje da trgovcu koji je prodao sumnjivu robu ne govorite o svojoj sumnji.

HP se obvezuje na zaštitu vaše privatnosti (pogledajte [HP-ovu izjavu o privatnosti na mreži](#)). Informacije koje prijavite upotrijebit ćemo za poduzimanje mjera protiv krivotvorenja, po potrebi. Možda ćemo vam se obratiti u vezi s vašom prijavom, npr. radi dodatnih pitanja. Podnošenje prijave je dobrovoljno i moguće ju je izvršiti bez pružanja osobnih informacija. Svi podaci koje nam dostavite smatrat će se povjerljivima u mjeri u kojoj je to zakonom dopušteno i dijeliti će se u mjeri u kojoj je to nužno.



1. Odaberite svoj kanal za prijavu

U slučaju sumnje, izravno se obratite HP-ovim stručnjacima:

Kontaktirajte HP-ov ACF tim na bilo kom jeziku



E-pošta

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



Web mjesto

Posjetite hp.com/go/antcounterfeit i kliknite na „Prijavi krivotvorenje”. Prijavu možete podnijeti i anonimno.



2. Navedite činjenice

Da bismo učinkovito riješili vašu sumnju, trebamo znati sljedeće činjenice:

- > Objasnite svoje razloge za sumnju (npr. sumnjivo niska cijena, sumnjivo pakiranje)¹.
- > Navedite ime/naziv i podatke za kontakt prodavača ako su dostupni.
- > Navedite podatke za kontakt radi mogućih dodatnih pitanja. Dakako, ako želite, možete ostati anonimni, npr. podnošenjem prijave putem web-mjesta.



3. Priložite fotografije

Slijedite ove smjernice za dostavu fotografija HP-ovim ACF stručnjacima:

- > Priložite jasne digitalne fotografije **svih šest strana pakiranja proizvoda** kako bismo mogli vidjeti manji tekst. Također priložite jasan, čitak **snimak sigurnosne naljepnice izbliza** (ako postoji) i sliku samog proizvoda, ako je moguće.
- > Ako je moguće, snimite fotografiju pri dnevnom svjetlu ili u dobro osvijetljenoj prostoriji i nemojte upotrebljavati bljeskalicu fotoaparata.



Primjeri fotografija za prijavu sumnjivoga tonerskog ispisnog uloška



4. Podnesite prijavu

Pošaljite svoje informacije našim ACF stručnjacima koji će pregledati vašu prijavu i poduzeti odgovarajuće daljnje mjere.

Traženje više informacija

HP nudi više resursa s informacijama koje vam mogu pomoći da se klonite sumnjivih ponuda i krivotvorenih proizvoda.



[ACF stranice na hp.com](https://www.hp.com)
Posjetite stranice za borbu protiv krivotvorenja na [hp.com](https://www.hp.com) za više informacija, korisnih materijala za preuzimanje te nam se obratite



Kratki videozapisi o ACF-u
Informirajte se o središnjim temama ACF-a za svega nekoliko minuta uz konkretne videozapise i videovodiče



Osnovne informacije o krivotvorenju
Iskoristite sažetak s uputama o tome kako se zaštititi od lažnih proizvoda kao brzi podsjetnik

¹ Kod ispisnog materijala imajte na umu da su „ponovno napunjeni“, „prerađeni“, „imitacijski“ ili „kompatibilni“ ispisni ulošci zakoniti, sve dok ne narušavaju prava intelektualnog vlasništva HP-a ili trećih strana. Međutim, nezakonito je pakirati ili prodavati takve proizvode na način kojim se navodi ili bi se moglo navesti kupce da pomisle da kupuju potpuno nov, originalan HP-ov proizvod ili proizvod koji je povezan s HP-om ili ga je HP odobrio, ali nije proizveo, ili u slučaju da se proizvod koristi HP-ovim intelektualnim vlasništvom bez HP-ova pristanka. | ² C-SKU-ovi obuhvaćaju odabrani potrošni materijal za ispis proizvoda PLS 5T, IU i LS, tj. proizvode koji završavaju s „AC“, „XC“ ili „YC“. | ³ Upravljeni SKU-ovi uključuju brojeve proizvoda odabranog potrošnog materijala PLS 5T, IU, GL, GM, HF i K6, tj. (i) PLS 5T, IU, GL: proizvode koji završavaju na „MC“; (ii) PL K6: proizvode koji završavaju na „YC“; (iii) PL GM proizvode koji završavaju na „AC“ ili „XC“; i (iv) PL HF potrošni materijal kompatibilan s upravljanim pisačima (PLS MC, G8, GQ). | ⁴ Roba sa sivog tržišta ili iz paralelnog uvoza općenito označava originalne proizvode s nazivom robne marke uzete s jednog teritorija (zemlje / gospodarskog prostora) i uvezene na drugi bez suglasnosti vlasnika robne marke (izvor: Međunarodno udruženje za žigove (International Trademark Association, INTA). Jasnoće radi, prekogranična se prodaja zakonitih HP-ovih proizvoda unutar Europskoga gospodarskog prostora (Europska Unija + Island, Lihtenštajn, Norveška), Švicarske i Ujedinjenog Kraljevstva (UK) ne smatra sivim tržištem (status: list. 2020.).

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

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Informacije sadržane u ovom dokumentu podložne su promjenama bez prethodne najave. Jedinja jamstva za HP-ove proizvode i usluge navedena su u izričitim jamstvenim izjavama priloženima uz takve proizvode i usluge. Ništa ovdje navedeno ne smije se shvatiti kao dodatno jamstvo. HP nije odgovoran za ovdje sadržane tehničke i uredničke pogreške ili propuste.

EMEA = Europa, Bliski istok i Afrika

[Adresa e-pošte programa ACF](#)

[Web-mjesto programa ACF](#)

