

# Viltojumu novēršanas norādījumi klientiem



HP viltojumu novēršanas un krāpšanas apkarošanas (ACF) programma Eiropai, Tuvajiem Austrumiem un Āfrikai (EMEA)

2021. gada aprīlis



## Satura rādītājs

- > [Izvairīšanās no viltotām kasetnēm](#)
- > [Izvairīšanās no viltotiem skaitļošanas produktiem](#)
- > [Ziņošana par varbūtēju viltošanu](#)
- > [Papildu informācijas ieguve](#)

Viltoti drukas piederumi un skaitļošanas izstrādājumi klientiem var radīt nopietnus riskus, jo tie bieži neatbilst HP augsto kvalitātes un drošības standartu prasībām. Lai izvairītos no krāpniekiem un to aizdomīgajiem izstrādājumiem, ievērojiet tikai šos padomus.

Viltojumi var radīt nozīmīgus riskus, piemēram:



sliktas kvalitātes izdrukas;



samazināts izdruku skaits;



izstrādājumu darbības traucējumi;



bojāti printeri.



Neapzināti darījumi ar noziedzniekiem

## Izvairīšanās no viltotām kasetnēm

Originālās HP drukas izejvielas, tostarp HP un Samsung zīmola kasetnes, ir īpaši pakļautas viltošanas riskam.<sup>1</sup> Lūdzu, rūpīgi izpildiet tālāk aprakstītās darbības, lai pārbaudītu aizdomīgus izstrādājumus.

Vizuāla pārbaude HP drukas piederumu pārbaude



1. Pārbaudiet HP drošības uzlīmi



2. Salīdziniet kodus/datumus



3. Apskatiet iepakojumu



4. Kasetnes pārbaude



5. Atturēšanās no aizdomīgiem piedāvājumiem



6. Ziņojiet par aizdomām



## 1. Pārbaudiet HP drošības uzlīmi

### Drošības uzlīmei piemīt pareizas hologrāfiskas īpašības

- > Sasveriet kārbu no priekšas uz aizmuguri: simboliem “hp” un “✓” uz uzlīmes jāpārvietojas pretējos virzienos.
- > Sasveriet kārbu no labās puses uz kreiso pusi: simboliem “hp” un “✓” uz uzlīmes jāpārvietojas vienā virzienā.



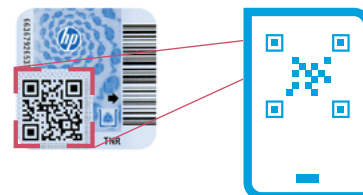
Sasvēšana  
no priekšas  
uz aizmuguri

Sasvēšana no  
labās puses uz  
kreiso pusi

### Īpaši klientiem: pārbaudiet uzlīmes unikālo kodu, izmantojot viedtālruni

- > Nolasiet ātrās atbildes (Quick Response, QR) kodu uz uzlīmes, izmantojot QR kodu nolasītāju, lai iegūtu tiešu atbildi no HP.

Pašreizējās HP toneru drošības uzlīmēs ir iekļauts svītrkods. Svītrkods atbalsta HP tonera kasetņu serializāciju, un tas nevar palīdzēt noteikt, vai izstrādājums varētu būt viltots.



### Drošības uzlīmes ir pieejamas un ir pareizi pielīmētas

Pārbaudiet, vai drošības uzlīme ir visiem izstrādājumiem, kuriem tai ir jābūt, un ka uzlīme atrodas pareizajā vietā, kā norādīts nākamajā attēlā.

Novietojiet peli virs tālāk norādītajām drošības uzlīmēm un atzīmētajām zonām uz tintes/tonera kastēm, lai apskatītu to palielinājumu.

- > **Visām HP tonera kasetnēm ir jābūt uzlīmēm.** Tas attiecas uz standarta HP tonera kasetnēm, kā arī HP Neverstop komplektiem. Uzlīme parasti ir uzlīmēta pāri kārbas atvēršanas strēmelei. Ja ievērojat šādus izstrādājumus bez HP drošības uzlīmes, jums ir pamats aizdomām.



- > **Atsevišķām HP tintes kasetnēm ir uzlīme arī HP Eiropas un ISE tirgos (piemēram, Āfrikā, Eiropā un Vidējos Austrumos).** Pārbaudiet izstrādājumu, izskatot HP tintes kasetņu drošības uzlīmes pārskatu. Ja gadījumos, kad drošības uzlīmei ir jābūt, tās trūkst, jums ir pamats aizdomām. Ņemiet vērā, ka parasti visām HP tintes tvertnes printeru HP GT tintes pudelēm arī ir drošības uzlīme.



**Pārbaudiet arī, vai drošības uzlīme atbilst izstrādājumam** — piemēram, tintes produkta uzlīme uz tonera kasetnes rada aizdomas, un pretēji.



- > **HP PageWide kasetnēm un HP lielformāta kasetnēm parasti ir drošības uzlīme.** Šiem izstrādājumiem izmantotās HP drošības uzlīmes dizains ir tāds pats kā uzlīmei uz tintes kasetnēm.



- > **Konkrēti HP ilglaicīgie palīgmateriāli (Long Life Consumables, LLCs), piemēram, attēla termonostiprinātāji un attēlu pārsūtīšanas komplekti, ir pieejami ar LLC drošības uzlīmi.** Ja uzlīme ir pieejama, uz tās ir īpašā LLC ikona.



Papildu informāciju par to, kā pārbaudīt HP ilglaicīgos palīgmateriālus (Long Life Consumables, LLCs), piemēram, attēla termonostiprinātājus, attēlu pārsūtīšanas komplektus un Samsung zīmola tonera kasetnes, skatiet mūsu attiecīgajās vienas lapas pamācībās.

## Ņemiet vērā dažādas drošības uzlīmju variācijas

Apritē joprojām var būt dažas vecākas HP drošības uzlīmes; tām parasti ir kustīga attēla īpašība, ko var pārbaudīt, līdzīgi kā aprakstīts iepriekš.



## 2. Salīdziniet kodus/datumus

### Kodi/dati uz iepakojuma un kasetnes ir vienādi

Originālām HP kasetnēm ir īpaši kodi vai dati gan uz iepakojuma, gan uz tajā esošās kasetnes. Ja kodi/dati nesakrīt, kā aprakstīts tālāk, jums ir pamats aizdomām.

- > Toneris: visām oriģinālajām HP toneru kasetnēm gan uz iepakojuma, gan uz kasetnes ir kods, kura vismaz pirmās piecas rakstzīmes sakrīt. Lūdzu, ignorējiet visas esošās papildu specifikācijas.
- > Tintes, GT tintes pudeles, PageWide, lielformāta kasetes: šīm HP kasetnēm ir vienāds garantijas beigu datums uz iepakojuma un uz pašas kasetnes (+/- 1 mēnesis).



## 3. Apskatiet iepakojumu

### Visi izstrādājumi tiek piegādāti oriģinālajā HP iepakojumā

- > HP parasti iesaka pieņemt tikai HP kasetnes neatvērtos oriģinālajos HP iepakojumos. HP iepakojums nodrošina svarīgu aizsardzību pret viltošanu un var sniegt svarīgu informāciju par izstrādājumu.
- > Ja jūs pieņemat kasetnes bez HP iepakojuma, jūs varat tikt pakļauts paaugstinātam viltojumu riskam. Turklāt kasetņu pārdošana bez HP iepakojuma var pārkāpt vietējos izstrādājumu drošības/klientu aizsardzības tiesību aktus, ja attiecīgā informācija ir bijusi iekļauta uz HP iepakojuma.

### Visiem iepakojumiem ir vienāda kvalitāte

- > Oriģinālajiem HP kasetņu iepakojumiem un iepakojumu materiāliem ir nemainīgi augsta kvalitāte.
- > Tas nedrīkst ietvert pareizrakstības vai drukas kļūdas, nodiluma pazīmes, kā arī pazīmes, kas liecina, ka iepakojums varētu būt atvērts un ka ir noņemta plomba.



Ņemiet vērā, ka HP nodrošina arī piederumu krājumu uzglabāšanas vienības (stock keeping unit, SKU) (1) programmai Supplies Big Deals (SBD), ko dēvē par C-SKUs<sup>2</sup> un (2) pārvaldītiem drukas pakalpojumiem (Managed Print Services, MPS), ko dēvē par pārvaldītajām krājumu uzglabāšanas vienībām vai M-SKUs (Managed SKUs)<sup>3</sup>. Šos izstrādājumus var viegli atpazīt pēc salīdzinoši vienkāršām attiecīgi baltām vai brūnām kastēm. Ņemiet vērā, ka ir paredzēts, ka šos izstrādājumus gala klientiem pārdod tikai HP pilnvaroti partneri, t.i. (1) C-SKUs pārdod akreditēti SBD tālākpārdevēji un (2) M-SKUs pārdod akreditēti enerģētisko pakalpojumu sniegšanas partneri. Tomēr HP nevar izslēgt, ka C-SKUs un M-SKUs tirgo neautorizēti pārdevēji, un tas var būt aizsēgs viltotiem izstrādājumiem.





#### 4. Kasetnes pārbaude

##### Kasetnei jāizskatās tīrai un pilnīgi jaunai

- > Oriģinālās HP kasetnes vienmēr tiek piegādātās nelietotā stāvoklī.
- > Uz kasetnes nevajadzēt būt bojājumu, tintes vai tonera noplūdes, skrāpējumu vai iepriekšējas lietošanas pazīmēm.



#### 5. Atturēšanās no aizdomīgiem piedāvājumiem

##### HP pārdot izstrādājumus caur partneriem ar kanālu līgumu

- > Lai izvairītos no viltotām kasetnēm, HP iesaka kasetnes iegādāties tikai no uzticamiem izplatītājiem, piemēram, HP pilnvarotiem partneriem.

##### HP pārdošanas prakse ir nemainīga un uzticama

- > Ja piedāvājums šķiet apšaubāmi vilinošs, tad šaubas, visticamāk, ir pamatotas. Tāpēc HP iesaka izvairīties no jebkādiem aizdomīgiem piedāvājumiem, tostarp pārdošanas mehānismiem, piemēram:

- X drukāšanas piederumi, kas tiek piedāvāti par aizdomīgi zemu cenu.
- X It kā "jaunos" vai "uzlabotos" izstrādājumus piedāvā tikai pārdevēja uzņēmums.
- X Nevēlami e-pasta piedāvājumi (surogātpasts) vai piedāvājumi tiešsaistē ar nepilnīgu piegādātāja kontaktinformāciju.

- > HP iesaka izvairīties no drukas piederumu "pelēkā tirgus" vai "paralēlā importa" piedāvājumiem<sup>4</sup>, kurus var izmantot, visticamāk, viltojumu tirgošanai. Ņemiet vērā, ka Eiropas Ekonomikas zonā, Šveicē un Apvienotajā Karalistē tirdzniecība "pelēkajā tirgū" ir preču zīmes pārkāpums.



##### Uzmanieties no mēģinājumiem savākt iepakojuma materiālu nelikumīgai atkārtotai izmantošanai

Krāpnieki dažreiz mēģina iegūt lietotu HP kasetņu iepakojumu vai drošības uzlīmes, lai tās nelegāli atkārtoti izmantotu, maskējot viltotas kasetnes. Lūdzu, izvairieties no šādām shēmām un nekavējoties ziņojiet HP, ja jūs pamanāt tālāk norādītās darbības.

- ! Lūgums atvērt HP kasetņu iepakojumu, nesabojājot drošības uzlīmi
- ! Piedāvājumi nopirkt vai paņemt atpakaļ kasetnes iepakojumu
- ! Piedāvājumi nopirkt vai paņemt atpakaļ noņemtās HP drošības uzlīmes

Atverot iepakojumu, lūdzu, vienmēr izmantojiet atvēršanas strēmeli vai paredzēto atveri, kas parasti atrodas drošības uzlīmes (ja tāda ir) tuvumā; tas palīdz novērst iepakojuma un drošības uzlīmju nelikumīgu atkārtotu izmantošanu.

Lūdzu, nezaudējiet modrību arī pret nevēlamiem, apšaubāmiem piedāvājumiem savākt un, iespējams, pārstrādāt izlietotās kasetnes. Ja vēlaties pārstrādāt izlietotās kasetnes, aizsargājot vidi, jūs varat izmantot [HP Planet Partners](#) pakalpojumu, kas ir pieejamas daudzās valstīs visā pasaulē.



#### 6. Ziņojiet par aizdomām

##### Rīkojieties, ja rodas aizdomas par izstrādājumu vai piedāvājumu

- > Ja jums ir jebkādas aizdomas par viltojumiem, lūdzu, [ziņojiet HP viltojumu novēršanas speciālistiem](#).

## Izvairīšanās no viltotiem skaitļošanas produktiem

Īpašam viltošanas riskam ir pakļautas skaitļošanas ierīces, tostarp klēpj datoru strāvas adapteri un akumulatori, USB zibatmiņas diski, tastatūras, peles, kā arī atmiņas kartes. Taču arī plašs citu piederumu klāsts un pat veseli personālie datori un klēpj datori var tikt viltoti. Lai izvairītos no nelikumīgām skaitļošanas ierīcēm, lūdzu, ievērojiet tālāk sniegtajām norādēm.

### Vizuāla pārbaude HP skaitļošanas ierīču pārbaude



1. Apskatiet iepakojumu



2. Pārbaudiet produktus



3. Atturēšanās no aizdomīgiem piedāvājumiem



4. Ziņojiet par aizdomām



### 1. Apskatiet iepakojumu

#### HP izmanto augstas kvalitātes iepakojumu

- > Piegādātajiem oriģinālajiem HP izstrādājumiem ir augsta kvalitāte, tie ir jaunās firmas kastēs vai blistera iepakojumos.
- > Uz tiem nedrīkst būt izplūduša teksta un attēlu, nepareizu HP logotipu, izstrādājuma fotoattēlu, kas atšķiras no faktiskās ierīces, vai pareizrakstības kļūdu.



### 2. Pārbaudiet produktus

#### Autentiskiem HP skaitļošanas produktiem ir augsta kvalitāte

- > Oriģinālie HP izstrādājumi vienmēr tiek izgatavoti saskaņā ar stingrām HP kvalitātes standartu prasībām. Uz tiem parasti ir konkrēti HP logotipi, kā arī uzlīme, kurā ir sniegta informācija par izstrādājuma augstas izšķirtspējas drukā.
- > Preces ar bojājumu, skrāpējumu vai nodiluma pazīmēm varētu būt viltotas. Jebkurai produkta uzlīmei, kas ir uzlikta nekārtīgi vai kurā ir pareizrakstības vai pieturzīmju kļūdas, kā arī nepareizām HP logo etiķetēm vajadzētu radīt šaubas.



### 3. Atturēšanās no aizdomīgiem piedāvājumiem

#### HP pārdot izstrādājumus caur partneriem ar kanālu līgumu

- > Lai izvairītos no viltotiem izstrādājumiem, HP iesaka iegādāties preces tikai no uzticamiem izplatītājiem, piemēram, HP pilnvarotiem partneriem.

#### HP pārdošanas prakse ir nemainīga un uzticama

- > Ja piedāvājums šķiet apšaubāmi vilinošs, tad šaubas, visticamāk, ir pamatotas. Tāpēc HP iesaka izvairīties no jebkādiem aizdomīgiem piedāvājumiem, tostarp pārdošanas mehānismiem, piemēram:
  - X Skaitļošanas ierīces tiek piedāvātas par aizdomīgi zemām cenām.
  - X Šķietami oriģinālu HP izstrādājumu pārdošana ar aprakstu, piemēram, "rūpnīcā pārbaudīts/rūpnīcas pārbaude", "lielapjoma iepakojums", "jauna mazumtirdzniecības prece", "rūpnīcā noslēgts mazumtirdzniecības iepakojums" vai "A kategorijas elements".
  - X Piedāvājumi ar fotoattēliem, kuros redzami masveida ražošanas vai iepakojšanas process vai kuros redzami iekšējie komponenti.
  - X Pārdevēji, kuri apgalvo, ka ir saistīti ar HP vai saņem tā atbalstu, vai kas it kā piedāvā "tādu pašu kvalitāti, bet zemākas cenas nekā standarta HP izstrādājumiem".
  - X Nevēlami e-pasta piedāvājumi (surogātpasts) vai piedāvājumi tiešsaistē ar nepilnīgu piegādātāja kontaktinformāciju.
- > HP iesaka izvairīties no izstrādājumu "pelēkā tirgus" vai "paralēlā importa" piedāvājumiem<sup>4</sup>, kurus var izmantot, visticamāk, viltojumu tirgošanai. Ņemiet vērā, ka Eiropas Ekonomikas zonā, Šveicē un Apvienotajā Karalistē tirdzniecība "pelēkajā tirgū" ir preču zīmes pārkāpums.



### 4. Ziņojiet par aizdomām

#### Rīkojieties, ja rodas aizdomas par izstrādājumu vai piedāvājumu

- > Ja jums ir jebkādas aizdomas par viltojumiem, lūdzu, ziņojiet HP viltojumu novēršanas speciālistiem.

## Ziņošana par varbūtēju viltošanu

Ja izstrādājumus pārbaudījāt, kā norādīts iepriekš, un jūsu aizdomām ir iegūts pamatojums, lūdzu, nekavējoties ziņojiet HP.

### Vizuāla pārbaude Ziņošana par aizdomām par viltojumu vai krāpšanu



1. Izvēlieties ziņošanas kanālu

2. Norādiet faktus

3. Pievienojiet fotoattēlus

4. Iesniedziet savu ziņojumu

### Svarīga informācija, kas jāņem vērā, ziņojot HP

- > Lūdzu, saglabājiet aizdomīgo izstrādājumu, tā iepakojumu un attiecīgos dokumentus, piemēram, rēķinus, turpmākām atsaucēm.
- > Jūsu drošībai HP parasti iesaka neinformēt piegādātāju par savām aizdomām, ka ir pārdotas apšaubāmas preces.

HP apņemas aizsargāt jūsu privātumu (apmeklējiet [HP tiešsaistes paziņojumu par privātumu](#)). Mēs izmantosim jūsu sniegto informāciju, lai vērstos pret viltošanu, ja nepieciešams un attiecīgā gadījumā. Mēs varam ar jums sazināties par jūsu ziņojumu, piemēram, lai uzdotu papildu jautājumus. Ziņošana ir brīvprātīga, un to var darīt, nesniedzot jebkādu personīgu informāciju. Visa jūsu ziņotā informācija būs konfidenciāla tādā apmērā, kādā to nosaka tiesību akti, un tā tiks nodota tālāk tikai tad, ja tas būs nepieciešams.



### 1. Izvēlieties ziņošanas kanālu

Ja ir radušās aizdomas, vērsieties tieši pie HP speciālistiem:

#### Sazināties ar HP ACF komandu jebkurā valodā



E-pasta adrese

Sūtiet ziņojumu uz  
[emea.anti-counterfeit@hp.com](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com).



Tīmekļa vietne

Apmeklējiet vietni [hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit) un noklikšķiniet "Ziņot par viltojumu". Jūs varat ziņot arī anonīmi.



### 2. Norādiet faktus

Lai mēs varētu efektīvi rīkoties saistībā ar jūsu aizdomām, mums ir nepieciešama tālāk norādītā informācija.

- > Izskaidrojiet savas aizdomas (piemēram, aizdomīgi zema cena, apšaubāms iepakojums).<sup>1</sup>
- > Norādiet pārdevēja vārdu, uzvārdu/nosaukumu un kontaktinformāciju, ja ir pieejama.
- > Lūdzu, norādiet savu kontaktinformāciju iespējamiem papildu jautājumiem; protams, ja vēlaties, jūs varat ziņot arī anonīmi, piemēram, ziņojot tīmekļa vietnē.



### 3. Pievienojiet fotoattēlus

Lūdzu, izpildiet tālāk minētos norādījumus, iesniedzot fotoattēlus HP ACF speciālistiem.

- > Iesniedziet **izstrādājuma iepakojuma visu sešu malu** asus digitālus fotoattēlus tā, lai mēs varam redzēt mazāku tekstu. Lūdzu, pievienojiet arī **asu un salasāmu drošības uzlīmes** (ja tāda ir) tuvplānu un, ja iespējams, paša izstrādājuma attēlu.
- > Ja iespējams, lūdzu, uzņemiet fotoattēlus dienas gaismā vai labi apgaismotā telpā un nelietojiet zibspuldzi.



Fotogrāfijas piemērs ziņošanai par aizdomīgu tonera kasetni



### 4. Iesniedziet savu ziņojumu

Nosūtiet savu informāciju mūsu ACF speciālistiem, kuri to izskatīs un atbilstoši rīkosies.



## Papildu informācijas ieguve

HP nodrošina vairākus informācijas resursus, kas palīdz jums izvairīties no aizdomīgiem piedāvājumiem un viltotiem izstrādājumiem.



ACF lapas vietnē hp.com  
Lai iegūtu sīkāku informāciju un ērtas lejupielādes materiālus un lai sazinātos ar mums, apmeklējiet informācijas par viltojumu novēršanas lapas vietnē hp.com



Īsi ACF video klipī  
Iegūstiet informāciju par centrālajām ACF tēmām tikai dažās minūtēs, skatot attiecīgus klipus un video pamācības



Viltojumu atpazīšanas pamatprincipi  
Ātrai atsaucei izmantojiet īsu apkopojumu par to, kā aizsargāt sevi pret viltotiem izstrādājumiem

<sup>1</sup> Attiecībā uz drukas piederumiem, lūdzu, ņemiet vērā, ka atkārtoti uzpildītas, atjaunotas, imitētas vai saderīgas kasetnes ir likumīgas, ja tās nepārkāpj HP vai trešo pušu intelektuālā īpašuma tiesības. Taču šādu izstrādājumu iepakojšana un pārdošana, maldinot vai iespējami maldinot klientus, liekot noticēt, ka viņi iegādājas pilnīgi jaunu, oriģinālu HP izstrādājumu vai ka izstrādājums ir saistīts ar HP vai HP to atbalsta, bet neražo, vai ja izstrādājums izmanto HP intelektuālo īpašumu bez HP piekrišanas, ir nelikumīga. | <sup>2</sup> C-SKUs ietver PLs 5T, IU, GL, GM, HF un K6 izvēlēto piederumu izstrādājumu numuru, piemēram, izstrādājuma numurs beidzas ar "AC", "XC" vai "YC". | <sup>3</sup> Pārvaldītie SKUs ietver PLs 5T, IU, GL, GM, HF un K6 izvēlēto piederumu izstrādājumu numuru, piemēram, (i) PLs 5T, IU, GL: izstrādājumu numurs beidzas ar "MC"; (ii) PL K6: izstrādājumu numurs beidzas ar "YC"; (iii) PL GM izstrādājumu numurs beidzas ar "AC" vai "XC"; un (iv) PL HF piederumi, kas ir saderīgi ar pārvaldītiem printeriem (PLs MC, G8, GQ). | <sup>4</sup> "Pelēkā tirgus" preces vai paralēlais imports parasti ietver oriģinālus, firmas izstrādājumus, kas tiek iegūti vienā teritorijā (valstī/ekonomiskā zonā), kas tiek importēti uz citu teritoriju bez zīmola īpašnieka piekrišanas (avots: Starptautiskā preču zīmju asociācija (International Trademark Association, INTA). Skaidrības labad likumīgu HP izstrādājumu pārrobežu tirdzniecība Eiropas Ekonomikas zonā (Eiropas Savienībā + Islandē, Lihtenšteinā, Norvēģijā), Šveicē un Apvienotajā Karalistē (Lielbritānijā) netiek uzskatīta par "pelēko" realizāciju (statuss: 2020. gada oktobris).

**Vairāk informācijas**  
[hp.com/go/anticounterfeit](https://hp.com/go/anticounterfeit)

© 2021 HP Development Company, L.P. autortiesības. Šeit sniegtā informācijā var tikt mainīta bez iepriekšēja paziņojuma. HP produktu un pakalpojumu garantijas tiek noteiktas produktiem pievienotajos pakalpojumus pavadošos garantijas dokumentos. Neko no šeit minētā nedrīkst interpretēt kā konsultāciju vai papildu garantiju. HP nav atbildīgs par šī dokumenta tehniskajām vai redakcijas kļūdām vai nepilnībām.

EMEA = Eiropa, Tuvie Austrumi un Āfrika

