

# Průvodce proti padělání pro spotřebitele



Program společnosti HP na ochranu proti padělání a podvodu (ACF) pro Evropu, Střední východ a Afriku (EMEA)

Duben 2021



## Obsah

- > [Vyhýbejte se padělaným kazetám](#)
- > [Vyhýbejte se falešným výpočetním produktům](#)
- > [Informujte nás o možných padělcích](#)
- > [Získávání dalších informací](#)

Padělané tiskové spotřební materiály a zboží výpočetní techniky mohou představovat značné riziko pro spotřebitele, protože často nesplňují přísné standardy kvality a bezpečnosti společnosti HP. Abyste se mohli vyhnout podvodníkům a jejich rizikovým produktům, postupujte podle níže uvedených tipů.

Padělky mohou představovat značná rizika, včetně následujících případů:



Špatné  
výtisky



Snížená výtěžnost  
na stránku



Nefunkční  
produkty



Poškozené  
tiskárny



Nevědomé jednání  
se zločinci

## Vyhýbejte se padělaným kazetám

Paděláním je ohrožen obzvláště originální tiskový spotřební materiál HP, včetně značkových kazet HP a Samsung.<sup>1</sup> Při kontrole podezřelých produktů pečlivě dodržujte následující postupy.

Rychlý postup: Jak kontrolovat tiskový spotřební materiál HP



1. Zkontrolujte  
bezpečnostní štítek HP



2. Porovnejte  
kódy/data



3. Podívejte  
se na obal



4. Zkontrolujte  
kazetu



5. Vyvarujte se  
pochybných nabídek



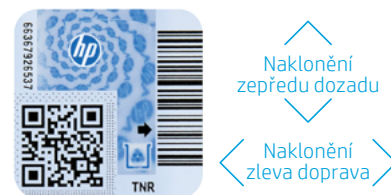
6. Nahlaste  
podezření



## 1. Zkontrolujte bezpečnostní štítek HP

### Bezpečnostní štítek musí obsahovat správné holografické prvky

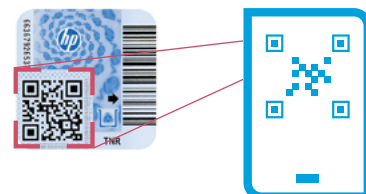
- > Nakloňte krabici zepředu dozadu: symboly 'hp' a '✓' na štítku se musí posouvat opačným směrem.
- > Nakloňte krabici zprava doleva: symboly 'hp' a '✓' na štítku se musí posouvat stejným směrem.



### Speciálně pro zákazníky: Ověřte jedinečný kód štítku pomocí chytrého telefonu

- > Ofoťte si kód Quick Response (QR) na štítku pomocí čtečky QR kódů a získejte přímou odpověď od společnosti HP.

Nejnovější tonerové bezpečnostní štítky HP jsou vybaveny čárovým kódem. Čárový kód podporuje serializaci tonerových kazet HP a nemůže vám pomoci při určování, zda může být produkt padělaný.



### Bezpečnostní štítky jsou přítomny a jsou správně použity

Zkontrolujte, zda všechny produkty, které mají obsahovat bezpečnostní štítek, tento štítek skutečně obsahují – a zda je štítek na správném místě, jak je uvedeno na příslušném obrázku.

Umístěte kurzor myši nad bezpečnostní štítky a nad označené oblasti na krabicích s inkoustem/tonerem; získáte tak detailní snímky!

- > **Všechny tonerové kazety HP musí mít příslušný štítek.** Patří sem běžné tonerové kazety HP i soupravy HP Neverstop. Štítek bývá nalepen na odtrhávacím proužku krabice. Pokud si povšimnete nějakého produktu tohoto typu bez bezpečnostního štítku HP, máte důvod být podezřívaví.



- > **Vybrané inkoustové kazety HP obsahují štítek;** tyto kazety se prodávají na evropských a ISE trzích společnosti HP (v Africe, Evropě a na Středním východě). Zkontrolujte produkt podle našeho Přehledu bezpečnostních štítků pro inkoustové kazety HP: Důvod k podezření můžete mít, pokud na produktech chybí bezpečnostní štítek, který tam má být. Všimněte si, že všechny inkoustové lahvičky HP GT pro tiskárny s inkoustovými nádržkami HP mají obvykle také svůj bezpečnostní štítek.



Také se ujistěte, že bezpečnostní štítek odpovídá produktu – například inkoustový štítek na tonerové kazetě je podezřelý (a naopak).



- > **Kazety HP PageWide a velkoformátové kazety HP jsou obecně označovány bezpečnostním štítkem.** Bezpečnostní štítek HP používaný u těchto produktů má stejný design jako štítky nalepené na inkoustových kazetách.



- > **Vybrané spotřební materiály HP Long Life Consumables (LLC) mají bezpečnostní štítek LLC;** jedná se například o fixační jednotky a soupravy pro přenos obrazu. Pokud je štítek přítomen, má specifickou ikonu „LLC“.



Získejte více informací o tom, jak kontrolovat HP spotřební materiály Long Life Consumables (LLC), například fixační jednotky a soupravy pro přenos obrazu, a tonerové kazety Samsung, a to v našich jednostránkových příručkách.

**Nezapomeňte, že existují různé varianty bezpečnostního štítku**

Některé starší verze bezpečnostních štítků společnosti HP mohou být stále v oběhu. Obecně jsou vybaveny funkcí posouvání obrazu, která může být kontrolována podobným způsobem, jenž byl popsán výše.

**2. Porovnejte kódy/data****Kódy/data na krabici a na kazetě se musí shodovat**

Originální kazety HP jsou vybaveny specifickými kódy nebo daty na krabici a také na zabalené kazetě. Pokud se kódy/data neshodují podle popisu, máte důvod být podezřívaví.

- > Toner: Všechny originální tonerové kazety HP mají kód na krabici i na samotné kazetě; alespoň prvních pět znaků se musí shodovat. Ignorujte všechny další uváděné specifikace.
- > Inkoust, inkoustové lahvičky GT, PageWide, velký formát: Tyto kazety HP mají na krabici stejné datum „Konec záruky“ jako na samotné kazetě (+/-1 měsíc).

**3. Podívejte se na obal****Všechny produkty jsou dodávány v originálním balení HP**

- > Společnost HP obecně doporučuje přijímat pouze kazety HP v neotevřeném originálním obalu. Balení HP poskytuje důležitou ochranu proti padělání a může obsahovat základní informace o produktu.
- > Pokud akceptujete kazety bez obalu HP, můžete se vystavovat zvýšenému riziku přijetí padělaného produktu. Prodej kazet bez obalu HP může navíc porušovat místní zákony o bezpečnosti produktů / zákony o ochraně zákazníků, pokud byly na obalu HP uvedeny příslušné informace.

**Všechny obaly mají konzistentní kvalitu**

- > Krabice a obalové materiály používané pro originální kazety HP jsou neporušené a mají špičkovou jakost.
- > Neměly by existovat žádné pravopisné nebo tiskové chyby, žádné známky opotřebení a žádné indikace toho, že krabice mohla být otevřena a znovu zapečetěna.



Veďte prosím na vědomí, že společnost HP rovněž nabízí SKU pro (1) Supplies Big Deals (SBD), takzvané C-SKU<sup>2</sup>, a pro (2) Managed Print Services (MPS), takzvané Managed SKU nebo M-SKU<sup>3</sup>. Tyto produkty lze snadno rozpoznat díky jejich poměrně obyčejným bílým nebo hnědým krabicím. Upozorňujeme, že tyto produkty mají být prodávány koncovým zákazníkům pouze prostřednictvím autorizovaných partnerů HP, tedy (1) C-SKU prostřednictvím akreditovaných prodejců SBD a (2) M-SKU prostřednictvím akreditovaných partnerů Power Service. Společnost HP však nemůže vyloučit, že C-SKU a M-SKU budou obchodovány neautorizovanými prodejci, což může znamenat maskování padělaných produktů.





#### 4. Zkontrolujte kazetu

##### Samotná kazeta musí být čistá a zcela nová

- > Originální kazety HP jsou vždy dodávány v nepoužitém stavu.
- > Na samotné kazetě by neměly být přítomny žádné známky poškození, úniku inkoustu nebo toneru, poškrábání ani předchozího používání.



#### 5. Vyvarujte se pochybných nabídek

##### Společnost HP prodává produkty prostřednictvím smluvních partnerských kanálů

- > Chcete-li se vyhnout padělaným kazetám, doporučuje společnost HP nakupovat pouze od důvěryhodných dodavatelů, například od autorizovaných partnerů HP.

##### Prodejní postupy společnosti HP jsou konzistentní a spolehlivé

- > Pokud nabídka vypadá „příliš dobře, než aby to byla pravda“, pravděpodobně tomu tak je. Společnost HP proto doporučuje upustit od jakýchkoli podezřelých nabídek, včetně prodejních postupů, například:
  - X Tiskový materiál nabízený za podezřele nízké ceny.
  - X Údajně „nové“ nebo „vylepšené“ produkty nabízené výhradně společností prodejce.
  - X Nevyžádané e-mailové nabídky (spam) nebo online nabídky s neúplnými kontaktními údaji na dodavatele.
- > Společnost HP doporučuje vyhýbat se nabídkám údajného tiskového spotřebního materiálu z „šedého trhu“ nebo „paralelně dováženého materiálu“, který mohl být použit jako záminka pro prodej padělaného zboží. Upozorňujeme, že v Evropském hospodářském prostoru, Švýcarsku a Velké Británii představuje tento šedý trh porušení ochranné známky.



##### Dejte si pozor na pokusy o shromažďování obalového materiálu pro nezákonné opětovné použití

Podvodníci se někdy pokoušejí zmocnit se použitých krabic od kazet HP nebo bezpečnostních štítků; chtějí je nelegálně znovu použít k maskování padělaných kazet. Zdržte se těchto postupů a neprodleně informujte společnost HP, pokud si všimnete následujících situací:

- ! Žádosti o otevření krabic s HP kazetami bez poškození bezpečnostního štítku
- ! Nabídky zpětného odkupu nebo zpětného převzetí prázdných kazetových boxů
- ! Nabídky zpětného odkupu nebo zpětného převzetí odstraněných bezpečnostních štítků HP

Při otvírání krabice s kazetami vždy používejte odtrhávací proužek nebo určený otvor, který se obvykle nachází v blízkosti bezpečnostního štítku (pokud se používá) – to pomáhá zabránit neoprávněnému opětovnému použití krabic a bezpečnostních štítků.

Dávejte také pozor na nevyžádané pochybné nabídky týkající se sběru a údajné recyklace použitých kazet. Pokud chcete recyklovat použité kazety z důvodu ochrany životního prostředí, můžete využít službu [HP Planet Partners Service](#), která je k dispozici v mnoha zemích po celém světě.



#### 6. Nahlaste podezření

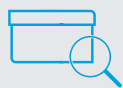
##### Když máte podezření na nezákonný produkt nebo nabídku, ihned jednejte

- > Informujte prosím [odborníky společnosti HP uvedené níže](#), pokud máte podezření na padělatelskou činnost.

## Vyhýbejte se falešným výpočetním produktům

Mezi produkty výpočetní techniky, které je obzvláště ohroženo paděláním, patří napájecí adaptéry a baterie laptopů, USB flash disky, klávesnice a ovládací myši a paměťové karty. Falšuje se ale také řada dalších doplňků, dokonce i celé počítače a notebooky. Chcete-li se vyvarovat nezákonného zboží výpočetní techniky, postupujte podle kroků uvedených dále.

### Rychlý postup: Postup kontroly výpočetních produktů HP



1. Podívejte se na obal



2. Kontrola produktů



3. Vyvarujte se pochybných nabídek



4. Nahlaste podezření



### 1. Podívejte se na obal

#### Společnost HP používá prvotřídní balení

- > Originální produkty HP se dodávají ve vysoce kvalitních a nových značkových krabicích nebo v blistrovaných baleních.
- > Na těchto baleních nesmí být žádné rozmazané texty a obrázky, nesprávná loga HP, fotografie produktů liší se od příslušné položky nebo pravopisné chyby.



### 2. Kontrola produktů

#### Originální výpočetní produkty HP mají vysokou kvalitu

- > Originální produkty HP se vždy vyrábějí podle přísných standardů kvality. Obvykle mají specifická loga HP a také štítek, který zobrazuje informace o produktu v tisku s vysokým rozlišením.
- > Zboží, které vykazuje známky poškození, poškrábání nebo opotřebení, může být falešné. Jakékoli produktové nálepky nalepené nahodile nebo s pravopisnými nebo interpunkčními chybami mohou být důvodem k pochybnostem, stejně jako štítky s nesprávným logem HP.



### 3. Vyvarujte se pochybných nabídek

#### Společnost HP prodává produkty prostřednictvím smluvních partnerských kanálů

- > Chcete-li se vyhnout padělaným výpočetním produktům, doporučuje společnost HP nakupovat pouze od důvěryhodných dodavatelů, například od autorizovaných partnerů HP.

#### Prodejní postupy společnosti HP jsou konzistentní a spolehlivé

- > Pokud nabídka vypadá „příliš dobře, než aby to byla pravda“, pravděpodobně tomu tak je. Společnost HP proto doporučuje upustit od jakýchkoli podezřelých nabídek, včetně prodejních postupů, například:
  - X Výpočetní zboží nabízené za podezřele nízké ceny.
  - X Prodej údajně originálních produktů HP například s popisky „testováno v továrně / testování v továrně“, „hromadné balení“, „nový maloobchod“, „maloobchodní obal uzavřený v továrně“ nebo „buňka třídy A“.
  - X Nabídky s fotografiemi zobrazujícími hromadnou výrobu nebo hromadné procesy balení nebo s fotografiemi zobrazujícími vnitřní součásti.
  - X Prodejci prohlašující, že jsou výrobcem sdruženým se společností HP nebo autorizovaným touto společností, nebo že nabízejí „stejnou kvalitu a nižší ceny ve srovnání se standardními produkty HP“.
  - X Nevyžádané e-mailové nabídky (spam) nebo online nabídky s neúplnými kontaktními údaji na dodavatele.
- > Společnost HP doporučuje vyhýbat se nabídkám produktů z „šedého trhu“ nebo „paralelně dovážených“ produktů<sup>4</sup>, které by mohly být použity jako záminka pro prodej padělaného zboží. Upozorňujeme, že v Evropském hospodářském prostoru, Švýcarsku a Velké Británii představuje tento šedý trh porušení ochranné známky.



### 4. Nahlaste podezření

#### Když máte podezření na nezákonný produkt nebo nabídku, ihned jednejte

- > Informujte prosím odborníky společnosti HP uvedené níže, pokud máte podezření na padělatelskou činnost.

## Informujte nás o možných padělcích

Pokud jste zkontrolovali produkty, jak je uvedeno výše, a vaše podezření se potvrdilo, neprodleně to prosím nahlaste společnosti HP.

### Rychlý postup: Jak hlásit podezření na padělání a podvody



1. Vyberte si kanál pro zaslání oznámení

2. Uvádějte fakta

3. Připojte fotografie

4. Odesílejte zprávy

### Na co je třeba myslet před nahlášením podvodu na číslo HP

- > Ušchovejte si podezřelý produkt, jeho obal a veškeré související dokumenty, například faktury, pro další použití.
- > Kvůli vlastní bezpečnosti společnost HP obecně doporučuje, abyste o svém podezření neinformovali prodejce, který pochybné zboží prodal.

Společnost HP se zavazuje chránit vaše soukromí (další informace získáte po návštěvě stránky [Prohlášení HP o ochraně osobních údajů](#)). Informace, které oznámíte, použijeme na akce proti padělání, pokud to bude vhodné. Ohledně vaší zprávy vás můžeme také kontaktovat, například za účelem položení doplňujících otázek. Hlášení je dobrovolné a lze je provést bez poskytnutí jakýchkoli osobních údajů. Veškeré informace, které nám poskytnete, budou považovány za důvěrné, v rozsahu povoleném zákonem, a budou sdíleny jen v nezbytně nutném rozsahu.



### 1. Vyberte si kanál pro zaslání oznámení

V případě podezření se obraťte přímo na odborníky společnosti HP:

#### Kontaktujte tým ACF společnosti HP v jakémkoli jazyce



E-mail

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



Web

Navštivte stránky [hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)  
a klikněte na „Nahlásit padělek“ – hlášení můžete provést i anonymně.



### 2. Uvádějte fakta

Abychom mohli ověřit podezření z padělání, potřebujeme znát následující údaje:

- > Vysvětlíte důvod svého podezření (například podezřele nízká cena, pochybné balení).<sup>1</sup>
- > Uveďte jméno a kontaktní údaje dodavatele, jsou-li k dispozici.
- > Uveďte prosím své kontaktní údaje pro případné následné otázky – samozřejmě můžete také zůstat anonymní, pokud chcete, například můžete podat oznámení prostřednictvím webu.



### 3. Připojte fotografie

Postupujte podle těchto pokynů při poskytování snímků odborníkům ACF společnosti HP:

- > Poskytněte ostré digitální fotografie **všech šesti stran obalu produktu**, abychom mohli zobrazit menší text. Poskytněte také ostrý a čitelný **detail bezpečnostního štítku** (je-li k dispozici) a obrázek samotného produktu, pokud je to možné.
- > Pokud je to možné, fotografujte za denního světla nebo v dobře osvětlené místnosti bez použití blesku fotoaparátu.



Příklad fotografií pro nahlášení podezřelé tonerové kazety



### 4. Odesílejte zprávy

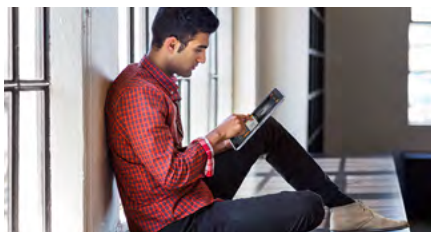
Zašlete své informace našim odborníkům ACF, kteří vaši zprávu zkontrolují a podniknou příslušná následná opatření.

## Získávání dalších informací

Společnost HP nabízí několik informačních zdrojů, které vám pomohou vyhnout se podezřelým nabídkám a padělaným produktům.



Stránky ACF na webu hp.com  
Navštivte stránky o padělatelských aktivitách (hp.com), kde najdete další podrobnosti a užitečné soubory ke stažení; kontaktujte nás



Krátké videoklipy ACF  
Získejte informace o ústředních tématech ACF během několika minut pomocí videoklipů a videonávodů



Základní informace k ochraně proti padělkům  
Pro krátkou referenci použijte krátké shrnutí postupů ochrany před falešnými produkty

<sup>1</sup> U tiskových spotřebních materiálů je třeba mít na paměti, že kazety „znovu naplněné“, „reparované“, „imitované“ nebo „kompatibilní“ jsou legitimní, pokud neporušují práva duševního vlastnictví společnosti HP nebo jiných třetích stran. Je však nelegální provádět balení nebo prodej takových produktů způsobem, který mate nebo potenciálně vede zákazníky k domněnce, že si kupují zbrusu nový originální produkt společnosti HP nebo produkt, který je spojen nebo schválen společností HP, ale nebyl jí vyroben, nebo v případě, že produkt využívá duševní vlastnictví společnosti HP bez souhlasu společnosti HP. | <sup>2</sup> C-SKU zahrnuje vybrané členy pro dodávky produktů PL 5T, IU a LS, tedy produkty s názvy zakončenými písmeny „AC“, „XC“ nebo „YC“. | <sup>3</sup> Řízené SKU zahrnují vybrané členy pro dodávky produktů PL 5T, IU, GL, GM, HF a K6, tedy (i) PL 5T, IU, GL: produkty s názvy zakončenými písmeny „MC“; (ii) PL K6: produkty s názvy zakončenými písmeny „YC“; (iii) PL GM produkty s názvy zakončenými písmeny „AC“ nebo „XC“; a (iv) PL HF dodávky kompatibilní s řízenými tiskárnami (PL MC, G8, GQ). | <sup>4</sup> Zboží z nezákonného trhu nebo paralelní dovozy obecně obsahují označení originálními značkami produktů, které pocházejí z jednoho území (země / ekonomické oblasti) a jsou dováženy na jiné území bez souhlasu držitele značky (zdroj: Mezinárodní obchodní asociace INTA). Z důvodu zajištění přehlednosti se za nezákonný marketing nepovažuje přeshraniční prodej legitimních produktů HP v rámci Evropského hospodářského prostoru (Evropská unie + Island, Lichtenštejnsko, Norsko, Švýcarsko a Spojeného království (stav: říjen 2020).

**Další informace získáte na adrese**  
[hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Informace uvedené v tomto dokumentu mohou být bez předchozího upozornění změněny. Jediné záruky vztahující se na produkty a služby společnosti HP jsou uvedeny ve výslovných prohlášeních o záruce, která jsou s takovými produkty a službami dodávána. Na základě žádných ze zde uvedených informací nemůže vzniknout nárok na další záruku. Společnost HP neodpovídá za technické nebo redakční chyby či opomenutí obsažená v tomto dokumentu.

EMEA = Evropa, Blízký východ a Afrika

[e-mail ACF](#)

[webové stránky ACF](#)

