

# Οδηγός κατά της πειρατείας ACF για εταιρικούς πελάτες



Το Πρόγραμμα κατά της πειρατείας και απάτης (ACF) της HP για Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική (EMEA)

Απρίλιος 2021



## Πίνακας περιεχομένων

- > [Πλαστά προϊόντα και κίνδυνοι πειρατείας](#)
- > [Αποφυγή πλαστών δοχείων μελανιού](#)
- > [Αποφυγή πλαστών προϊόντων υπολογιστών](#)
- > [Αναφορά πιθανής πειρατείας](#)
- > [Προστασία του οργανισμού σας](#)
- > [Συνήθειες ερωτήσεις](#)

Τα πλαστά δοχεία μελανιού και τα προϊόντα πληροφορικής μπορεί να ενέχουν σοβαρούς κινδύνους για τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς. Χρησιμοποιήστε τις ακόλουθες βοηθητικές συμβουλές για να προστατέψετε τον οργανισμό σας από απατεώνες και παράνομα σχέδια.

## Πλαστά προϊόντα και κίνδυνοι πειρατείας

Οι απατεώνες προσπαθούν να εκμεταλλευτούν με παράνομα μέσα την καλή φήμη των αυθεντικών προϊόντων HP, δημιουργώντας παράνομες απομιμήσεις, με τρόπο που προκαλεί σύγχυση στους πελάτες, κάνοντάς τους να πιστεύουν ότι αγοράζουν αυθεντικά προϊόντα. Συχνά, οι απατεώνες μπορεί να στοχεύουν επιχειρήσεις και μεγάλους – πελάτες του δημόσιου τομέα, όπως κυβερνητικούς οργανισμούς και πανεπιστήμια για τέτοιες παράνομες δραστηριότητες.

Ενώ τα πλαστά προϊόντα μπορεί να μοιάζουν με αυθεντικά προϊόντα HP, είναι παράνομα και συνήθως χαμηλής ποιότητας. Η χρήση τους μπορεί να ενέχει σημαντικούς κινδύνους, όπως οι παρακάτω:



### Έχετε υπόψη πιθανούς κινδύνους πλαστών προϊόντων



Κακές εκτυπώσεις που προκαλούν ζημιά στην εικόνα του οργανισμού σας



Θέση εκτυπωτών εκτός λειτουργίας και διακοπές στη ροή εργασιών



Παράπονα στα τμήματα αγορών ή πληροφορικής σας



Μη έγκυρη εγγύηση HP και εκτεταμένα έξοδα σέρβις για την επισκευή κατεστραμμένων εκτυπωτών



Απώλεια χρημάτων και ανάγκη για μια νέα διαδικασία υποβολής προσφορών



Σοβαροί κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια, π.χ. λόγω επικίνδυνης καλωδίωσης σε πλαστά προϊόντα πληροφορικής



Κίνδυνοι Κυβερνοασφάλειας, καθώς το τσιπ σε ένα πλαστό δοχείο μπορεί να χρησιμοποιείται για τη μόλυνση με κακόβουλο λογισμικό



Ακούσιες συναλλαγές με εγκληματίες

## Αποφυγή πλαστών δοχείων μελανιού

Τα αυθεντικά αναλώσιμα εκτύπωσης HP, συμπεριλαμβανομένων των δοχείων με την επωνυμία HP και Samsung, κινδυνεύουν ιδιαίτερα να πλαστογραφηθούν.<sup>1</sup> Προσέξτε τα παρακάτω βήματα για να εξετάσετε ύποπτα προϊόντα.

### Με μια ματιά: Τρόπος ελέγχου αναλώσιμων εκτύπωσης HP



1. Ελέγξτε την ετικέτα ασφαλείας HP



2. Συγκρίνετε τους κωδικούς/ημερομηνίες



3. Ελέγξτε τη συσκευασία



4. Εξετάστε το δοχείο



5. Μην αποδέχεστε αμφίβολες προσφορές



6. Κάντε αναφορά αν υπάρχουν υποψίες



### 1. Ελέγξτε την ετικέτα ασφαλείας HP

#### Η ετικέτα ασφαλείας παρουσιάζει τα σωστά χαρακτηριστικά ολογράμματος

- > Γυρίστε τη συσκευασία από μπροστά προς τα πίσω: τα σύμβολα «hp» και «✓» στην ετικέτα θα πρέπει να κινούνται σε αντίθετες κατευθύνσεις.
- > Γυρίστε τη συσκευασία από δεξιά προς τα αριστερά: τα σύμβολα «hp» και «✓» στην ετικέτα θα πρέπει να κινούνται στην ίδια κατεύθυνση.



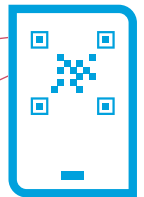
Γυρίστε από μπροστά προς τα πίσω

Γυρίστε από αριστερά προς τα δεξιά

#### Ειδικά για πελάτες: Επικύρωση του μοναδικού κώδικα της ετικέτας μέσω smartphone

- > Καταγράψτε τον κώδικα Γρήγορης ανταπόκρισης (QR) με ένα πρόγραμμα ανάγνωσης QR για να λάβετε μια άμεση απάντηση από την HP.

Οι τρέχουσες ετικέτες ασφαλείας γραφίτη HP διαθέτουν γραμμικό κωδικό. Ο γραμμικός κωδικός υποστηρίζει τη σειριοποίηση δοχείων γραφίτη HP και δεν μπορεί να σας βοηθήσει να προσδιορίσετε αν ένα προϊόν μπορεί να είναι απομίμηση.



#### Οι ετικέτες ασφαλείας βρίσκονται στη θέση τους

Ελέγξτε ότι όλα τα προϊόντα που υποτίθεται ότι φέρουν μια ετικέτα ασφαλείας διαθέτουν όντως μία και ότι η ετικέτα βρίσκεται στη σωστή θέση, όπως υποδεικνύεται στα παρακάτω γραφικά.

Τοποθετήστε τον δείκτη του ποντικιού σας πάνω στις παρακάτω ετικέτες ασφαλείας και τις σημειωμένες περιοχές στα κουτιά μελανιού/γραφίτη για κοντινές λήψεις!

- > **Όλα τα δοχεία γραφίτη HP θα πρέπει να έχουν μια ετικέτα.** Αυτό περιλαμβάνει τυπικά δοχεία γραφίτη HP, καθώς και δοχεία γραφίτη SBD<sup>2</sup>/MPS<sup>3</sup> της HP και κιτ HP Neverstop. Η ετικέτα είναι γενικά κολλημένη στην ταινία αποκόλλησης της συσκευασίας. Αν δείτε τέτοια προϊόντα χωρίς ετικέτες ασφαλείας HP, θα πρέπει να είστε καχύποπτοι.



- > **Επιλεγμένα δοχεία μελανιού HP φέρουν μια ετικέτα** στις Ευρωπαϊκές/ΙΣΕ αγορές της HP (δηλαδή Αφρική, Ευρώπη και Μέση Ανατολή). Ελέγξτε ένα προϊόν έναντι της επισκόπησης ετικέτας ασφαλείας μας για δοχεία μελανιού HP: Υπάρχει λόγος να είστε καχύποπτοι, αν απουσιάζει αδικαιολόγητα η ετικέτα ασφαλείας. Να σημειωθεί ότι όλες οι φιάλες μελανιού HP GT για εκτυπωτές δεξαμενής μελανιού HP συνοδεύονται συνήθως από μια ετικέτα ασφαλείας, επίσης.



**Βεβαιωθείτε επίσης ότι η ετικέτα ασφαλείας αντιστοιχεί στο προϊόν** – για παράδειγμα, μια ετικέτα μελανιού πάνω σε δοχείο γραφίτη είναι ύποπτη, όπως και το αντίστροφο.



- > Τα δοχεία HP PageWide και τα δοχεία μεγάλου φορμά HP διαθέτουν συνήθως μια ετικέτα ασφαλείας. Η ετικέτα ασφαλείας HP που χρησιμοποιείται σε αυτά τα προϊόντα έχει το ίδιο σχέδιο όπως και τα δοχεία μελανιού.



- > Επιλεγμένα Αναλώσιμα μακράς διάρκειας HP (LLC) παρέχονται με μια ετικέτα ασφαλείας LLC, π.χ. fuser και κιτ μεταφοράς εικόνας. Αν υπάρχει, η ετικέτα διαθέτει το αποκλειστικό εικονίδιο LLC.



Λάβετε περισσότερες λεπτομέρειες για τον τρόπο ελέγχου Αναλώσιμων μακράς διάρκειας HP (LLC), όπως fuser και κιτ μεταφοράς εικόνας, και δοχεία γραφίτη με την επωνυμία Samsung στους αντίστοιχους οδηγούς μας ενός φύλλου.

### Γνωρίζετε τις διαφορετικές παραλλαγές της ετικέτας ασφαλείας

Κάποιες παλιότερες εκδόσεις των ετικετών ασφαλείας HP μπορεί να κυκλοφορούν ακόμη. Συνήθως έχουν λειτουργία μετατόπισης εικόνας και μπορούν να ελεγχθούν με μια μέθοδο παρόμοια εκείνης που περιγράφεται παραπάνω.

#### Τρέχουσες ετικέτες ασφαλείας



#### Προηγούμενες ετικέτες ασφαλείας



## 2. Συγκρίνετε τους κωδικούς/ημερομηνίες

### Οι κωδικοί/ημερομηνίες στη συσκευασία και στο δοχείο ταιριάζουν

Τα αυθεντικά δοχεία μελανιού HP διαθέτουν συγκεκριμένους κωδικούς ή ημερομηνίες στη συσκευασία, καθώς και στο δοχείο που αυτές περιέχουν. Αν οι κωδικοί/ημερομηνίες δεν ταιριάζουν όπως περιγράφεται παρακάτω, να είστε καχύποπτοι.

- > Γραφίτης: Όλα τα αυθεντικά δοχεία γραφίτη HP διαθέτουν κωδικό στη συσκευασία και στο ίδιο το δοχείο, των οποίων τουλάχιστον οι πέντε πρώτοι χαρακτήρες ταιριάζουν. Αγνοήστε όλες τις περαιτέρω προδιαγραφές που υπάρχουν.
- > Μελάνι, Φιάλες μελανιού GT, PageWide, μεγάλο φορμά: Αυτά τα δοχεία HP διαθέτουν την ίδια ημερομηνία «Λήξη εγγύησης» στη συσκευασία με το ίδιο το δοχείο (+/- 1 μήνας).



## 3. Ελέγξτε τη συσκευασία

### Όλα τα προϊόντα παραδίδονται στην αυθεντική συσκευασία HP

- > Η HP συνιστά γενικά την αποδοχή δοχείων μελανιού HP μόνο σε σφραγισμένη αυθεντική συσκευασία HP. Η συσκευασία HP προσφέρει σημαντική προστασία κατά της πειρατείας και μπορεί να περιέχει απαραίτητες πληροφορίες προϊόντων.
- > Αν αποδεχτείτε δοχεία χωρίς τη συσκευασία HP τους, μπορεί να εκθέσετε τον εαυτό σας σε έναν αυξημένο κίνδυνο πειρατείας. Επιπλέον, οι πωλητές παρέχουν δοχεία χωρίς τη συσκευασία HP τους μπορεί να παραβιάζουν τοπικούς νόμους προστασίας πελατών/ασφάλειας προϊόντων, αν περιλαμβάνονταν σχετικές πληροφορίες στη συσκευασία HP.

**Όλες οι συσκευασίες παρουσιάζουν αντίστοιχη ποιότητα**

- > Οι συσκευασίες και τα υλικά συσκευασίας που χρησιμοποιούνται για τα αυθεντικά δοχεία μελανιού HP έχουν πάντα την ίδια κορυφαία ποιότητα.
- > Δεν θα πρέπει να υπάρχουν ορθογραφικά λάθη ή λάθη στην εκτύπωση, σημάδια φθοράς και ενδείξεις ότι το κουτί μπορεί να έχει ανοίξει και σφραγιστεί ξανά.



Να σημειωθεί ότι η HP προσφέρει επίσης SKU αναλώσιμων για (1) Supplies Big Deals (SBD), τα επωνομαζόμενα C-SKU<sup>2</sup> και για (2) Managed Print Services (MPS), τα επωνομαζόμενα Managed SKU ή M-SKU<sup>3</sup>. Αυτά τα προϊόντα μπορούν να αναγνωρίζονται εύκολα χάρη στα απλά, λευκά ή καφέ κουτιά τους, αντίστοιχα. Να σημειωθεί ότι αυτά τα προϊόντα προορίζονται για πώληση σε τελικούς πελάτες αποκλειστικά από τους Εξουσιοδοτημένους συνεργάτες της HP, δηλαδή (1) C-SKU από αναγνωρισμένους Μεταπωλητές SBD και (2) M-SKU από αναγνωρισμένους Συνεργάτες Power Service. Ωστόσο, η HP δεν μπορεί να αποκλείσει το εμπόριο C-SKU και M-SKU από μη εξουσιοδοτημένους παρόχους και μπορεί να συστήσει μια κάλυψη για πλαστά προϊόντα.



#### 4. Εξετάστε το δοχείο

**Το ίδιο το δοχείο πρέπει να δείχνει καθαρό και καινούργιο**

- > Τα αυθεντικά δοχεία μελανιού HP πωλούνται πάντα χωρίς να έχουν χρησιμοποιηθεί.
- > Δεν πρέπει να υπάρχει ζημιά, διαρροή μελανιού ή γραφίτη, ή οποιοδήποτε σημάδι πρότερης χρήσης στο ίδιο το δοχείο.



#### 5. Μην αποδέχεστε αμφίβολες προσφορές

**Η HP πουλά προϊόντα μέσω συμβασιούχων συνεργατών δικτύου**

- > Για να αποφεύγετε τα πλαστά δοχεία, η HP συστήνει να αγοράζετε μόνο από αξιόπιστους πάροχους, π.χ. Εξουσιοδοτημένους συνεργάτες της HP.

**Οι πρακτικές πωλήσεων της HP είναι συνεπείς και αξιόπιστες**

- > Αν μια προσφορά μοιάζει «πολύ καλή για αληθινή», μάλλον δεν είναι. Η HP συστήνει λοιπόν να αποφεύγετε τυχόν ύποπτες προσφορές, συμπεριλαμβανομένων πρακτικών πωλήσεων όπως:
  - X Αναλώσιμα εκτύπωσης που προσφέρονται σε εξαιρετικά χαμηλές τιμές.
  - X Η επιμονή στην υποβολή παραγγελιών αμέσως ή επιμονή για αποστολή με «μετρητά στην παράδοση».
  - X Υποτιθέμενα «νέα» ή «βελτιωμένα» προϊόντα που προσφέρονται αποκλειστικά από τον πωλητή και την εταιρεία.
  - X Χύδην πωλήσεις δήθεν αυθεντικών δοχείων μελανιού HP σε διαδικτυακούς ιστότοπους δημοπρασιών.
  - X Αυτόκλητες προσφορές email (ανεπιθύμητη αλληλογραφία) ή ηλεκτρονικές προσφορές με ελλιπείς πληροφορίες επικοινωνίας παρόχου.
- > Η HP συστήνει να αποφεύγετε προσφορές για αναλώσιμα εκτύπωσης «γκρι αγοράς» ή «παράλληλης εισαγωγής»<sup>4</sup>, τα οποία μπορεί να χρησιμοποιούνται ως πρόσφαση για την πώληση πλαστών προϊόντων. Σημειώστε ότι στον ΕΟΧ, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο, το γκρίζο μάρκετινγκ συστήνει παραβίαση εμπορικών σημάτων.

**Να προσέχετε απόπειρες συγκέντρωσης υλικού συσκευασίας για παράνομη επαναχρησιμοποίηση**

Οι απαιтνες ορισμένες φορές επιχειρούν να αποκτήσουν χρησιμοποιημένα κουτιά δοχείων HP ή ετικέτες ασφαλείας, για να τα επαναχρησιμοποιήσουν παράνομα ώστε να αποκρύψουν πλαστά δοχεία. Αποφύγετε τέτοια σχέδια και επικοινωνήστε άμεσα με την HP αν παρατηρήσετε πρακτικές όπως:

- ! Αιτήσεις για το άνοιγμα κουτιών δοχείων HP χωρίς καταστροφή της ετικέτας ασφαλείας
- ! Προσφορές για την εξαγορά ή επιστροφή άδειων δοχείων
- ! Προσφορές για την εξαγορά ή επιστροφή ετικετών ασφαλείας HP που έχουν αφαιρεθεί

Όταν ανοίγετε τη συσκευασία ενός δοχείου, χρησιμοποιείτε πάντα την ταινία αποκόλλησης ή το ενδεδειγμένο άνοιγμα, το οποίο μπορείτε γενικά να βρείτε κοντά στην ετικέτα ασφαλείας (αν υπάρχει) – αυτό βοηθά να αποφεύγετε την παράνομη επαναχρησιμοποίηση συσκευασιών και ετικετών ασφαλείας.

Να είστε προσεκτικοί με αυτόκλητες, ύποπτες προσφορές συλλογής και υποτιθέμενης ανακύκλωσης μεταχειρισμένων δοχείων. Αν ο οργανισμός σας θέλει να ανακυκλώνετε μεταχειρισμένα δοχεία για το περιβάλλον, καλέστε να χρησιμοποιήσετε την [υπηρεσία HP Planet Partners](#), διαθέσιμη σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο.

#### 6. Κάντε αναφορά αν υπάρχουν υποψίες

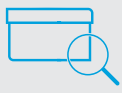
**Αναλάβετε δράση όταν είστε καχύποπτοι για μια προσφορά ή προϊόν**

- > Επικοινωνήστε με τους ειδικούς της HP κατά της πειρατείας όπως περιγράφεται παρακάτω αν έχετε υποψίες πειρατείας. Οι ειδικοί μας θα χαρούν να σας βοηθήσουν αν πιστεύετε ότι ένα προϊόν μπορεί να είναι πλαστό ή αν παρατηρήσετε για παράδειγμα ύποπτες προσφορές ή συμμετοχές σε διαγωνισμούς.

## Αποφυγή πλαστών προϊόντων υπολογιστών

Τα προϊόντα πληροφορικής που κινδυνεύουν ιδιαίτερα όσον αφορά τις απομιμήσεις περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τους φορτιστές και τις μπαταρίες για φορητούς υπολογιστές, τους δίσκους flash USB, πληκτρολόγια και ποντίκια, καθώς και τις κάρτες μνήμης. Ωστόσο, μια μεγάλη γκάμα λοιπού εξοπλισμού ή ακόμη και ολόκληρων PC και φορητών υπολογιστών μπορεί να υπόκεινται επίσης σε απομιμήσεις. Για να αποφεύγετε τα παράνομα προϊόντα πληροφορικής, ακολουθείτε τα βήματα που περιγράφονται παρακάτω.

### Με μια ματιά: Τρόπος ελέγχου προϊόντων πληροφορικής HP



1. Ελέγξτε τη συσκευασία



2. Έλεγχος των προϊόντων



3. Μην αποδέχεστε αμφίβολες προσφορές



4. Κάντε αναφορά αν υπάρχουν υποψίες



### 1. Ελέγξτε τη συσκευασία

#### Η HP χρησιμοποιεί συσκευασία κορυφαίας ποιότητας

- > Αυθεντικά προϊόντα HP αποστέλλονται σε υψηλής ποιότητας, νέα κουτιά με την επωνυμία HP ή συσκευασίας κυψελών.
- > Δεν θα πρέπει να παρουσιάζεται θολό κείμενο και εικόνες, λανθασμένα λογότυπα HP, φωτογραφίες προϊόντος που διαφέρουν του πραγματικού στοιχείου ή ορθογραφικά σφάλματα.



### 2. Έλεγχος των προϊόντων

#### Τα αυθεντικά προϊόντα πληροφορικής της HP είναι υψηλής ποιότητας

- > Τα αυθεντικά προϊόντα HP κατασκευάζονται πάντα σύμφωνα με τα αυστηρά πρότυπα ποιότητας της HP. Γενικά φέρουν εμφανή λογότυπα HP καθώς και ένα αυτοκόλλητο που εμφανίζει τις πληροφορίες προϊόντος σε μια εκτύπωση υψηλής ποιότητας.
- > Τα προϊόντα που εμφανίζουν σημάδια βλάβης, γρατσουνιές ή φθορά μπορεί να είναι πιθανώς πλαστά. Επίσης, οποιοδήποτε αυτοκόλλητο προϊόντος έχει κολληθεί στην τύχη ή παρουσιάζει ορθογραφικά λάθη ή λανθασμένα σημεία στίξης, θα πρέπει να συνιστά λόγο υποψίας, όπως και λανθασμένες ετικέτες με το λογότυπο HP.



### 3. Μην αποδέχεστε αμφίβολες προσφορές

#### Η HP πουλά προϊόντα μέσω συμβασιούχων συνεργατών δικτύου

- > Για να αποφεύγετε τα πλαστά προϊόντα πληροφορικής, η HP συνιστά να αγοράζετε μόνο από αξιόπιστους πάροχους, π.χ. Εξουσιοδοτημένους συνεργάτες της HP.

#### Οι πρακτικές πωλήσεων της HP είναι συνεπείς και αξιόπιστες

- > Αν μια προσφορά μοιάζει «πολύ καλή για αληθινή», μάλλον δεν είναι. Η HP συνιστά λοιπόν να αποφεύγετε τυχόν ύποπτες προσφορές, συμπεριλαμβανομένων πρακτικών πωλήσεων όπως:
  - X Προϊόντα πληροφορικής που προσφέρονται σε εξαιρετικά χαμηλές τιμές.
  - X Πωλήσεις υποτιθέμενων αυθεντικών προϊόντων HP, που διαθέτουν περιγραφές όπως «εργοστασιακού ελέγχου», «συσκευασία χονδρικής», «νέα λιανική», «λιανική συσκευασία εργοστασιακού σφραγίσματος» ή «κυψέλη βαθμού Α».
  - X Προσφορές με φωτογραφίες που εμφανίζουν διαδικασίες κατασκευής ή συσκευασίας χονδρικής ή που δείχνουν εσωτερικά στοιχεία.
  - X Πωλητές που δηλώνουν ότι είναι κατασκευαστές που σχετίζονται με την HP ή είναι εγκεκριμένοι από την HP ή υποτίθεται πως προσφέρουν αντίστοιχη ποιότητα και χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τυπικά προϊόντα HP.
  - X Χονδρικές πωλήσεις υποτιθέμενων αυθεντικών προϊόντων HP σε ηλεκτρονικές τοποθεσίες δημοπρασιών.
  - X Αυτόκλητες προσφορές email (ανεπιθύμητη αλληλογραφία) ή ηλεκτρονικές προσφορές με ελλιπείς πληροφορίες επικοινωνίας παρόχου.
- > Η HP συνιστά να αποφεύγετε προσφορές για προϊόντα «γκρι αγοράς» ή «παράλληλης εισαγωγής»<sup>4</sup>, τα οποία μπορεί να χρησιμοποιούνται ως πρόφαση για την πώληση πλαστών προϊόντων. Σημειώστε ότι στον ΕΟΧ, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο, το γκρίζο μάρκετινγκ συνιστά παραβίαση εμπορικών σημάτων.



### 4. Κάντε αναφορά αν υπάρχουν υποψίες

#### Αναλάβετε δράση όταν είστε καχύποπτοι για μια προσφορά ή προϊόν

- > Επικοινωνήστε με τους ειδικούς της HP κατά της πειρατείας όπως περιγράφεται παρακάτω αν έχετε υποψίες πειρατείας. Οι ειδικοί μας θα χαρούν να σας βοηθήσουν αν πιστεύετε ότι ένα προϊόν μπορεί να είναι πλαστό ή αν παρατηρήσετε για παράδειγμα ύποπτες προσφορές ή συμμετοχές σε διαγωνισμούς.

## Αναφορά πιθανής πειρατείας

Αν έχετε ελέγξει τα προϊόντα όπως περιγράφεται παραπάνω και οι υποψίες σας έχουν γίνει αληθινές, επικοινωνήστε αμέσως με την HP.

### Με μια ματιά: Τρόπος αναφοράς υποψιών πλαστών προϊόντων και απάτης



1. Επιλέξτε το μέσο με το οποίο θα κάνετε την αναφορά σας



2. Δηλώστε τα στοιχεία



3. Επισυνάψτε φωτογραφίες



4. Υποβάλλετε την αναφορά σας

### Τι πρέπει να λάβετε υπόψη σας πριν υποβάλλετε αναφορά στην HP

> Κρατήστε το ύποπτο προϊόν στη συσκευασία του και οποιαδήποτε σχετικά έγγραφα όπως τιμολόγια για περαιτέρω αναφορά.

> Για τη δική σας ασφάλεια, η HP γενικά συστήνει να μην ενημερώνετε τον πάροχο που πούλησε τα ύποπτα προϊόντα για τις υποψίες σας.

Η HP δεσμεύεται για την προστασία του ιδιωτικού σας απορρήτου (ανατρέξτε στη Διαδικτυακή δήλωση απορρήτου της HP). Θα χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες που μεταβίβαστε, ώστε να πράξουμε τις κατάλληλες ενέργειες κατά των απομιμήσεων, αν χρειάζεται. Ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας σχετικά με την αναφορά σας, π.χ. για συμπληρωματικές ερωτήσεις. Η αναφορά είναι εθελοντική και μπορεί να γίνει χωρίς την παροχή προσωπικών πληροφοριών. Όλες οι πληροφορίες που παρέχετε θα παραμείνουν εμπιστευτικές, όπως ορίζεται από τον νόμο, και θα κοινοποιηθούν μόνο όταν χρειάζεται η γνωστοποίησή τους.



### 1. Επιλέξτε το μέσο με το οποίο θα κάνετε την αναφορά σας

Απευθυνθείτε απευθείας στους ειδικούς της HP σε περίπτωση υποψίας:

#### Επικοινωνήστε με την ομάδα ACF της HP σε οποιαδήποτε γλώσσα



**Email**

Στείλτε ένα μήνυμα στη διεύθυνση [emea.anti-counterfeit@hp.com](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com).



**Web**

Επισκεφθείτε τη διεύθυνση [hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit) και κάντε κλικ στο στοιχείο «Αναφορά πειρατείας» – μπορείτε ακόμα και να κάνετε μια αναφορά ανώνυμα.



### 2. Δηλώστε τα στοιχεία

Για να μπορέσουμε να εξετάσουμε αποτελεσματικά μια υποψία σας, χρειάζεται να γνωρίζουμε τα εξής:

- > Εξηγήστε τα αίτια της υποψίας σας (π.χ. ύποπτα χαμηλή τιμή, ύποπτη συσκευασία).<sup>1</sup>
- > Συμπεριλάβετε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του παρόχου, αν σας είναι διαθέσιμα.
- > Παρέχετε στοιχεία επικοινωνίας για πιθανές συμπληρωματικές ερωτήσεις. Βεβαίως, μπορείτε να πραγματοποιήσετε την αναφορά ανώνυμα, π.χ. μέσω του διαδικτύου.



### 3. Επισυνάψτε φωτογραφίες

Ακολουθήστε αυτές τις οδηγίες για να την αποστολή φωτογραφιών στους ειδικούς ACF της HP:

- > Συμπεριλάβετε ευκρινείς ψηφιακές φωτογραφίες **και των έξι πλευρών της συσκευασίας του προϊόντος** ώστε να μπορούμε να προβάλλουμε το μικρότερο κείμενο. Συμπεριλάβετε επίσης μια ευκρινή, ευανάγνωστη **κοντινή εικόνα της ετικέτας ασφαλείας** (αν υπάρχει) και μια φωτογραφία του ίδιου του προϊόντος, αν είναι δυνατό.
- > Χρησιμοποιήστε φως ημέρας σε ένα καλά φωτισμένο δωμάτιο και αποφύγετε τη χρήση του φλας της κάμεράς σας.



Παραδείγματα φωτογραφιών για την αναφορά ενός ύποπτου δοχείου γραφίτη



### 4. Υποβάλλετε την αναφορά σας

Στείλτε τις πληροφορίες σας στους ACF ειδικούς μας, οι οποίοι θα εξετάσουν την αναφορά σας και θα λάβουν τις κατάλληλες δράσεις. Πιθανές ενέργειες μπορεί να περιλαμβάνουν σχετικά ερωτήματα, βοήθεια στις αρχές κατά τη διάρκεια επιδρομών ή π.χ. εκδίκαση αστικών και ποινικών υποθέσεων, αν/όπως χρειαστεί.



#### Φροντίστε να αποφύγετε πιθανές απομιμήσεις – αιτηθείτε μια δωρεάν Επιθεώρηση παράδοσης πελάτη (CDI)

Όταν υποψιάζεστε μια μεγάλη ή μεσαία παράδοση δοχείων μελανιού ή παρατηρήσετε ύποπτες προσφορές διαγωνισμού, μπορείτε να ζητήσετε εύκολα μια δωρεάν Επιθεώρηση παράδοσης πελάτη (CDI). Αν γίνει δεκτή, ένας ειδικός ACF της HP θα ελέγξει έπειτα αν τα προϊόντα σας που παραδόθηκαν είναι πλαστά και προϊόν απάτης.

## Προστασία του οργανισμού σας

Αναλάβετε δράση για να θωρακίσετε τον οργανισμό σας από απατεώνες! Η HP προσφέρει πλούσιες χρήσιμες, έτοιμες για χρήση πληροφορίες που μπορούν να σας βοηθήσουν να αποφύγετε πλαστά προϊόντα. Κάντε κλικ στις παρακάτω συνδέσεις, αποκτήστε πρόσβαση σε επιλεγμένους πόρους ACF και κάντε ασφαλείς αγορές.

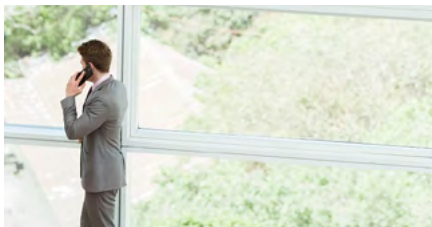


### Προστασία των μελλοντικών αγορών σας



#### Οδηγός αγορών ACF

Να είστε προσεκτικοί και διατηρήστε ασφαλή την επόμενη αγορά HP σας με πρακτικές συμβουλές σε αυτόν τον οδηγό ενός φύλλου.



#### Συμβουλές για διαγωνισμούς ACF

Χρησιμοποιήστε τη σύντομη λίστα ελέγχου μας όταν εκδίδετε προσφορές ή/και μια αίτηση υποβολής προσφοράς (RFP).



#### Σύντομα βίντεο κλιπ ACF

Ενημερωθείτε σχετικά με κεντρικά θέματα ACF σε λίγα μόλις λεπτά με κατάλληλα βίντεο κλιπ και εκπαιδευτικά βίντεο.



### Λάβετε υποστήριξη ACF της HP και αποφύγετε παράνομες συναλλαγές



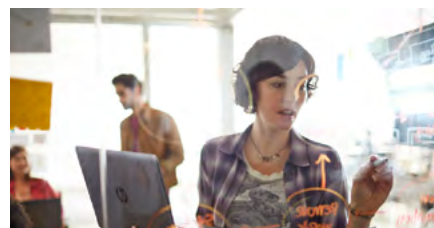
#### Οδηγός χρήσης CDI

Μάθετε πώς λειτουργούν οι Επιθεωρήσεις παράδοσης πελάτη (CDI) της HP και αιτηθείτε εύκολα έναν δωρεάν έλεγχο



#### Μελέτη περίπτωσης ACF

Δείτε πώς ένας πελάτης δημόσιου τομέα χρησιμοποιεί τη βοήθεια της HP για να αποτρέψει την προμήθεια πλαστών αναλώσιμων εκτύπωσης



#### Σελίδες ACF στη διεύθυνση hp.com

Επισκεφτείτε τις σελίδες κατά της πειρατείας στη διεύθυνση hp.com για περαιτέρω λεπτομέρειες, χρήσιμα στοιχεία λήψης και για να επικοινωνήσετε μαζί μας



## Συνήθειες ερωτήσεις (FAQ)

- ?** **Είναι η πειρατεία ένα πραγματικό πρόβλημα στη χώρα/περιοχή μου; Τι κάνει η HP κατά της πειρατείας;**
- Η πειρατεία είναι παράνομη και αποτελεί μια παγκόσμια απειλή. Οι εμπειρίες της HP πάνω στην πειρατεία στην Αφρική, στην Ευρώπη και στη Μέση Ανατολή δείχνουν ότι μπορείτε να βρείτε πλαστά προϊόντα πρακτικά σε κάθε αγορά. Η HP στοχεύει να θωρακίσει τους πελάτες από επικίνδυνα πλαστά προϊόντα και εκτελεί το αποκλειστικό της Πρόγραμμα κατά της πειρατείας και απάτης (ACF). Οι ενέργειές μας εστιάζουν στη διασφάλιση ασφαλών αγορών σε συνεργάτες της HP με Ελέγχους προστασίας του δικτύου συνεργατών ACF (CPPA), αναγνωρίζοντας παράνομες παραδόσεις σε πελάτες με τις Επιθεωρήσεις παράδοσης πελάτη ACF (CDI), παρέχοντας χρήσιμο ενημερωτικό υλικό ACF και υποστηρίζοντας τοπικές αρχές, όπως την αστυνομία, στη δίωξη απατεώνων.
- ?** **Υπάρχουν τυχόν πραγματικοί κίνδυνοι που να σχετίζονται με την πειρατεία;**
- Σε ό,τι αφορά τους πελάτες, η χρήση πλαστών αναλώσιμων εκτύπωσης μπορεί να ενέχει σημαντικούς κινδύνους. Αυτοί μπορεί να περιλαμβάνουν διακοπή των ροών εργασίας, κατεστραμμένους εκτυπωτές και σχετικά έξοδα σέρβις. Άλλοι κίνδυνοι περιλαμβάνουν εκτυπώσεις κατώτερης ποιότητας, οι οποίες μπορεί να υποβαθμίσουν την εμπιστοσύνη σας στον οργανισμό σας, ακούσιες συναλλαγές με εγκληματίες και κατά συνέπεια υποστήριξη των δραστηριοτήτων τους, ακόμα και σοβαρούς κινδύνους για την υγεία και ασφάλεια, για παράδειγμα λόγω μη ασφαλούς καλωδίωσης σε απομιμήσεις προϊόντων πληροφορικής.
- ?** **Τι μπορώ να κάνω για να προστατεύσω τον οργανισμό μου από την πειρατεία;**
- Γενικά, η HP συνιστά να αγοράζετε μόνο από αξιόπιστους εμπόρους, όπως συνεργάτες-μεταπωλητές της HP και την αποφυγή τυχόν προσφορών που κρίνονται «πολύ καλές για να είναι αληθινές», για παράδειγμα προσφορές με τιμές σημαντικά χαμηλότερες του μέσου όρου της αγοράς ή άλλων ύποπτων χαρακτηριστικών. Πρακτικές συμβουλές για τον τρόπο αγοράς με ασφάλεια περιλαμβάνονται στον Οδηγό αγορών ACF και στις Συμβουλές για διαγωνισμούς ACF. Επιπλέον, μείνετε ενημερωμένοι για τον τρόπο αποφυγής πλαστών προϊόντων και ελέγχετε τα προϊόντα που λαμβάνετε σύμφωνα με τα βήματα που περιγράφονται αναλυτικά παραπάνω. Αν υποπτεύεστε ότι έχετε λάβει πιθανώς πλαστά προϊόντα σε μια αποστολή αναλώσιμων εκτύπωσης HP μεσαίου ή μεγάλου μεγέθους, απλά αιτηθείτε μια δωρεάν Επιθεώρηση παράδοσης πελάτη (CDI) από την HP, κατά τη διάρκεια της οποίας ένας ειδικός προϊόντος ACF θα ελέγξει τα ύποπτα στοιχεία κατά τη διακριτική σας ευχέρεια.
- ?** **Πώς εξασφαλίζει η HP ότι τα αποθέματα των συνεργατών της HP είναι απαλλαγμένα από απομιμήσεις;**
- Για να εξασφαλίσετε ότι μπορείτε να αγοράσετε από συνεργάτες της HP με ασφάλεια, η HP διεξάγει τους αποκλειστικούς Ελέγχους προστασίας του δικτύου συνεργατών (CPPA). Κατά τη διάρκεια αυτών των αφινιδιαστικών ελέγχων, ειδικά εκπαιδευμένοι ελεγκτές ACF της HP επισκέπτονται τις εγκαταστάσεις των συνεργατών μας για να ελέγξουν τα αποθέματά τους αναλώσιμων εκτύπωσης HP για πλαστά προϊόντα και προϊόντα παράνομου εμπορίου. Αυτό βοηθά να εξασφαλιστεί ότι οι πελάτες μπορούν να εμπιστευτούνται συνεργάτες HP για να τους παρέχουν υψηλής ποιότητας, αυθεντικά προϊόντα HP.
- ?** **Τι είναι ακριβώς τα πλαστά προϊόντα;**
- Η πειρατεία αφορά τη μη εξουσιοδοτημένη χρήση ενός εμπορικού σήματος σε αγαθά που δεν προέρχονται ή δεν έχουν κατασκευαστεί με την άδεια του ιδιοκτήτη της μάρκας. Τα πλαστά αγαθά σχεδιάζονται για να λειτουργούν ως απομίμηση των αυθεντικών προϊόντων, με σκοπό την παραπλάνηση των πελατών, ώστε να πιστέψουν ότι αγοράζουν αυθεντικά προϊόντα. Η πειρατεία είναι παράνομη.
- ?** **Ποια είναι η διαφορά μεταξύ των απομιμήσεων και του γκρίζου μάρκετινγκ;**
- Σε αντίθεση με τα πλαστά προϊόντα, προϊόντα γκρίζου μάρκετινγκ ή παράλληλες εισαγωγές<sup>4</sup> υποδηλώνουν γενικά αυθεντικά, επώνυμα προϊόντα που πωλούνται σε μια περιοχή για την οποία δεν προορίζονταν από τον κάτοχο της επωνυμίας, χωρίς τη συγκατάθεση του κατόχου της επωνυμίας. Το γκρίζο μάρκετινγκ συνιστά μια παραβίαση εμπορικών σημάτων στον ΕΟΧ, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Επιπλέον, το γκρίζο μάρκετινγκ μπορεί να χρησιμοποιείται ως πρόφαση από απατεώνες για να πουλήσουν επικίνδυνα πλαστά προϊόντα.



**Τι είναι η παραπλανητική περιγραφή;**

Η παραπλανητική περιγραφή αναφέρεται σε συμφωνίες που μπορεί να παραπλανούν τους πελάτες ώστε να πιστέψουν ότι αγοράζουν ένα αυθεντικό προϊόν HP, όταν αυτό δεν ισχύει. Οι παραπλανητικές προσφορές μπορεί να αφορούν ακατάλληλη χρήση των πνευματικών δικαιωμάτων της HP, όπως του εμπορικού σήματος ή των εικόνων, και μπορεί συχνά να επηρεάζει ηλεκτρονικές και τηλεφωνικές πωλήσεις.

**Είναι τα πλαστά δοχεία και δοχεία αναγόμωσης, ανακατασκευής και απομίμησης ίδια;**

Μην μπερδεύετε τις απομιμήσεις με δοχεία αναγόμωσης, ανακατασκευής ή πρόσφατα κατασκευασμένα συμβατά δοχεία (καλούνται συχνά απομιμήσεις, αναφερόμενα σε πρόσφατα κατασκευασμένα δοχεία που μπορεί να παραβιάζουν πατέντες που χρησιμοποιούνται σε αυθεντικά προϊόντα αναλώσιμων εκτύπωσης). Να σημειωθεί ότι δοχεία αναγόμωσης, ανακατασκευής ή πρόσφατα κατασκευασμένα συμβατά δοχεία μπορούν να πωλούνται νομίμως, εφόσον δεν παραβιάζουν πατέντες της HP ή/και να φέρουν εμπορικά σήματα της HP. Ωστόσο, είναι παράνομο να συσκευάζονται και να πωλούνται τέτοια προϊόντα με τρόπο που προκαλεί σύγχυση στους πελάτες για να νομίζουν ότι αγοράζουν καινούργια αυθεντικά προϊόντα HP (A) ή προϊόντα που σχετίζονται ή προτείνονται από την HP αλλά δεν κατασκευάζονται από την ίδια (B). Επιπλέον, είναι γενικά παράνομο αν ένα προϊόν χρησιμοποιεί πνευματικά δικαιώματα της HP χωρίς τη συγκατάθεσή της.

<sup>1</sup> Για τα αναλώσιμα εκτύπωσης, λάβετε υπόψη ότι τα δοχεία μελανιού με χαρακτηρισμούς «αναγόμωσης», «ανακατασκευής», «απομίμησης» ή «συμβατότητας» είναι νόμιμα, υπό την προϋπόθεση ότι δεν καταχρώνται τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας της HP ή τρίτων μερών. Ωστόσο, είναι παράνομο να συσκευάζονται και να πωλούνται τέτοια προϊόντα με τρόπο που προκαλεί σύγχυση στους πελάτες για να νομίζουν ότι αγοράζουν καινούργια αυθεντικά προϊόντα HP ή προϊόντα που σχετίζονται ή προτείνονται από την HP αλλά δεν κατασκευάζονται από την ίδια. Επίσης, όταν ένα προϊόν χρησιμοποιεί πνευματική ιδιοκτησία της HP χωρίς τη συναίνεση της HP. | <sup>2</sup> Τα C-SKU περιλαμβάνουν επιλεγμένους αριθμούς αναλώσιμων PL 5T, IU και LS, δηλαδή προϊόντα που λήγουν σε «AC», «XC» ή «YC». | <sup>3</sup> Τα Managed SKU περιλαμβάνουν επιλεγμένους αριθμούς αναλώσιμων PL 5T, IU, GL, GM, HF και K6, δηλαδή (i) PL 5T, IU, GL: προϊόντα που λήγουν σε «MC», (ii) PL K6: προϊόντα που λήγουν σε «YC», (iii) PL GM προϊόντα που λήγουν σε «AC» ή «XC» και (iv) PL HF αναλώσιμα συμβατά με διαχειριζόμενους εκτυπωτές (PL MC, G8, GQ). | <sup>4</sup> Τα αγαθά γκρίζου μάρκετινγκ ή παράλληλες εισαγωγές υποδηλώνουν γενικά αυθεντικά, επώνυμα προϊόντα που προέρχονται από μία περιοχή (χώρα / οικονομική περιοχή) και εισάγονται σε μια άλλη περιοχή χωρίς τη συγκατάθεση του κατόχου της επωνυμίας (πηγή: Διεθνής Οργανισμός Εμπορικών Σημάτων INTA). Για λόγους σαφήνειας, διασυννοριακές πωλήσεις νόμιμων προϊόντων HP εντός ΕΟΧ (Ευρωπαϊκή Ένωση + Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία), Ελβετίας και Ηνωμένου Βασιλείου (H.B.) δεν θεωρούνται γκρίζο μάρκετινγκ (κατάσταση: Οκτ. 2020).

**Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση**  
[hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)

