

# Ръководство за борба с фалшиви изделия за клиенти



Програмата на HP за борба с фалшиви изделия и измами (ACF) за Европа, Близкия изток и Африка (EMEA)

м. април 2021 г.



## Съдържание

- > [Избягване на фалшиви касети](#)
- > [Избягването на фалшиви компютърни продукти](#)
- > [Докладване за възможни фалшификати](#)
- > [Източници на допълнителна информация](#)

Фалшивите консумативи за печат и компютърни продукти представляват значителен риск за клиентите, тъй като фалшификатите често не отговарят на стриктните стандарти за качество и безопасност на HP. За да избегнете измамници и опасните им продукти, просто следвайте съветите по-долу.

Фалшификатите може да породят значителни рискове, включително:



Разпечатки с лошо качество



Намален обем страници



Неизправни продукти



Повредени принтери



Неволни взаимоотношения с престъпници

## Избягване на фалшиви касети

Оригинални консумативи за печат на HP, включително касети, обозначени с марката HP и Samsung, са особено изложени на риск от фалшифициране.<sup>1</sup> Моля, изпълнете внимателно стъпките по-долу, за да проверите подозрителни продукти.

Бърза проверка: Как да проверите консумативи за печат на HP



1. Проверка на защитния стикер на HP



2. Сравнете кодовете/датите



3. Проверка на опаковката



4. Прегледайте касетата



5. Избягвайте съмнителни оферти



6. Докладвайте подозрения



## 1. Проверка на защитния стикер на HP

### Защитният стикер има правилните холографски реквизити

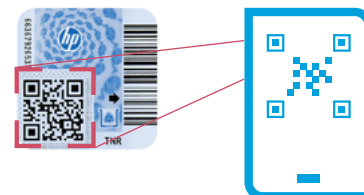
- > Наклонете кутията отпред назад: символите „hp“ и „✓“ на етикета трябва да се движат в противоположни посоки.
- > Наклонете кутията от дясно наляво: символите „hp“ и „✓“ на етикета трябва да се движат в една и съща посока.



### Специално за клиенти: Валидирайте уникалния код на стикера чрез смартфон

- > Снимайте Quick Response (QR) кода на стикера с четец за QR кодове, за да получите директен отговор от HP.

Актуалните защитни стикери върху тонер на HP включват баркод. Баркодът е част от серийното обозначаване на тонер касетите на HP и не може да Ви помогне при определяне на евентуално фалшифициран продукт.



### Защитните стикери са налице и са поставени правилно

Проверете дали всички продукти, на които би трябвало да има защитен стикер, реално имат поставен такъв – и дали стикерът е на правилното място, както е показано на рисунката по-долу.

Поставете курсора на мишката върху защитните стикери по-долу и върху обозначените зони върху кутиите с мастило/тонер, за да видите близки планове!

- > **Всички тонер касети на HP трябва да имат стикер.** Това включва обикновени тонер касети на HP, както и комплекти HP Neverstop. Етикетът по принцип е залепен върху лентата за скъсване на кутията. Ако забележите такива продукти без защитен стикер на HP, има причина да бъдете подозрителни.



- > **Защитен стикер има върху определени касети за мастило на HP** на пазарите на HP в Европа и ISE (т.е. Африка, Европа и Близкия изток). Проверете продукта, като сравните реквизитите с посоченото в нашия [общ преглед на защитния стикер за касети за мастило на HP](#): Имате причина да сте подозрителни, ако даден защитен стикер липсва, когато би трябвало да е налице. Имайте предвид, че всички бутилки за мастило HP GT за принтери на HP с резервоар за мастило по принцип също трябва да имат защитен стикер.



Също така се уверете, че защитният стикер отговаря на продукта – например стикер за мастило върху тонер касета поражда подозрения и обратното.



- > **Касетите HP PageWide и широкоформатните касети на HP обикновено имат защитен стикер.** Защитният стикер на HP, който се използва при тези продукти, е със същия дизайн като този, който е поставен върху касетите за мастило.



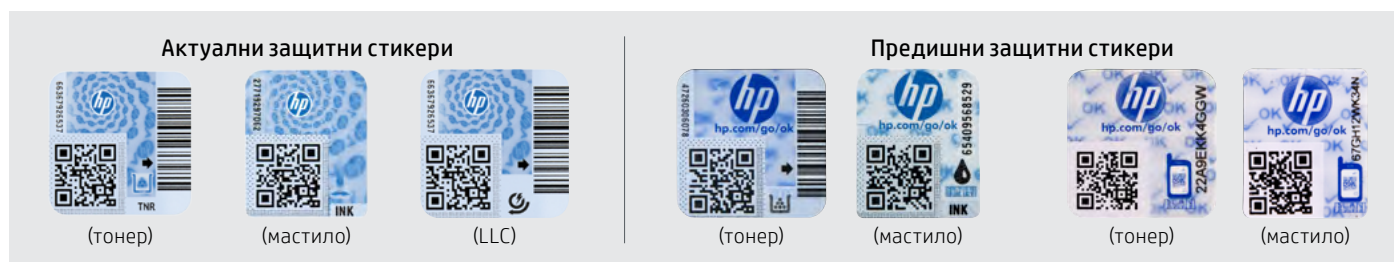
- > **Определени консумативи с дълъг живот (LLC) на HP имат защитен стикер LLC**, напр. модули за изпичане и комплекти за пренасяне на изображения. Ако е налице, на стикера има специалната икона „LLC“.



Повече подробности за процедурата за проверка на консумативи с дълъг живот (LLC) на HP, като например модули за изпичане и комплекти за пренасяне на изображения, както и [тонер касети с марка Samsung](#), можете да намерите в нашите ръководства на един лист за съответните продукти.

**Внимавайте за различните вариации на защитния стикер**

Някои по-стари версии на защитните стикери на HP все още може да са в обръщение; те обикновено разполагат с функция за изместване на изображението, която може да се провери по подобен на описания по-горе метод.

**2. Сравнете кодовете/датите****Кодовете/датите на кутията и на касетата съвпадат**

Оригиналните касети на HP включват специфични кодове или дати върху кутията, както и на съответната касета. Ако кодовете/датите не съвпадат, както е описано по-долу, имате причина да бъдете подозрителни.

- > Тонер: Всички оригинални тонер касети на HP разполагат с код както на кутията, така и на самата касета, като съвпадат поне първите пет знака. Моля, игнорирайте всички допълнителни налични спецификации.
- > Мастило, бутилки за мастило GT, PageWide, широкоформатни: Тези касети на HP включват същата дата за „Край на гаранцията“ на кутията като тази на самата касета (+/- 1 месец).

**3. Проверка на опаковката****Всички продукти се доставят в оригинални опаковки на HP**

- > HP препоръчва да приемате касети на HP единствено в неотворена оригинална опаковка на HP. Опаковките на HP предлагат важна защита срещу фалшифициране и може да съдържат съществена продуктова информация.
- > Ако приемете касети без съответната опаковка на HP, може да се изложите на повишен риск от фалшифициране. Освен това продажбата на касети без оригиналните им опаковки на HP може да е в нарушение на местното законодателство за безопасност на продуктите/защита на потребителите, ако на опаковката на HP е посочена съответната информация.

**Всички опаковки са със стабилно качество**

- > Опаковъчните материали и кутиите, използвани за оригиналните касети на HP, са със стабилно и първокласно качество.
- > Не трябва да има правописни или печатни грешки, признаци на износване и индикации, че кутията може да е била отворяна и след това отново запечатана.



Моля, имайте предвид, че HP предлага и SKU на консумативи за (1) Големи количества консумативи (SBD), така наречените C-SKU<sup>2</sup>, и за (2) Управляеми услуги за печат (MPS), така наречените Управляеми SKU или M-SKU<sup>3</sup>. Тези продукти се разпознават лесно, тъй като имат съответно сравнително чисто бели или кафяви кутии. Имайте предвид, че тези продукти са предназначени за продажба на крайни клиенти само от оторизирани партньори на HP, т.е. (1) C-SKU от акредитирани SBD дистрибутори и (2) M-SKU от акредитирани партньори на разширени услуги. Все пак HP не може да изключи вероятността C-SKU и M-SKU да се търгуват от неоторизирани търговци и да служат като прикритие за фалшиви продукти.





#### 4. Прегледайте касетата

Самата касета трябва да изглежда чиста и нова

- > Оригиначните касети на HP винаги се доставят неизползвани.
- > Върху самата касета не трябва да има повреда, мастило или изтичане на тонер, драскотини или признаци на предишна употреба.



#### 5. Избягвайте съмнителни оферти

HP продава продукти чрез договорни партньори по каналите за продажба

- > За избягване на фалшиви касети HP препоръчва да купувате само от надеждни търговци, като например оторизирани партньори на HP.

Търговските практики на HP са последователни и надеждни

- > Ако дадена оферта звучи „прекалено хубаво, за да е истина“, вероятно е така. Ето защо HP съветва да се въздържате от подозрителни оферти, включително търговски практики като:
  - X Консумативи за печат, предлагани на подозрително ниски цени.
  - X Обявявани за „нови“ или „подобри“ продукти, които се предлагат само от компанията на търговския представител.
  - X Непоискани оферти по имейл (спам) или онлайн оферти с непълна информация за контакт с търговеца.
- > HP препоръчва да избягвате предложения за консумативи за печат, обявени като идващи от „сивия пазар“ или „паралелно внесени“<sup>4</sup>, които предложения могат да се използват като претекст за продажба на фалшиви стоки. Имайте предвид, че в Европейското икономическо пространство, Швейцария и Обединеното кралство сивият пазар представлява нарушение на търговската марка.



#### Внимавайте за опити за събиране на опаковъчен материал за незаконна повторна употреба

Измамниците понякога се опитват да се доберат до кутии от използвани касети или защитни стикери на HP, за да ги използват незаконно отново с цел прикриване на фалшиви касети. Моля, въздържайте се от такива схеми и докладвайте незабавно на HP, ако забележите практики като:

- ! Искания да се отворят кутии с касети на HP, без да се нарушава защитният стикер
- ! Предложения за изкупуване или обратно вземане на празни кутии от касети
- ! Предложения за изкупуване или обратно вземане на свалени защитни стикери на HP

При отваряне на кутия с касети винаги използвайте лентата за скъсване или специално предназначения отвор, които обикновено са разположени близо до защитния стикер (ако има такъв) – това спомага да се предотврати незаконна повторна употреба на кутии и защитни стикери.

Моля, също така бъдете предпазливи към непоискани, съмнителни предложения за събиране и твърдения за рециклиране на използвани касети. Ако желаете да рециклирате използвани касети от екологични съображения, можете да се възползвате от [услугата „Партньори за планетата“ на HP](#), която се предлага в множество страни по света.



#### 6. Докладвайте подозрения

Действайте, ако се съмнявате в даден продукт или предложение

- > Моля, докладвайте на експертите на HP за борба с фалшифицирането, както е описано по-долу, ако подозирате фалшифициране.

## Избягването на фалшиви компютърни продукти

Компютърни продукти, които са видимо изложени на риск от фалшифициране, включват, наред с други, захранващи адаптери и батерии за лаптопи, USB флаш устройства, клавиатури и мишки, както и карти с памет. Въпреки това има вероятност да се фалшифицират и широка гама от други аксесоари и дори цели компютри и лаптопи. За да избегнете незаконни компютърни стоки, моля, следвайте стъпките, посочени по-долу.

### Бърза визуална проверка: Как да проверите компютърни продукти на HP



1. Проверете опаковката



2. Проверете продукта



3. Избягвайте съмнителни оферти



4. Докладвайте подозрения



### 1. Проверете опаковката

#### HP използва само висококачествени опаковки

- > Оригинални продукти на HP се доставят във висококачествени нови кутии, обозначени с марката HP, или блистерни опаковки.
- > Не трябва да има размазан текст или изображения, неправилни логота на HP, продуктови снимки, които се различават от реалния артикул, или правописни грешки.



### 2. Проверете продукта

#### Оригиналните компютърни продукти на HP са с високо качество

- > Оригиналните продукти на HP винаги се произвеждат съгласно стриктните стандарти за качество на HP. Обикновено са обозначени с характерни логота на HP и имат поставен стикер, който съдържа продуктовата информация с висококачествен печат.
- > Стоки, по които има признаци за повреди, надрасквания или износване, може да са фалшиви. Също така продуктов стикер, залепен небрежно или съдържащ правописни или пунктуационни грешки, следва да породи съмнения, както и етикети с неправилно лого на HP.



### 3. Избягвайте съмнителни оферти

#### HP продава продукти чрез договорни партньори по каналите за продажба

- > За избягване на фалшиви компютърни продукти HP препоръчва да купувате само от надеждни търговци, като например оторизирани партньори на HP.

#### Търговските практики на HP са последователни и надеждни

- > Ако дадена оферта звучи „прекалено хубаво, за да е истина“, вероятно е така. Ето защо HP съветва да се въздържате от подозрителни оферти, включително търговски практики като:
  - X Компютърни стоки, предлагани на подозрително ниски цени.
  - X Продажбите на обявявани за „оригинални продукти на HP“ с описания като „фабрично тестван“, „опаковка на едро“, „нови продажби на дребно“, „фабрично запечатана опаковка на дребно“ или „А качество“.
  - X Предложения със снимки, показващи масово производство или опаковъчния процес или показващи вътрешните компоненти.
  - X Продавачи, претендиращи, че са производител, свързан с или одобрен от HP, или които твърдят, че предлагат „равностойно качество и по-ниски цени, отколкото тези на стандартните продукти на HP“.
  - X Непоискани оферти по имейл (спам) или онлайн оферти с непълна информация за контакт с търговеца.
- > HP препоръчва да избягвате предложения за продукти, обявени като идващи от „сивия пазар“ или „паралелно внесени“<sup>4</sup>, които предложения могат да се използват като претекст за продажба на фалшиви стоки. Имайте предвид, че в Европейското икономическо пространство, Швейцария и Обединеното кралство сивият пазар представлява нарушение на търговската марка.



### 4. Докладвайте подозрения

#### Действайте, ако се съмнявате в даден продукт или предложение

- > Моля, докладвайте на експертите на HP за борба с фалшифицирането, както е описано по-долу, ако подозирате фалшифициране.



## Докладване за възможни фалшификати

Ако сте проверили продуктите по гореописаната процедура и подозренията Ви са станали конкретни, моля, докладвайте незабавно на HP.

### Бърза визуална проверка: Как да докладвате подозрения за фалшиви изделия и измами



1. Изберете канал за докладване



2. Посочете фактите



3. Прикачете снимки



4. Изпратете Вашия доклад



### Какво трябва да се има предвид преди уведомяването на HP

- > Моля, запазете подозрителния продукт, опаковката му и всички свързани документи, като например фактури, за бъдещи справки.
- > С оглед на личната Ви безопасност HP по принцип препоръчва да не съобщавате на търговеца, продал съмнителните стоки, за Вашите подозрения.

HP се ангажира със защитата на Вашата поверителност (вижте [Онлайн декларация за поверителност на HP](#)). Ние ще използваме информацията, която сте докладвали, за да се борим срещу фалшифицирането, ако и както е уместно. Може също да се свържем с Вас относно Вашия доклад, напр. за последващи въпроси. Докладването е доброволно и може да се извърши, без да се предоставя лична информация. Цялата информация, която ни предоставите, ще бъде поверителна до позволената от закона степен и ще бъде споделяна само при необходимост.



### 1. Изберете канал за докладване

В случай на подозрения се обърнете директно към експертите на HP:

#### Можете да се свържете с екипа по АСФ на HP на всеки език



Имейл

Пишете до  
[emea.anti-counterfeit@hp.com](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com).



Уебсайт

Посетете [hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit) и щракнете върху „Report counterfeit“ (Докладване за фалшифициране) – можете да докладвате дори анонимно.



### 2. Посочете фактите

Ето какво трябва да знаем, за да предприемем последващи мерки по Вашето подозрение:

- > Разяснете причината(ите) за Вашите подозрения (напр. подозрително ниска цена, съмнителна опаковка).<sup>1</sup>
- > Предоставете името и информация за контакт на търговеца, ако са налични.
- > Моля, посочете своите данни за контакт за евентуални последващи въпроси – разбира се, можете да докладвате и анонимно, напр. чрез мрежата.



### 3. Прикачете снимки

Моля, следвайте тези указания за предоставяне на снимки на експерти от АСФ на HP:

- > Включете ясни цифрови снимки на **всички шест страни на опаковката на продукта**, за да можем да видим по-дребния текст. Моля, включете и ясен, четлив **близък план на защитния стикер** (ако е налице) и снимка на самия продукт, ако е възможно.
- > По възможност, моля, използвайте дневна светлина или добре осветена стая и избягвайте използването на светкавицата на Вашия фотоапарат.



Онаглеждащи снимки за докладване на съмнителна тонер касета



### 4. Изпратете Вашия доклад

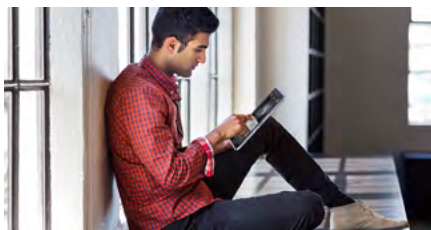
Изпратете информацията на нашите експерти от АСФ, които ще прегледат доклада Ви и ще предприемат подходящите последващи действия.

## Източници на допълнителна информация

HP предлага множество информационни източници, които да Ви помогнат да избегнете подозрителни предложения и фалшиви продукти.



Страници за ACF на hp.com  
Посетете страниците за борба с фалшификатите на hp.com, където ще намерите повече подробности, полезни материали за изтегляне и начини да се свържете с нас



Кратки видеоклипове за ACF  
Осведомете се за важни теми в областта на ACF само за няколко минути благодарение на тематичните клипове и обучителните видеа



Основни сведения за фалшиви изделия и измами  
Използвайте за бърза справка резюмето на начините, по които можете да се предпазите от фалшиви продукти

<sup>1</sup> За консумативи за печат, моля, имайте предвид, че „презаредените“, „преработените“, „имитиращите“ или „съвместимите“ касети са законни, стига да не нарушават правата за интелектуална собственост на HP или на друга трета страна. Въпреки това е незаконно да опаковате или продавате подобни продукти по начин, който обърква или евентуално може да накара клиентите да вярват, че закупуват чисто нов оригинален продукт на HP или продукт, който е свързан с или одобрен, но не е произведен от HP; или ако даден продукт използва интелектуалната собственост на HP без съгласието на HP. | <sup>2</sup> C-SKU включват избрани продуктови номера на консумативи на PL 5T, IU и LS, т.е. продукти, завършващи на „AC“, „XC“ или „YC“. | <sup>3</sup> Управляеми SKU включват избрани продуктови номера на консумативи на PL 5T, IU, GL, GM, HF и K6, т.е. (i) PL 5T, IU, GL: продукти, завършващи на „MC“; (ii) PL K6: продукти, завършващи на „YC“; (iii) PL GM продукти, завършващи на „AC“ или „XC“; и (iv) PL HF консумативи, съвместими с управляеми принтери (PL MC, G8, GQ). | <sup>4</sup> Стоките на сивия пазар или паралелният внос обикновено означават оригинални, маркови продукти, които се изнасят от една територия (държава/икономическо пространство) и се внасят на друга територия без съгласието на притежателя на марката (източник: Международна асоциация за търговски марки INTA). С цел по-голяма яснота, трансгранични продажби на законни продукти на HP в рамките на Европейското икономическо пространство (Европейския съюз + Исландия, Лихтенщайн, Норвегия), Швейцария и Обединеното кралство (ОК) не се считат за сив пазар (статус към: октомври 2020 г.).

Научете повече на  
[hp.com/go/anticounterfeit](https://hp.com/go/anticounterfeit)

© 2021 HP Development Company, L.P. Информацията, съдържаща се тук, подлежи на промяна без предизвестие. Единствените гаранции за продуктите и услугите на HP са изложени в изричните гаранционни условия, придружаващи тези продукти и услуги. Нищо от посоченото тук не следва да се тълкува като даване на допълнителна гаранция. HP не носи отговорност за технически или редакционни грешки или пропуски в съдържанието на настоящото упътване.

EMEA = Европа, Близкия Изток и Африка

[Имейл на ACF](#)

[Уебсайт на ACF](#)

