

Vejledning for forbrugere til bekæmpelse af forfalskninger



HP's program til bekæmpelse af forfalskede produkter (ACF) for Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA)

April 2021



Indholdsfortegnelse

- > [Undgå uoriginale patroner](#)
- > [Undgå falske computerprodukter](#)
- > [Rapportering af mulige forfalskninger](#)
- > [Sådan får du yderligere oplysninger](#)

Forfalskede udskrivningsforbrugsvarer og computervarer kan udgøre betydelige risici for forbrugerne, da de ofte ikke opfylder HP's strenge kvalitets- og sikkerhedsstandarder. Hvis du vil styre fri af bedragere og deres risikable produkter, skal du blot følge nedenstående tips.

Forfalskninger kan udgøre en betydelig risiko, herunder:



Udskrifter af dårlig kvalitet



Reduceret sideudbytte



Produkter med funktionssvigt



Beskadigede printere



Uvidende relation med kriminelle

Undgå uoriginale patroner

Originale HP-udskrivningsforbrugsvarer, herunder HP-mærkede og Samsung-mærkede patroner, er særligt i fare for at blive forfalsket.¹ Følg venligst nedenstående trin for at undersøge mistænkelige produkter.

Overblik: Sådan kontrollerer du udskrivningsforbrugsvarer fra HP



1. Kontroller HP-sikkerhedsmærket



2. Sammenlign koder og datoer



3. Se på emballagen



4. Undersøg patronen



5. Afstå fra tvivlsomme tilbud



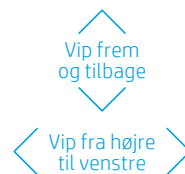
6. Indberet eventuel mistanke



1. Kontroller HP-sikkerhedsmærket

Sikkerhedsmærket udviser de korrekte holografiske funktioner

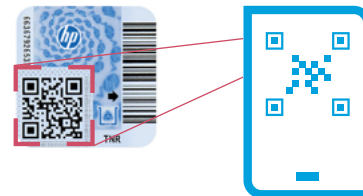
- > Vip kassen frem og tilbage: Symbolerne “hp” og “✓” på mærket bør bevæge sig i den modsatte retning.
- > Vip kassen fra højre mod venstre: Symbolerne “hp” og “✓” på mærket bør bevæge sig i den samme retning.



Specielt for kunder: Valider mærkets unikke kode via smartphone

- > Tag et billede af QR-koden på mærket med en QR-kodelæser og få direkte svar fra HP.

De nuværende HP-tonersikkerhedsmærker har en stregkode. Stregkoden medtager serialiseringen af HP-tonerpatroner og kan ikke hjælpe dig med at afgøre, om et produkt kan være forfalsket.



Sikkerhedsmærker er til stede og er påført korrekt

Kontroller, at alle produkter, der skal være forsynet med en sikkerhedsmærke, rent faktisk har et – og at mærket er på den rigtige placering, som angivet i grafikken nedenfor.

Hold musen over sikkerhedsmærkerne nedenfor og de markerede områder på blæk-/tonerkasserne for at få vist nærbilleder!

- > **Alle HP-tonerpatroner skal have et mærke.** Dette omfatter almindelige HP-tonerpatroner samt HP Neverstop-sæt. Mærket sidder som udgangspunkt over kassens afrivningsstrimmel. Hvis du bemærker sådanne produkter uden et HP-sikkerhedsmærke, bør du være mistænksom.



- > **Udvalgte HP-blækpatroner har også et mærke** på HP's europæiske markeder og ISE-markeder (dvs. Afrika, Europa og Mellemøsten). Kontroller et produkt ved hjælp af vores oversigt over sikkerhedsmærker for HP-blækpatroner: Du har grund til at være mistænksom, og der mangler et sikkerhedsmærke, hvis det burde være til stede. Bemærk, at alle HP GT Ink-flasker til HP's blæktankprintere som udgangspunkt også leveres med et sikkerhedsmærke.



Kontroller også, at sikkerhedsmærket svarer til produktet – f.eks. er et blækmærke på en tonerpatron mistænkeligt, og omvendt.



- > **HP PageWide- og storformatpatroner har normalt et sikkerhedsmærke.** HP-sikkerhedsmærket, der anvendes på disse produkter, er af samme design som det, der anvendes på blækpatroner.



- > **Udvalgte HP-produkter med lang levetid (LLC'er) har et LLC-sikkerhedsmærke**, f.eks. fikseringsenheder og billedoverførselssæt. Hvis det er til stede, har mærket det særlige “LLC”-ikon.



Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du kontrollerer HP's produkter med lang levetid (LLC'er), f.eks. fikseringsenheder og billedoverførselssæt og Samsung-mærkede tonerpatroner, i vores respektive 1-sides vejledninger.

Vær opmærksom på de forskellige variationer af sikkerhedsmærket

Nogle ældre versioner af HP's sikkerhedsmærker kan stadig være i omløb. De har som udgangspunkt en billedskiftende funktion, som kan kontrolleres på samme måde som beskrevet ovenfor.



2. Sammenlign koder og datoer

Koder/datoer på kasse og patron passer sammen

Originale HP-patroner indeholder bestemte koder eller datoer på kassen samt på den patron, den indeholder. Hvis koderne/datoerne ikke matcher som beskrevet nedenfor, har du grund til at være mistænksom.

- > Toner: Alle originale HP-tonerpatroner har en kode på både kassen og selve patronen, hvor som minimum de første fem tegn stemmer overens. Du kan se bort fra alle yderligere dataspecifikationer.
- > Blæk, GT Ink-flasker, PageWide, storformat: Disse HP-patroner har samme "slutdato for garanti" på kassen som på selve patronen (+/- 1 måned).



3. Se på emballagen

Alle produkter leveres i original HP-emballage

- > HP anbefaler som udgangspunkt kun at acceptere HP-patroner i uåbnet original emballage fra HP. HP's emballage udgør en vigtig beskyttelse mod forfalskning og kan indeholde essentielle produktoplysninger.
- > Hvis du accepterer patroner, som ikke leveres i HP-emballage, kan dette øge risikoen for forfalskning. Desuden kan salg af patroner uden deres HP-emballage være i strid med lovgivningen om lokal produktsikkerhed og kundebeskyttelse, hvis der var relevante oplysninger på HP-emballagen.

Al emballage er af ensartet kvalitet

- > Kasser og emballagematerialer, der anvendes til originale HP-patroner, er af ensartet og høj kvalitet.
- > Der bør ikke være stavfejl eller trykfejl, ingen tegn på slitage og ingen tegn på, at kassen har været åbnet og genforseglet.



Bemærk, at HP også tilbyder SKU'er til (1) store ordrer af forbrugsvarer (SBD), de såkaldte C-SKU'er², og til (2) administrerede udskrivningstjenester (MPS), de såkaldte administrerede SKU'er eller M-SKU'er³. Disse produkter kan let genkendes på grund af deres forholdsvis almindelige hvide eller brune kasser. Bemærk, at disse produkter kun er beregnet til at blive solgt til slutkunder af HP-partnere, dvs. (1) C-SKU'er af godkendte SBD-forhandlere og (2) M-SKU'er af godkendte servicepartnere. HP kan imidlertid ikke udelukke, at C-SKU'er og M-SKU'er handles af ikke-godkendte leverandører og tjener som en forklædning for forfalskede produkter.





4. Undersøg patronen

Selve patronen skal se ren og helt ny ud

- > Originale HP-patroner leveres altid ubrugte.
- > Der må ikke være nogen skade, blæk eller tonerlækage, ridser eller tegn på tidligere brug på selve patronen.



5. Afstå fra tvivlsomme tilbud

HP sælger produkter gennem kanalpartnere med kontraktaftale

- > For at undgå falske patroner anbefaler HP kun at købe fra troværdige leverandører, som f.eks. partnere, der er godkendt af HP.

HP sælger sine produkter på en ensartet og pålidelig måde

- > Hvis et tilbud lyder "for godt til at være sandt", er det sandsynligvis tilfældet. HP anbefaler derfor, at du afstår fra mistænkelige tilbud, herunder mistænkelig praksis såsom:
 - X Udskrivningsforbrugsvarer, som tilbydes til mistænkeligt lave priser.
 - X Tilsyneladende "nye" eller "forbedrede" produkter, som kun tilbydes af sælgerens firma.
 - X Uopfordrede e-mailtilbud (spam) eller onlinetilbud med ufuldstændige kontaktoplysninger for kreditorer.
- > HP anbefaler at undgå forbrugsvarer⁴, der udbydes til salg på det "grå marked" eller som såkaldt "parallelimport", der kan dække over forsøg på at sælge kopiprodukter. Bemærk, at grå markedsføring i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, Schweiz og Storbritannien udgør en krænkelse af varemærket.



Vær opmærksom på forsøg på at indsamle emballagemateriale til ulovlig genbrug

Bedragerne forsøger nogle gange at få fat i brugt emballage til HP-patroner eller sikkerhedsmærker for at genbruge dem ulovligt med henblik på at forklæde forfalskede patroner. Tag afstand fra sådanne svindelnumre, og rapporter straks til HP, hvis du bemærker mistænkeligheder, f.eks.:

- ! Anmodninger om at åbne HP-patronkasser uden at beskadige sikkerhedsmærket
- ! Tilbud om at tilbagekøbe eller tage tomme patronkasser retur
- ! Tilbud om at tilbagekøbe eller tage fjernede sikkerhedsmærker retur

Når du åbner en patronkasse, skal du altid bruge afrivningsstrimlen eller den tiltænkte åbning, som du som udgangspunkt kan finde tæt på sikkerhedsmærket (hvis den findes) – dette hjælper med at forhindre, at kasser og sikkerhedsmærker genbruges ulovligt.

Vær også opmærksom på uopfordrede, tvivlsomme tilbud om at indsamle og angiveligt genbruge brugte patroner. Hvis du ønsker at bortskaffe brugte patroner korrekt af hensyn til miljøet, er du velkommen til at bruge tjenesten [HP Planet Partners](#), der er tilgængelig i mange lande verden over.



6. Indberet eventuel mistanke

Du skal reagere, hvis du mistænker et produkt eller et tilbud

- > Du bedes underrette HP's antiforfalskningseksperter som beskrevet nedenfor, hvis du har mistanke om forfalskning.

Undgå falske computerprodukter

Computerprodukter, der er særligt udsatte for forfalskning, omfatter bl.a. strømadaptere og batterier til bærbare computere, USB-flashdrev, tastaturer og mus samt hukommelseskort. Men en bred vifte af andet tilbehør eller endda hele pc'er og bærbare computere er også i risiko for at blive forfalsket. For at undgå ulovlige computervarer skal du følge nedenstående trin.

Overblik: Sådan kontrollerer du HP's computerprodukter



1. Se på emballagen



2. Tjek produkterne



3. Afstå fra tvivlsomme tilbud



4. Indberet eventuel mistanke



1. Se på emballagen

HP anvender førsteklases emballage

- > Originale HP-produkter leveres i nye HP-mærkede kasser eller blisterpakninger af høj kvalitet.
- > Der bør ikke være sløret tekst og slørede billeder, forkerte HP-logoer, produktfotos, der adskiller sig fra den faktiske vare, eller stavefejl.



2. Tjek produkterne

Ægte HP-computerprodukter er af høj kvalitet

- > Originale HP-produkter fremstilles altid i overensstemmelse med HP's strenge kvalitetsstandarder. De bærer som udgangspunkt forskellige HP-logoer samt et klistermærke, der viser produktinformationen trykt i høj opløsning.
- > Varer, der viser tegn på skader, ridser eller slitage, kan potentielt være falske. Desuden bør enhver produktmærkat, der sidder tilfældigt eller med stave- eller tegnsætningsfejl, give anledning til tvivl, og det samme gælder forkerte HP-logoetiketter.



3. Afstå fra tvivlsomme tilbud

HP sælger produkter gennem kanalpartnere med kontraktaftale

- > For at undgå falske computerprodukter anbefaler HP kun at købe fra troværdige leverandører, som f.eks. partnere, der er godkendt af HP.

HP sælger sine produkter på en ensartet og pålidelig måde

- > Hvis et tilbud lyder "for godt til at være sandt", er det sandsynligvis tilfældet. HP anbefaler derfor, at du afstår fra mistænkelige tilbud, herunder mistænkelig praksis såsom:
 - X Computervarer tilbudt til mistænkeligt lave priser.
 - X Salg af tilsyneladende originale HP-produkter med beskrivelser som "fabrikstestet/fabrikstestning", "mængdeforpakning", "nye varer", "fabriksforseglet salgsemballage" eller "klasse A-cellebatteri".
 - X Tilbud med fotos, der viser processer med mængdefremstilling eller mængdeemballering, eller som viser interne komponenter.
 - X Sælgere, som påstår at være producenter, som er associeret med eller godkendt af HP, eller som angiveligt tilbyder "samme kvalitet og lavere priser end standard HP-produkter".
 - X Uopfordrede e-måiltilbud (spam) eller onlinetilbud med ufuldstændige kontaktoplysninger for kreditorer.
- > HP anbefaler at undgå produkter⁴, der udbydes til salg på det "grå marked" eller som såkaldt "parallelimport", der kan dække over forsøg på at sælge kopiprodukter. Bemærk, at grå markedsføring i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, Schweiz og Storbritannien udgør en krænkelse af varemærket.



4. Indberet eventuel mistanke

Du skal reagere, hvis du mistænker et produkt eller et tilbud

- > Du bedes underrette HP's antiforfalskningsekspert som beskrevet nedenfor, hvis du har mistanke om forfalskning.

Rapportering af mulige forfalskninger

Hvis du har kontrolleret produkterne som beskrevet ovenfor, og du stadig har en mistanke om et forfalsket produkt, bedes du straks rapportere til HP.

Overblik: Sådan rapporteres mistanke om forfalskning og svig



1. Vælg din rapporteringskanal



2. Oplys de relevante fakta



3. Vedhæft fotos



4. Send din rapport

Husk følgende, inden du kontakter HP

- > Opbevar det mistænkelige produkt, dets emballage og eventuelle relaterede dokumenter såsom fakturaer til yderligere reference.
- > Af hensyn til din egen sikkerhed anbefaler HP som udgangspunkt, at du ikke fortæller den leverandør, der solgte de tvivlsomme varer, om din mistanke.

HP er forpligtet til at beskytte dit privatliv (se [HP's onlineerklæring om beskyttelse af personlige oplysninger](#)). Vi vil bruge de oplysninger, du rapporterer, til at træffe forholdsregler imod forfalskning, når og hvis det er relevant. Vi kan også kontakte dig om din rapport, f.eks. i forbindelse med opfølgende spørgsmål. Rapportering er frivillig og kan ske uden at give personlige oplysninger. Alle de oplysninger, du giver os, holdes fortrolige i det omfang loven tillader det og deles kun efter et "need-to-know"-grundlag.



1. Vælg din rapporteringskanal

Du skal henvende dig direkte til HP's eksperter i tilfælde af mistanke:

Kontakt HP's ACF-team på dit foretrukne sprog



E-mail

Skriv til
emea.anti-counterfeit@hp.com.



Web

Gå til hp.com/go/anticounterfeit, og klik på "Rapporter forfalskning" – du kan endda rapportere anonymt.



2. Oplys de relevante fakta

Dette er, hvad vi har brug for at vide for effektivt at følge op på din mistanke:

- > Forklar årsagen til din mistænksomhed (f.eks. mistænkelig lav pris, tvivlsom emballage).¹
- > Oplys forhandlerens navn og kontaktoplysninger, hvis du har dem.
- > Angiv venligst dine kontaktoplysninger for eventuelle opfølgingsspørgsmål – selvfølgelig kan du også være anonym, hvis du foretrækker det, f.eks. via internettet.



3. Vedhæft fotos

Følg disse retningslinjer vedrørende videregivelse af billeder til HP's ACF-eksperter:

- > Medtag tydelige digitale fotos af **alle seks sider af produktets emballage**, så vi kan se den mindre tekst. Medtag også et tydeligt, læseligt **nærbillede af sikkerhedsmærket** (hvis det findes) og et billede af selve produktet, hvis det er muligt.
- > Brug så vidt muligt dagslys eller et godt oplyst rum og afstå fra at bruge blitz på dit kamera.



Eksempel på billeder til rapportering af en mistænkelig tonerpatron



4. Send din rapport

Send dine oplysninger til vores ACF-eksperter, som vil gennemgå din rapport og følge op med passende foranstaltninger.

Sådan får du yderligere oplysninger

HP tilbyder forskellige informationsressourcer, der kan hjælpe dig med at undgå mistænkelige tilbud og forfalskede produkter.



ACF-siderne på hp.com
Se siderne om antiforfalskning på hp.com for yderligere oplysninger, praktiske downloads og for at kontakte os



Korte ACF-videoklip
Få informationer om væsentlige ACF-emner på få minutter med konkrete videoklip og selvstudier



Opsummering om forfalskning
Brug denne korte oversigt over, hvordan du beskytter dig mod falske produkter, som en hurtig reference

¹ For udskrivningsforbrugsvarer skal du være opmærksom på, at "genopfyldt", "genfremstillet", "efterligning" eller "kompatibel" er patroner som er legitime, så længe de ikke krænker HP's eller anden tredjeparts intellektuelle ejendomsrettigheder. Det er imidlertid ulovligt at pakke eller sælge sådanne produkter på en måde, der forvirrer eller potentielt forvirrer kunderne til at tro, at de køber et helt nyt ægte HP-produkt eller et produkt, der er forbundet med eller godkendt af, men som ikke er fremstillet af HP, eller i tilfælde af at et produkt bruger HP's intellektuelle rettigheder uden HP's samtykke. | ² C-SKU'er omfatter udvalgte forbrugsproduktnumre på PLS 5T, IU og LS, f.eks. produkter, der ender på "AC", "XC" eller "YC". | ³ Administrerede SKU'er omfatter udvalgte forbrugsproduktnumre på PLS 5T, IU, GL, GM, HF og K6, f.eks. (i) PLS 5T, IU, GL: produkter, der ender på "MC", (ii) PL K6: produkter, der ender på "YC", (iii) PL GM: produkter, der ender på "AC" eller "XC", og (iv) PL HF: forbrugsprodukter, der er kompatible med administrerede printere (PLs MC, G8, GQ). | ⁴ Varer fra det grå marked eller parallelimport betegner generelt ægte mærkevarer, der stammer fra ét område (land/økonomisk område) og importeres til et andet område uden mærkeindehaverens samtykke (kilde: International Trademark Association INTA). Af klarhedshensyn betragtes grænseoverskridende salg af legitime HP-produkter inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (Den Europæiske Union + Island, Liechtenstein, Norge), Schweiz og Storbritannien (UK) ikke som grå markeder (status: oktober 2020).

Du kan få flere oplysninger på
hp.com/go/anticounterfeit