

Kundhandbok om bekämpning av förfalskningar



HPs program för att bekämpa förfalskningar och bedrägerier (ACF) för Europa, Mellanöstern och Afrika (EMEA)

April 2021



Innehållsförteckning

- > [Hur du undviker förfalskade patroner/kassetter](#)
- > [Att undvika förfalskade datorprodukter](#)
- > [Rapportera möjliga förfalskningar](#)
- > [Få mer information](#)

Förfalskade skrivartillbehör och datorprodukter kan utsätta kunder för betydande risker då förfalskningar ofta inte uppfyller HPs strikta kvalitets- och säkerhetsstandarder. För att hålla sig ifrån bedragare och deras riskabla produkter, följ tipsen nedan.

Förfalskningar kan utgöra avsevärda risker, inklusive:



Dåliga utskriften



Minskat antal utskrivna sidor



Funktionsfel hos produkter



Skadade skrivare



Omedvetna affärer med kriminella

Hur du undviker förfalskade patroner/kassetter

HPs originalskrivartillbehör, inklusive HPs varumärke och Samsungs varumärke av patroner/kassetter utgör en särskild risk att förfalskas.¹ Följ noga stegen nedan för att undersöka misstänkta produkter.

Hastig överblick: Hur kontrolleras HPs skrivartillbehör



1. Kontrollera HP-säkerhetsetiketten



2. Jämför koderna/datumen



3. Titta på förpackningen



4. Undersök patronen/kassetten



5. Avstå från tveklaktiga erbjudanden



6. Rapportera misstankar



1. Kontrollera HP-säkerhetsetiketten

Säkerhetsetiketten visar korrekt holografiska funktioner

- > Luta paketet framåt och bakåt: symbolen "hp" och "✓" på etiketten ska röra sig i motsatt riktning.
- > Luta paketet från höger till vänster: symbolerna "hp" och "✓" på etiketten ska röra sig i samma riktning.



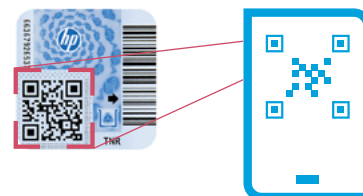
Luta framåt
och bakåt

Luta vänster
till höger

Specifikt för kunder: Validera etikettens unika kod via smarttelefonen

- > Fånga Quick Response (QR) koden på etiketten med en QR-kodläsare för att få ett direkt svar från HP.

Nuvarande HPs tonersäkerhetsetikett har en streckkod. Streckkoden stöder serieproduktionen av HP-tonerkassetter och kan inte hjälpa dig att avgöra om en produkt kan vara förfälskad.



Säkerhetsetiketter finns och tillämpas korrekt

Kontrollera att alla produkter som antas ha en säkerhetsetikett verkligen har det – och att etiketten finns på korrekt plats, enligt grafiken nedan.

Hovra med musen över säkerhetsetiketterna nedan och de markerade områdena på bläck-/tonerboxarna för närbilder!

- > **Alla HP-tonerkassetter ska ha en etikett.** Detta inkluderar vanliga HP-tonerkassetter samt HP Neverstop-kit. Etiketten finns tvärsöver tejen på förpackningen. Om du märker att någon produkt inte har en HP-säkerhetsetikett är det anledning till att vara misstänksam.



- > **Välj HP-bläckpatroner som har en etikett** på HPs europeiska marknader och ISE-marknader (d.v.s Afrika, Europa och Mellanöstern). Kontrollera en produkt mot vår [översikt över säkerhetsetiketter för HP-bläckpatroner](#): Du har anledning att vara misstänksam om en säkerhetsetikett saknas när den ska finnas på plats. Notera att alla HP GT-bläckflaskor för HPs ink tank-skrivare vanligtvis även levereras med en säkerhetsetikett.



Se också till att säkerhetsetiketten motsvarar produkten – exempelvis en bläcketikett på en tonerkassett är misstänkt och vice versa.



- > **HP PageWide-patroner och HP patroner för utskrift av breda format har i allmänhet en säkerhetsetikett.** HPs säkerhetsetikett som används på dessa produkter har samma design som den som används på bläckpatroner.



- > **Välj HP Long Life Consumables (LLC:er) som levereras med en LLC-säkerhetsetikett**, t.ex. fixeringsenheter och bildöverföringssatser. Om den finns har etiketten den speciella "LLC"-ikonen.



Få ytterligare detaljer om hur HP Long Life Consumables (LLC:er) kontrolleras, såsom fixeringsenheter och bildöverföringssatser och tonerkassetter med [Samsungs varumärke](#) i våra respektive enkelsidesguider.

Var medveten om olika variationer av säkerhetsetiketten

Vissa äldre versioner av HP-säkerhetsetiketter kan fortfarande vara i omlopp; de brukar ha en funktion där bilden ändras och kan kontrolleras liknande metoden som beskrivs ovan.



2. Jämför koderna/datumen

Datum/koder på förpackningen och patronen/kassetten stämmer överens

HP-originalpatroner/-kassetter har specifika koder eller datum på förpackningen samt på själva bläckpatronen/tonerkassetten. Om dessa inte matchar som det beskrivs nedan, är det anledning att vara misstänksam.

- > Toner: Alla HP-originaltonerkassetter har en kod på både förpackningen och själva tonerkassetten där minst de första fem tecknen matchar med varandra. Ignorera alla ytterligare specifikationer.
- > Bläck, GT-bläckflaskor, PageWide, breda format: Dessa HP-patroner har samma "slut på garanti"-datum på förpackningen som på själva patronen (+/- 1 månad).



3. Titta på förpackningen

Alla produkter levereras i HP-originalförpackning

- > HP rekommenderar i allmänhet att endast godkända HP-patroner/-kassetter i oöppnade HP-originalförpackningar. HPs förpackningar ger viktigt skydd mot förfalskning och kan innehålla väsentlig produktinformation.
- > Om du accepterar patroner/kassetter utan HP-förpackning kan detta utsätta dig för en ökad risk för förfalskningar. Dessutom kan försäljning av patroner/kassetter utan HP-förpackning bryta mot lokala produktsäkerhets-/konsumentskyddslagar om relevant information finns på HP-förpackningen.

All förpackning är av konsistent kvalitet

- > Förpackning och paketeringsmaterial som används för HP-originalpatroner/-kassetter är av konsistent och hög kvalitet.
- > Det ska inte finnas några stavfel eller tryckfel, inga tecken på slitage och inga indikatorer på att förpackningen har öppnats och förseglats igen.



Notera att HP också erbjuder SKU:er för (1) Supplies Big Deals (SBD), de så kallade C-SKU:er³ och för (2) Managed Print Services (MPS), också kallade Managed SKU:er eller M-SKU:er³. Dessa produkter kan lätt kännas igen på deras jämförelsevis vita eller bruna förpackningar. Notera att dessa produkter är avsedda att endast säljas till slutkunder av HPs auktoriserade partners, d.v.s. (1) C-SKU:er med ackrediterade SBD återförsäljare och (2) M-SKU:er med ackrediterade Power Service Partners. HP kan emellertid inte utesluta att C-SKU:er och M-SKU:er försäljs av icke-akrediterade återförsäljare och kan vara en maskering för förfalskade produkter.





4. Undersök patronen/kassetten

Själva patronen/kassetten måste se ren och helt ny ut

- > HP-originalpatroner/-kassetter levereras alltid oanvända.
- > Det får inte finnas tecken på skador, bläck eller toner som läcker, repor eller tecken på att patronen/kassetten använts tidigare.



5. Avstå från tvivelaktiga erbjudanden

HP säljer produkter genom via kontrakterade channel partners

- > För att undvika förfalskade patroner/kassetter rekommenderar HP att endast köpa från tillförlitliga leverantörer såsom t.ex. HPs auktoriserade partners.

HPs försäljningsmetod är konsekvent och pålitlig

- > Om ett erbjudande skulle "låta för bra för att vara sant", stämmer det nog. HP rekommenderar dessutom att hållas sig ifrån alla misstänkta erbjudanden, inklusive försäljningspraxis såsom:
 - X Skrivartillbehör erbjuds till misstänkt låga priser.
 - X Påstådda "nya" eller "förbättrade" produkter som erbjuds exklusivt av försäljarens företag.
 - X Oombedda e-posterbjudanden (spam) eller erbjudanden online med ofullständig kontaktinformation till säljaren.
- > HP rekommenderar att undvika erbjudanden för påstådda "grå marknader" eller om "parallelimporterade" skrivartillbehör⁴, som kan användas som förevändning för att sälja förfalskade varor. Notera att i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, Schweiz och Storbritannien utgör den grå marknaden ett varumärkesintrång.



Varning för försök att samla in förpackningsmaterial för illegal återanvändning

Bedragare försöker ibland att komma över använda HPs patron-/kassettförpackningar eller säkerhetsetiketter för att illegalt återanvända dessa och dölja förfalskade patroner/kassetter. Avstå från sådana förslag och rapportera omedelbart till HP om du upptäcker metoder såsom:

- ! Begäran om att öppna HPs patron-/kassettförpackning utan att skada säkerhetsetiketten
- ! Erbjudanden om att köpa tillbaka eller ta tillbaka tomma patron-/kassettförpackningar
- ! Erbjudanden om att köpa tillbaka eller ta tillbaka borttagna HP-säkerhetsetiketter

När en förpackning öppnas använd alltid avrivningsremsan eller den avsedda öppningen vilken generellt kan hittas nära säkerhetsetiketten (om sådan finns) – detta hjälper till att förhindra att förpackningar och säkerhetsetiketter återanvänds illegalt.

Var också vaksam när det gäller oombedda, tvivelaktiga erbjudanden om insamling och påstådd återvinning av använda patroner/kassetter. Om du vill återvinna använda patroner/kassetter av miljöskäl är du välkommen att använda [HPs Planet Partners-tjänst](#) som finns tillgängligt i flera länder över hela världen.



6. Rapportera misstankar

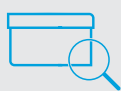
Agera misstänksamt mot en produkt eller ett erbjudande

- > Rapportera till HPs experter för bekämpning av förfalskningar såsom beskrivs nedan om du har misstankar om förfalskningar.

Att undvika förfalskade datorprodukter

Databehandlingsprodukter som är särskilt utsatta för förfalskningar är nätadapterar och batterier till bärbara datorer, USB-minnen, tangentbord och möss samt minneskort. Men även många andra tillbehör och till och med hela datorer och bärbara datorer kan vara utsatta för förfalskning. Följ stegen nedan för att undvika olagliga databehandlingsprodukter.

Hastig överblick: Hur kontrolleras HPs datorprodukter



1. Titta på förpackningen



2. Kontrollera produkterna



3. Avstå från tvivelaktiga erbjudanden



4. Rapportera misstankar



1. Titta på förpackningen

HP använder premiumförpackningar

- > Äkta HP-produkter levereras i nya HP-märkta förpackningen eller blisterförpackningar av hög kvalitet.
- > Det ska inte finnas någon suddig text eller bild, felaktig HP-logotyp, produktfoton som skiljer såg från den aktuella posten eller stavfel.



2. Kontrollera produkterna

Äkta HP-datorprodukter har hög kvalitet

- > HP-originalprodukter är alltid tillverkade enligt HPs strikta kvalitetsstandard. De har generellt distinkta HP-logotyper samt en dekal som visar produktinformationen i högupplöst tryck.
- > Gods som visar tecken på skador, repor eller slitage kan potentiellt vara falska. Alltså, alla produktdekaler som sitter fast slumpmässigt eller visar på stavnings- eller kommatersingsfel ska utgöra tveksamheter, även felaktiga HP-logotypetiketter.



3. Avstå från tvivelaktiga erbjudanden

HP säljer produkter genom via kontrakterade channel partners

- > För att undvika förfalskade datorprodukter rekommenderar HP endast köp från tillförlitliga leverantörer såsom t.ex. HPs auktoriserade partners.

HPs försäljningsmetod är konsekvent och pålitlig

- > Om ett erbjudande skulle "låta för bra för att vara sant", stämmer det nog. HP rekommenderar dessutom att hållas sig ifrån alla misstänkta erbjudanden, inklusive försäljningspraxis såsom:
 - X Produkter som erbjuds till misstänkt låga priser.
 - X Försäljning av påstådda HP-originalprodukter med beskrivningar som fabrikstestad, storförpackning, ny detaljhandel, fabriksförseglad detaljhandelsförpackning eller dylikt.
 - X Erbjudanden med foton som visar masstillverkning, förpackningsprocesser eller interna komponenter.
 - X Försäljare som hävdar att de är samarbetspartner till, eller utvalda av HP eller påstås erbjuda "likvärdig kvalitet och lägre priser än standard HP-produkter".
 - X Oombedda e-posterbjudanden (spam) eller erbjudanden online med ofullständig kontaktinformation till säljaren.
- > HP rekommenderar att undvika erbjudanden för påstådda "grå marknader" eller om "parallellimporterade" produkter⁴, som kan användas som förevändning för att sälja förfalskade varor. Notera att i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, Schweiz och Storbritannien utgör den grå marknaden ett varumärkesintrång.



4. Rapportera misstankar

Agera misstänksamt mot en produkt eller ett erbjudande

- > Rapportera till HPs experter för bekämpning av förfalskningar såsom beskrivs nedan om du har misstankar om förfalskningar.

Rapportera möjliga förfalskningar

Om du har kontrollerat produkten såsom anges ovan och dina misstankar blivit konkreta, ska du omedelbart rapportera till HP.

Kort överblick: Hur misstänkta förfalskningar och bedrägerier rapporteras



1. Välj din rapporteringskanal

2. Ange fakta

3. Bifoga foton

4. Skicka in din rapport

Viktigt att tänka på innan du rapporterar en misstänkt förfalskning till HP

- > Spara den misstänkta produkten, dess förpackning och alla relaterade dokument såsom fakturor för framtida referens.
- > För din egen säkerhet rekommenderar HP generellt att inte berätta för återförsäljaren som sålt det tveksamma godset om din misstanke.

HP har tagit ställning för att skydda din sekretess (se HPs sekretesspolicy online). Vi använder uppgifterna du rapporterar för att på ett lämpligt sätt agera mot förfalskningar. Vi kan även komma att kontakta dig angående din rapport, t.ex. för att ställa följdfrågor. Rapporteringen är frivillig och kan göras utan att någon personlig information lämnas. All information du ger oss hålls konfidentiell i den utsträckning som lagen tillåter och kommer endast att delas om det behövs.



1. Välj din rapporteringskanal

Vända sig direkt till HPs experter vid misstankar:

Kontakta HPs ACF-team på valfritt språk



E-post

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



Webben

Besök hp.com/go/anticounterfeit och klicka på
"Rapportera online" – du kan även rapportera anonymt.



2. Ange fakta

Detta behöver vi veta för att kunna följa upp misstankar om förfalskningar:

- > Förklara orsaken/orsakerna till misstanken (t.ex. misstänkt låga priser, tveksamma förpackningar).¹
- > Ange säljarens namn och kontaktuppgifter, om du har tillgång till dessa uppgifter.
- > Ange dina kontaktuppgifter för eventuella följdfrågor – du kan också rapportera anonymt, t.ex. online.



3. Bifoga foton

Följ dessa riktlinjer för att skicka bilder till HPs ACF-expert:

- > Inkludera skarpa digitala bilder på **alla sex sidorna på produktförpackningen** så att vi kan granska den mindre texten. Inkludera också en skarp och läsbar **närbild på säkerhetsetiketten** (om sådan finns) och en bild på själva produkten, om så är möjligt.
- > Försök att ta bilderna i dagsljus eller i ett rum med bra belysning och använd inte kamerans blixt.



Exempelbilder för rapportering av misstänkta tonerkassetter



4. Skicka in din rapport

Skicka din information till våra ACF-expert, som kommer att granska din rapport och vidta lämpliga uppföljningsåtgärder.

Få mer information

HP erbjuder flera informationskällor som kan hjälpa dig att hålla dig från misstänkta erbjudanden och förfalskade produkter.



ACF-sidor på hp.com
Besök sidorna för bekämpning av förfalskningar på hp.com för ytterligare detaljer, behändiga nedladdningar och för att kontakta oss



Korta ACF-videoklipp
Informera dig om centrala ACF-ämnen på bara några minuter med träffsäkra klipp och videohandledningar



Det viktigaste om varumärkesförfalskning
Använd den korta sammanfattningen om hur du skyddar dig från falska produkter som snabbreferens

¹ Vad det gäller patroner och kassetter ska du vara medveten om att "återfyllda", "återtillverkade" eller "kompatibla" patroner/kassetter är lagliga så länge de inte bryter mot HPs eller en tredjeparts immaterialrätt. Men det är olagligt att förpacka eller sälja sådana produkter på ett sätt som vilseleder eller kan vilseleda kunder så att de tror att de köper en ny och äkta HP-produkt eller en produkt som är kopplad till eller som rekommenderas men inte tillverkats av HP, eller om en produkt använder HPs immaterialrätt utan HPs samtycke. | ² C-SKU:er inklusive utvalda skrivartillbehörsproduktnummer av PL:er 5T, IU och LS, d.v.s. produkter som slutar med "AC", "XC" eller "YC". | ³ Hanterade SKU:er inklusive utvalda skrivartillbehörsproduktnummer av PL:er 5T, IU, GL, GM, HF och K6, d.v.s. . (i) PL:er 5T, IU, GL: produkter som slutar med "MC"; (ii) PL K6: produkter som slutar med "YC"; (iii) PL GM-produkter som slutar med "AC" eller "XC"; och (iv) PL HF-skrivartillbehör som är kompatibla med managerade skrivare (PL:er MC, G8, GQ). | ⁴ Gods på den grå marknaden eller parallellimporter innebär generellt äkta varunamnsprodukter som härstammar från ett annat territorium (land/ekonomiskt område) och importeras till ett annat territorium utan varumärkesinnehavarens samtycke (källa: International Trademark Association INTA). För tydlighet, försäljning över gränser av legitima HP-produkter inom Europeiska ekonomiska området (Europeiska unionen + Island, Liechtenstein, Norge), Schweiz och Storbritannien (UK) anses inte vara grå marknad (status: okt 2020).

Läs mer på
hp.com/go/anticounterfeit

© 2021 HP Development Company, L.P. Informationen i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande. De enda garantier som gäller för HP-produkter och -tjänster beskrivs i de uttryckliga garantier som medföljer dessa produkter och tjänster. Ingenting i detta dokument ska tolkas som en ytterligare garanti. HP kan inte hållas ansvarigt för tekniska eller redaktionella fel eller utelämnanden i detta dokument.

EMEA = Europa, Mellanöstern och Afrika

