

Anti-Fälschungs-Leitfaden für Verbraucher



HP Programm gegen Fälschungen und Betrug (ACF) für Europa, den Nahen Osten und Afrika (EMEA)

April 2021



Inhaltsverzeichnis

- > [Gefälschtes Druckzubehör vermeiden](#)
- > [Gefälschte Computerprodukte vermeiden](#)
- > [Potenzielle Fälschungen melden](#)
- > [Weitere Informationen abrufen](#)

Gefälschte Druckpatronen und Computerprodukte können ein erhebliches Risiko für Verbraucher darstellen, weil diese Produkte oft HPs strenge Qualitäts- und Sicherheitsstandards nicht erfüllen. Befolgen Sie die folgenden Tipps, um sich vor Betrügern und riskanten Produkten zu schützen.

Fälschungen können mit erheblichen Risiken verbunden sein; darunter:



Minderwertige Druckqualität



Verringerte Seitenreichweite



Mangelhafte Produkte



Beschädigung von Druckern



Unwissentliche Geschäfte mit Kriminellen

Gefälschtes Druckzubehör vermeiden

HP Druckzubehör, darunter Druckpatronen der Marken HP und Samsung, kann insbesondere ein Ziel von Fälschern sein.¹ Bitte folgen Sie den unten stehenden Schritten, wenn Sie verdächtige Produkte überprüfen.

Auf einen Blick: So überprüfen Sie HP Druckzubehör



1. HP Sicherheitsetikett prüfen



2. Codes/Daten vergleichen



3. Verpackung untersuchen



4. Druckpatrone prüfen



5. Zweifelhafte Angebote meiden



6. Verdachtsfälle melden



1. HP Sicherheitsetikett prüfen

Sicherheitsetiketten müssen die korrekten holografischen Effekte zeigen

- > Neigen Sie die Verpackung von vorne nach hinten: Die Symbole „hp“ und „✓“ auf dem Etikett sollten sich in die entgegengesetzte Richtung bewegen.
- > Neigen Sie die Verpackung von rechts nach links: Die Symbole „hp“ und „✓“ auf dem Etikett sollten sich in dieselbe Richtung bewegen.



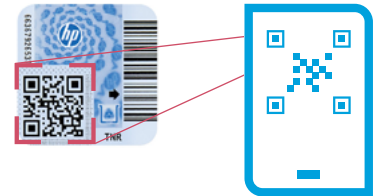
Von vorne nach hinten neigen

Von links nach rechts neigen

Speziell für Kunden: Überprüfen Sie den individuellen Code auf dem Etikett per Smartphone

- > Erfassen Sie mit einem QR-Reader den Quick Response (QR) Code auf dem Etikett, um sofortiges Feedback von HP zu erhalten.

Aktuelle HP Toner-Sicherheitsetiketten tragen einen Barcode. Der Barcode dient allein zur Serialisierung von HP Tonerkartuschen und kann Ihnen nicht helfen, mögliche Fälschungen zu erkennen.



Sicherheitsetiketten sind vorhanden und korrekt angebracht

Überprüfen Sie, ob auf allen Produkten, die ein Sicherheitsetikett haben sollten, auch Sicherheitsetiketten kleben – und außerdem, ob sich das Etikett an der richtigen Stelle befindet, wie in der Darstellung unten gezeigt.

Fahren Sie für Nahaufnahmen mit Ihrem Mauszeiger über die Sicherheitsetiketten und die markierten Bereiche auf den Tinten-/Tonerverpackungen

- > **Alle HP Tonerkartuschen sollten ein Etikett tragen.** Das gilt sowohl für reguläre HP Tonerkartuschen als auch für HP Neverstop-Kits. Das Etikett ist üblicherweise über den Aufreißstreifen der Verpackung geklebt. Falls Ihnen solche Produkte ohne HP Sicherheitsetikett begegnen, sollten Sie misstrauisch werden.



- > **Ausgewählte HP Tintenpatronen tragen ein Etikett** auf HPs europäischen und ISE-Märkten (d. h. Afrika, Europa und Naher Osten). Vergleichen Sie Ihr Produkt mit der Sicherheitsetiketten-Übersicht für HP Tintenpatronen: Wenn Sicherheitsetiketten auf Produkten fehlen, auf denen sie vorhanden sein sollten, sollten Sie misstrauisch werden. Beachten Sie auch, dass alle HP GT-Tintenflaschen für HP Tintentank-Drucker üblicherweise ein Sicherheitsetikett tragen.



Achten Sie auch darauf, dass das Sicherheitsetikett mit dem Produkt übereinstimmt. Beispielsweise ist es verdächtig, wenn eine Tonerkartusche ein Tintenetikett trägt – und umgekehrt.



- > **HP PageWide-Patronen und HP Großformatpatronen tragen üblicherweise ein Sicherheitsetikett.** Das HP Sicherheitsetikett dieser Produkte hat dasselbe Design wie das Etikett auf Tintenpatronen.



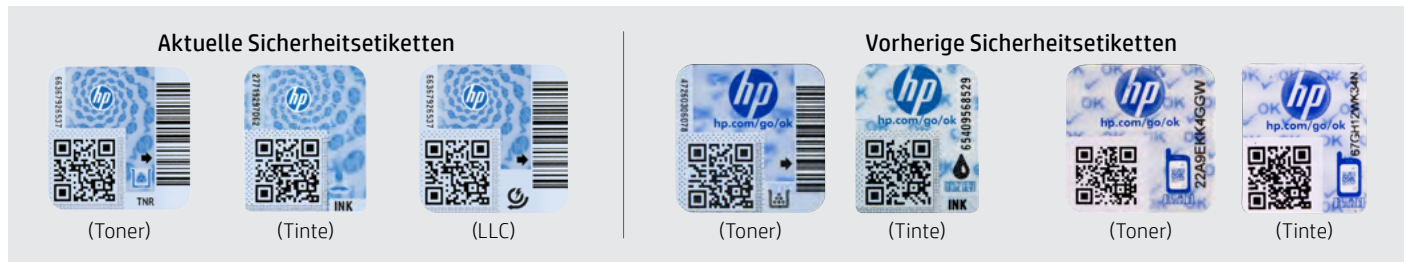
- > **Ausgewählte langlebige HP Verbrauchsmaterialien (Long Life Consumables, LLCs) tragen ein LLC-Sicherheitsetikett,** z. B. Fixiereinheiten und Bildübertragungskits. Wenn vorhanden, sollte das Etikett ein „LLC“-Symbol tragen.



Weitere Informationen zur Überprüfung von langlebigen HP Verbrauchsmaterialien (LLCs) wie Fixiereinheiten und Bildübertragungskits sowie von Tonerkartuschen der Marke Samsung finden Sie im jeweiligen Merkblatt.

Achten Sie auf ältere Versionen des Sicherheitsetiketts

Ältere Versionen des HP Sicherheitsetiketts können weiterhin im Umlauf sein. Sie haben in der Regel Bildverschiebungs-Effekte, die in ähnlicher Weise wie oben beschrieben überprüft werden können.



2. Codes/Daten vergleichen

Codes/Daten auf Verpackung und Druckpatrone stimmen überein

Bei Original HP Druckzubehör stehen spezifische Codes bzw. Daten sowohl auf der Verpackung als auch auf der darin gelieferten Druckpatrone. Wenn die Codes/Daten nicht wie unten beschrieben übereinstimmen, haben Sie Grund, misstrauisch zu sein.

- > Toner: Bei Original HP Tonerkartuschen stimmen mindestens die ersten fünf Zeichen des Codes auf der Verpackung und des Codes auf der Kartusche überein. Die darauf folgenden Zeichen können Sie ignorieren.
- > Tintenpatronen, GT-Tintenflaschen, PageWide, Großformat: Bei diesen HP Druckpatronen muss das Datum des Garantiendes auf der Verpackung und auf der Druckpatrone übereinstimmen (+/- 1 Monat).



3. Verpackung untersuchen

Alle Produkte werden in HP Originalverpackung geliefert

- > HP rät allgemein dazu, HP Druckpatronen nur in nicht geöffneter HP Originalverpackung anzunehmen. HPs Verpackung bietet wichtigen Schutz vor Fälschungen und kann wichtige Produktinformation enthalten.
- > Wenn Sie Druckpatronen ohne HP Verpackung akzeptieren, setzen Sie sich möglicherweise einem erhöhten Fälschungsrisiko aus. Der Verkauf von Druckpatronen ohne HP Verpackung verletzt möglicherweise zudem örtliche Sicherheits-/Verbraucherschutzgesetze, da relevante Informationen fehlen könnten, die auf der HP Verpackung stünden.

Die Qualität aller Verpackungen ist konsistent

- > Schachteln und Verpackungsmaterial von Original HP Druckzubehör sind stets von konsistent hochwertiger Qualität.
- > Es sollten keine Rechtschreib- oder Druckfehler vorhanden sein, und auch keine Anzeichen von Verschleiß oder davon, dass die Verpackung bereits geöffnet und wieder versiegelt wurde.



Bitte beachten Sie, dass HP auch Druckzubehör-SKUs für (1) Supplies Big Deals (SBD), sogenannte C-SKUs², und für (2) Managed Print Services (MPS), sogenannte Managed SKUs oder M-SKUs³, anbietet. Diese Produkte sind leicht an ihrer vergleichsweise schlichten weißen bzw. braunen Verpackung zu erkennen. Beachten Sie, dass diese Produkte ausschließlich für den Verkauf an Endkunden durch autorisierte HP Partner bestimmt sind, d. h. (1) C-SKUs von akkreditierten SBD-Resellern und (2) M-SKUs von akkreditierten Power Service Partnern. HP kann jedoch nicht ausschließen, dass nicht autorisierte Händler mit C-SKUs und M-SKUs handeln und diese möglicherweise als Deckmantel nutzen, um Produktfälschungen zu verkaufen.





4. Druckpatrone prüfen

Die Druckpatrone muss sauber und neu aussehen

- > Original HP Druckpatronen werden immer unbenutzt geliefert.
- > Die Druckpatrone sollte keine Schäden, ausgelaufene Tinte oder Toner, Kratzer oder Gebrauchsspuren aufweisen.



5. Zweifelhafte Angebote meiden

HP verkauft Produkte über Vertriebspartner

- > Um gefälschtes Druckzubehör zu vermeiden, empfiehlt HP, nur bei vertrauenswürdigen Anbietern einzukaufen, wie z. B. autorisierten HP Vertriebspartnern.

HPs Verkaufspraktiken sind konsistent und zuverlässig

- > Wenn ein Angebot „zu gut klingt, um wahr zu sein“, dann ist es das wahrscheinlich auch. HP empfiehlt deshalb, zweifelhafte Angebote zu meiden; z. B. folgende Verkaufspraktiken:
 - X Druckzubehör, das zu einem verdächtig niedrigen Preis angeboten wird.
 - X Angeblich „neue“ oder „verbesserte“ Produkte, die ausschließlich von der Firma des Verkäufers angeboten werden.
 - X Unaufgeforderte E-Mail-Angebote (Spam) oder Online-Angebote mit unvollständigen Kontaktinformationen des Verkäufers.
- > HP empfiehlt, Druckzubehör-Angebote für angebliche „Graumarktprodukte“ oder „Parallelimporte“ zu vermeiden.⁴ Diese könnten als Deckmantel für den Verkauf von gefälschten Waren dienen. Bitte beachten Sie, dass Graumarkthandel im Europäischen Wirtschaftsraum, in der Schweiz und im Vereinigten Königreich eine Verletzung von Markenrechten darstellt.



Vorsicht vor Versuchen, Verpackungsmaterial zur illegalen Wiederverwendung einzusammeln

Betrüger versuchen manchmal, gebrauchte HP Druckzubehörverpackungen oder Sicherheitsetiketten zu erlangen, um damit gefälschte Druckpatronen zu tarnen. Vermeiden Sie bitte solche Machenschaften und melden Sie es HP unverzüglich, wenn Sie Praktiken bemerken wie z. B.:

- ! Anfragen, HP Druckzubehörpäckungen so zu öffnen, dass die Sicherheitsetiketten nicht beschädigt werden
- ! Angebote zum Kauf oder zur Rücknahme von leeren Druckzubehörpäckungen
- ! Angebote zum Kauf oder zur Rücknahme von entfernten HP Sicherheitsetiketten

Öffnen Sie Druckzubehörpäckungen bitte stets mit den Aufreißstreifen bzw. an den anderen dafür vorgesehenen Stellen, welche Sie üblicherweise in der Nähe des Sicherheitsetiketts finden (soweit vorhanden). Dadurch wird vermieden, dass Packungen und Etiketten illegal wiederverwendet werden können.

Bitte bleiben Sie außerdem bei unaufgeforderten, dubiosen Sammel- und Recyclingangeboten für gebrauchte Druckpatronen auf der Hut. Wenn Sie gebrauchte Druckpatronen zum Schutz der Umwelt dem Recycling zukommen lassen möchten, können sie das gern über [HPs Planet Partner Service](#) tun, welcher in vielen Ländern weltweit angeboten wird.



6. Verdachtsfälle melden

Handeln Sie, wenn Ihnen ein Produkt oder Angebot verdächtig erscheint

- > Bitte melden Sie HPs Anti-Fälschungs-Experten Ihren Fälschungsverdacht [wie unten beschrieben](#).

Gefälschte Computerprodukte vermeiden

Unter Computerprodukten können u. a. Netzteile und Akkus für Laptops, USB-Speicher, Tastaturen, Mäuse und Speicherkarten Ziel von Fälschern sein. Potenziell können jedoch auch viele andere Zubehörteile oder sogar ganze PCs und Laptops gefälscht werden. Bitte folgen Sie den untenstehenden Schritten, um illegale Computerprodukte zu vermeiden.

Auf einen Blick: So prüfen Sie HP Computerprodukte



1. Verpackung untersuchen



2. Produkte überprüfen



3. Zweifelhafte Angebote meiden



4. Verdachtsfälle melden



1. Verpackung untersuchen

HP verwendet hochwertige Verpackungen

- > HP Originalprodukte werden in neuen, hochwertigen Schachteln oder Sichtverpackung versandt, welche HP Markenzeichen tragen.
- > Es sollten keine unscharfen Texte und Abbildungen, inkorrekte HP Logos, vom tatsächlichen Artikel abweichende Produktfotos oder Rechtschreibfehler vorhanden sein.



2. Produkte überprüfen

Original HP Computerprodukte haben eine hohe Qualität

- > HP Originalprodukte werden stets gemäß den strengen Qualitätsstandards von HP gefertigt. Sie tragen üblicherweise deutlich sichtbare HP Logos und Aufkleber in hoher Druckauflösung mit Produktinformationen.
- > Beschädigte, zerkratzte Waren oder Artikel mit Gebrauchsspuren können potenziell Fälschungen sein. Schlampig angebrachte Produktaufkleber oder Aufkleber mit Rechtschreib- oder Zeichensetzungsfehlern können ebenfalls Gründe für einen Verdacht sein; genauso wie inkorrekte HP Logo-Aufkleber.



3. Zweifelhafte Angebote meiden

HP verkauft Produkte über Vertriebspartner

- > Um gefälschte Computerprodukte zu vermeiden, empfiehlt HP, nur bei vertrauenswürdigen Anbietern einzukaufen, wie z. B. autorisierten HP Vertriebspartnern.

HPs Verkaufspraktiken sind konsistent und zuverlässig

- > Wenn ein Angebot „zu gut klingt, um wahr zu sein“, dann ist es das wahrscheinlich auch. HP empfiehlt deshalb, zweifelhafte Angebote zu meiden; z. B. folgende Verkaufspraktiken:
 - X Computerprodukte, die zu einem verdächtig niedrigen Preis angeboten werden.
 - X Angebote für angebliche HP Produkte, die Beschreibungen enthalten wie „werksgeprüft/Werksprüfung“, „Massenverpackung“, „neue Einzelhandelsverpackung“, „werksseitig versiegelte Einzelhandelsverpackung“ oder „Akku Klasse A“.
 - X Angebote mit Fotos, die Massenfertigungs- oder Verpackungsprozesse oder interne Komponenten zeigen.
 - X Verkäufer, die behaupten, ein Hersteller zu sein, der mit HP assoziiert ist oder von HP unterstützt wird, oder die angeblich Produkte anbieten, welche „dieselbe Qualität zu einem niedrigeren Preis als HP Standardprodukte“ hätten.
 - X Unaufgeforderte E-Mail-Angebote (Spam) oder Online-Angebote mit unvollständigen Kontaktinformationen des Verkäufers.
- > HP empfiehlt, Angebote für angebliche „Graumarktware“ oder „Parallelimporte“ zu vermeiden.⁴ Diese könnten als Deckmantel für den Verkauf gefälschter Produkte dienen. Bitte beachten Sie, dass Graumarkthandel im Europäischen Wirtschaftsraum, in der Schweiz und im Vereinigten Königreich eine Verletzung von Markenrechten darstellt.



4. Verdachtsfälle melden

Handeln Sie, wenn Ihnen ein Produkt oder Angebot verdächtig erscheint

- > Bitte melden Sie HPs Anti-Fälschungs-Experten Ihren Fälschungsverdacht wie unten beschrieben.

Potenzielle Fälschungen melden

Kontaktieren Sie HP bitte unverzüglich, wenn Sie die Produkte wie oben beschrieben überprüft haben und konkreter Verdacht besteht.

Auf einen Blick: So melden Sie einen Verdacht auf Fälschung und Betrug



1. Art der Meldung auswählen

2. Fakten darlegen

3. Fotos anhängen

4. Meldung absenden

Das sollten Sie vor Ihrer Meldung beachten

- > Bitte bewahren Sie das verdächtige Produkt, seine Verpackung und relevante Dokumente wie z. B. Rechnungen zur späteren Referenz auf.
- > Zu Ihrer eigenen Sicherheit empfiehlt HP im Allgemeinen, den Anbieter der verdächtigen Waren nicht über Ihren Verdacht zu informieren.

HP verpflichtet sich dazu, Ihre Daten zu schützen (siehe die HP Online-Datenschutzbestimmungen). Wir verwenden die Informationen, die Sie uns senden, um gegen Fälschungen vorzugehen, wenn und soweit relevant. Wenn nötig, werden wir Sie möglicherweise zu Ihrer Meldung kontaktieren, z. B. für Folgefragen. Verdachtsmeldungen sind freiwillig und können ohne Angabe personenbezogener Daten erfolgen. Alle Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden im vollen gesetzlichen Umfang vertraulich behandelt und nur auf „Need-to-know“-Basis geteilt.



1. Art der Meldung auswählen

Wenden Sie sich bei einem Verdachtsfall direkt an HP:

Kontaktieren Sie HPs ACF-Team in der Sprache Ihrer Wahl



E-Mail

Schreiben Sie an
emea.anti-counterfeit@hp.com.



Im Internet

Besuchen Sie hp.com/go/antcounterfeit und klicken Sie auf „Fälschung melden“. Sie können hierbei auf Wunsch sogar anonym bleiben.



2. Fakten darlegen

Um bei einem Fälschungsverdacht effektiv aktiv werden zu können, benötigen wir Folgendes:

- > Geben Sie den Grund/die Gründe für Ihren Verdacht an (z. B. verdächtig niedriger Preis, dubiose Verpackung).¹
- > Geben Sie Namen und Kontaktdaten des Anbieters an, falls Ihnen bekannt.
- > Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten für mögliche Folgefragen an. Natürlich können Sie auch anonym bleiben, z. B. wenn Sie Ihren Verdacht über das Online-Formular melden.



3. Fotos anhängen

Bitte folgen Sie diesen Richtlinien zum Senden von Fotos an HPs ACF-Experten:

- > Erstellen Sie Digitalfotos **aller sechs Seiten der Produktverpackung** mit guter Bildschärfe, sodass kleingedruckte Texte lesbar sind. Bitte senden Sie uns auch eine lesbare **Nahaufnahme des Sicherheitsetiketts** (soweit vorhanden) und nach Möglichkeit ein Foto des Produkts selbst.
- > Bitte fotografieren Sie nach Möglichkeit bei Tageslicht oder in einem gut beleuchteten Raum und ohne Blitzlicht.



Beispielfotos zur Meldung einer verdächtigen Tonerkartusche



4. Meldung absenden

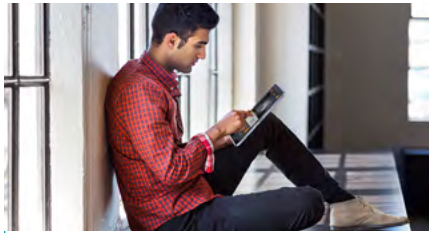
Senden Sie die Informationen an unsere ACF-Experten. Diese werden Ihren Bericht prüfen und entsprechend weitere Maßnahmen ergreifen.

Weitere Informationen abrufen

HP bietet zahlreiche Informationsmaterialien an, die Ihnen helfen können, sich vor verdächtigen Angeboten und gefälschten Produkten zu schützen.



ACF Seiten auf hp.com
Besuchen Sie die Anti-Fälschungs-Seiten auf hp.com für weitere Infos, praktische Downloads und zur Kontaktaufnahme



Kurze ACF-Video-Clips
Informieren Sie sich in nur wenigen Minuten in Video-Clips und Video-Tutorials über die wichtigsten ACF-Themen



Kurzübersicht zu Fälschungen
Nutzen sie die kurze Zusammenfassung, wie Sie sich vor Fälschungen schützen können, zur schnellen Referenz

¹ Beachten Sie bitte bei Druckzubehör, dass „nachgefüllte“, „wiederaufbereitete“, „imitierte“ oder „kompatible“ Druckpatronen legal sind, solange sie nicht gegen geistige Eigentumsrechte von HP oder Dritten verstoßen. Es ist jedoch verboten, solche Produkte in einer Art und Weise zu verpacken oder zu verkaufen, die Kunden verwirrt oder potenziell glauben lässt, dass sie ein brandneues HP Originalprodukt bzw. ein Produkt kaufen, das mit HP assoziiert ist oder von HP unterstützt aber nicht hergestellt wird; oder wenn ein Produkt HPs geistiges Eigentum ohne Genehmigung von HP verwendet. | ² C-SKUs umfassen ausgewählte Produktnummern der PLs 5T, IU und LS; d. h. Produkte, die auf „AC“, „XC“, oder „YC“ enden. | ³ Managed SKUs umfassen ausgewählte Produktnummern der PLs 5T, IU, GL, GM, HF und K6; d. h. (i) PLs 5T, IU, GL: Produkte, die auf „MC“ enden; (ii) PL K6: Produkte, die auf „YC“ enden; (iii) PL GM: Produkte, die auf „AC“ oder „XC“ enden; und (iv) PL HF: Produkte, die mit Managed Druckern kompatibel sind (PLs MC, G8, GQ). | ⁴ Graumarktware bzw. Parallelimporte umschreibt generell Original-Markenprodukte, die aus einem Territorium (Land/Wirtschaftsgebiet) stammen und ohne Zustimmung des entsprechenden Markeninhabers in ein anderes Territorium importiert wurden (Quelle: International Trademark Association INTA). Bitte beachten Sie, dass der grenzüberschreitende Vertrieb legitimer HP Produkte innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union + Island, Liechtenstein, Norwegen), der Schweiz und dem Vereinigten Königreich (UK) nicht als Graumarkthandel gilt (Stand: Okt. 2020).

Mehr dazu unter
hp.com/go/anticounterfeit

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die einzigen Garantieansprüche für HP Produkte und Services sind in den Garantieverklärungen festgehalten, die diesen Produkten und Services beiliegen. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

EMEA = Europa, Naher Osten und Afrika