

Ghid privind combaterea contrafacerii pentru consumatori



Programul HP împotriva contrafacerii și fraudei (ACF) pentru Europa, Orientul Mijlociu și Africa (EMEA)

Aprilie 2021



Cuprins

- > [Evitarea cartușelor false](#)
- > [Evitarea produselor IT falsificate](#)
- > [Sesizarea eventualelor contrafaceri](#)
- > [Obținerea mai multor informații](#)

Consumabilele de imprimare și produsele IT contrafăcute pot implica riscuri considerabile pentru consumatori, deoarece falsurile adesea nu îndeplinesc standardele stricte de calitate și siguranță ale HP. Pentru a vă feri de autorii de fraude și de produsele lor riscante, urmați sugestiile de mai jos.

Produsele contrafăcute pot implica riscuri considerabile, inclusiv:



Materiale imprimante de slabă calitate



Randament redus în ceea ce privește numărul de pagini imprimate



Produse care funcționează defectuos



Imprimante deteriorate



Relații nedorite cu infractorii

Evitarea cartușelor false

Consumabile de imprimare HP originale, inclusiv cartușele marca HP și marca Samsung, sunt deosebit de expuse la riscul de contrafacere.¹ Parcurgeți cu atenție pașii de mai jos pentru examinarea produselor suspecte.

Pe scurt: Cum să verificați consumabile de imprimare HP



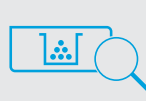
1. Verificați eticheta de securitate HP



2. Comparați codurile/datele



3. Uitați-vă la ambalaj



4. Examinați cartușul



5. Nu dați curs ofertelor dubioase



6. Sesizați suspiciunile



1. Verificați eticheta de securitate HP

Eticheta de securitate afișează caracteristicile holografice corecte

- > Înclinați cutia dinspre față spre spate: simbolurile „hp” și „✓” de pe etichetă trebuie să se miște în direcții opuse.
- > Înclinați cutia de la dreapta la stânga: simbolurile „hp” și „✓” de pe etichetă trebuie să se miște în aceeași direcție.



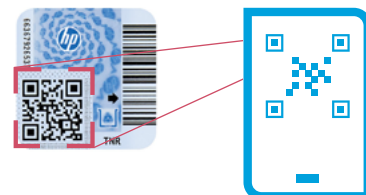
Înclinați dinspre față spre spate

Înclinați de la dreapta la stânga

Special pentru clienți: Validați codul unic de pe etichetă printr-un smartphone

- > Capturați codul Răspuns Rapid (QR) de pe etichetă cu un cititor de coduri QR pentru a primi un răspuns direct de la HP.

Etichetele de securitate pentru toner actuale conțin un cod de bare. Codul de bare sprijină serializarea cartușelor de toner HP, și nu vă poate ajuta să determinați, dacă un produs ar putea fi contrafăcut.



Etichetele de securitate există și sunt aplicate corect

Verificați dacă toate produsele care ar trebui să aibă o etichetă de securitate într-adevăr au una – și că eticheta este pusă la locul corect, așa cum este indicat pe graficul de mai jos.

Treceți cu mouse-ul peste etichetele de securitate de mai jos și peste zonele marcate de pe cutiile de cerneală/toner pentru focusare!

- > **Toate cartușele de toner HP trebuie să aibă o etichetă.** Acestea includ cartușe de toner HP obișnuite, precum și seturile Neverstop ale HP. Eticheta este aplicată, de obicei, peste banda de desfacere a cutei. Dacă observați orice asemenea produse fără o etichetă de securitate HP, aveți motive de suspiciune.



- > **Selectați cartușe de cerneală HP care au o etichetă** pe piețele HP din Europa și ISE (adică Africa, Europa și Orientul Mijlociu). Verificați produsul în privința prezentării noastre cu privire la etichetele de securitate pentru cartușele de cerneală HP: Aveți motive să fiți suspicios dacă o etichetă de securitate lipsește, cu toate că ar trebui să fie prezentă. Rețineți că toate sticlulele cu cerneală HP GT pentru imprimantele cu rezervoarele de cerneală ale HP au în general etichete de securitate.



Verificați, de asemenea, că eticheta de securitate corespunde produsului – de exemplu, o etichetă de cerneală pe un cartuș de toner este suspectă și viceversa.



- > **Cartușele HP PageWide și HP de format mare conțin în general o etichetă de securitate.** Eticheta de securitate HP folosită pe aceste produse are același design ca și cea aplicată pe cartușele de cerneală.



- > **Selectați Consumabilele cu Durată de Viață Îndelungată (LLC-urile) de la HP care au etichetă de securitate LLC,** de exemplu fuzibilii și seturile de transfer imagine. Dacă există, eticheta cuprinde pictograma consacrată pentru LLC.



Găsiți mai multe detalii despre modul în care să verificați Consumabilele cu Durată de Viață Îndelungată (LLC-urile) de la HP, precum fuzibilii și seturile de transfer imagine, și cartușe de toner marca Samsung în ghidurile noastre respective pe o singură pagină.

Țineți seama de diversele versiuni ale etichetei de securitate

Unele versiuni mai vechi ale etichetelor de securitate HP pot fi încă în circulație; acestea au în general o caracteristică de potrivire a imaginii care poate fi verificată în mod similar cu metoda descrisă mai sus.



2. Comparați codurile/datele

Codurile/datele de pe cutie și cartuș corespund

Cartușele HP originale au coduri sau date specifice pe cutie și pe cartușul pe care aceasta îl conține. Dacă codurile/datele nu corespund conform descrierii de mai jos, aveți motive de suspiciune.

- > Toner: Toate cartușele de toner HP originale au un cod atât pe cutie, cât și pe cartușul în sine, ale căror cel puțin primele cinci caractere corespund. Vă rugăm să ignorați toate celelalte specificațiile prezente.
- > Cerneală, Sticlucțe cu cerneală GT, PageWide, format mare: Aceste cartușe HP conțin aceeași dată „Sfârșitul garanției” pe cutie și pe cartușul în sine (+/- 1 lună).



3. Uitați-vă la ambalaj

Toate produsele sunt livrate în ambalaj HP original

- > HP recomandă în general să acceptați numai cartușele HP în ambalajul HP original nedesfăcut. Ambalajul HP oferă o protecție importantă împotriva contrafacerii și poate conține informații esențiale despre produs.
- > Dacă acceptați cartușe fără ambalajul lor HP, ar putea să vă expuneți la un risc sporit de contrafacere. În plus, vânzările de cartușe fără ambalajul lor HP ar putea încălca legile locale privind siguranța produselor/protecția consumatorilor, dacă pe ambalajul HP au fost incluse informații relevante.

Toate ambalajele au o calitate uniformă

- > Cutiile și materialele de ambalaj utilizate pentru cartușele HP originale au aspect similar și sunt de înaltă calitate.
- > Acestea nu ar trebui să aibă greșeli de ortografie sau de tipărire, semne de uzură și indicii în sensul că în prealabil cutia a fost deschisă și resigilată.



Rețineți că HP oferă și consumabilele SKU pentru (1) Supplies Big Deals (Consumabile Big Deals – SBD), așa numitele C-SKU-uri², și pentru (2) Managed Print Services (Serviciilor de Imprimare Gestionată HP – MPS), așa numitele SKU-uri gestionate sau M-SKU-uri³.

Aceste produse pot fi recunoscute ușor, datorită cutiilor lor comparativ simple albe, respectiv maro. Rețineți că aceste produse sunt destinate să fie vândute consumatorilor finali doar de către Partenerii autorizați ai HP, adică (1) C-SKU-uri prin Distribuitori SBD acreditați și (2) M-SKU-uri prin Parteneri de Servicii de Alimentare acreditați. Totuși, HP nu poate exclude că C-SKU-urile sau M-SKU-urile sunt comercializate de comercianți neautorizați, și pot fi o deghizare pentru produse contrafăcute.



4. Examinați cartușul

Cartușul în sine trebuie să apară curat și complet nou

- > Cartușele HP originale sunt livrate întotdeauna nefolosite.
- > Nu ar trebui să fie urme de deteriorare, scurgeri de cerneală sau toner, zgârieturi sau orice semne de utilizare anterioară a cartușului.



5. Nu dați curs ofertelor dubioase

HP vinde produse prin parteneri de distribuție pe bază de contract

- > Pentru a evita cartușele contrafăcute, HP recomandă să cumpărați numai de la vânzătorii de încredere, cum ar fi de exemplu Partenerii Autorizați ai HP.

Practicile de vânzări HP sunt consecvente și demne de încredere

- > Dacă o ofertă pare „prea bună pentru a fi adevărată”, probabil că așa și este. HP vă sfătuiește astfel să evitați orice oferte suspecte, inclusiv practici de vânzări precum:
 - X Consumabile de imprimante oferite la prețuri suspect de scăzute.
 - X Produse considerate „noi” sau „îmbunătățite” oferite exclusiv prin compania unui agent de vânzări.
 - X Oferte pe e-mail nesolicitate (spam) sau oferte online cu informații de contact incomplete ale comerciantului.
- > HP recomandă evitarea ofertelor pentru așa numita „piață gri” sau consumabile de imprimare din „importuri paralele”⁴, care ar putea fi utilizate ca pretext pentru vânzarea de bunuri contrafăcute. Rețineți că în Zona Economică Europeană, Elveția și Regatul Unit, marketingul gri constituie o încălcare ale drepturilor de proprietate privind marca comercială.



Atenția la încercările de aduna material de ambalaj pentru reutilizare ilegală

Cei care comit fraude încearcă uneori să facă rost de cutii de cartușe sau etichete de securitate HP deja folosite, cu scopul de-a le reutiliza ilegal pentru deghizarea cartușelor contrafăcute. Vă rugăm să evitați astfel de acțiuni, și să le raportați imediat la HP, dacă observați practici precum:

- ! Solicitări de a deschide cutii de cartușe HP fără a deteriora eticheta de securitate
- ! Oferte de a răscumpăra sau de a primi înapoi cutii de cartușe goale
- ! Oferte de a răscumpăra sau de a primi înapoi etichete de securitate HP îndepărtate

Când deschideți o cutie de cartușe, vă rugăm să utilizați întotdeauna banda de desfacere sau deschizătura indicată, pe care în general le puteți găsi în apropierea etichetei de securitate (dacă există) – acest lucru vă ajută să preveniți reutilizarea ilegală a cutiilor și a etichetelor de securitate.

Vă rugăm, de asemenea, să rămâneți vigilenți față de ofertele nesolicitate, dubioase privind colectarea și pretinsa reciclare a cartușelor uzate. Dacă vreți să reciclați cartușe pentru protejarea mediului, puteți folosi [serviciul HP Planet Partners](#), disponibil în numeroase țări din întreaga lume.

6. Sesizați suspiciunile

Acționați, când aveți suspiciuni legate de un produs sau o ofertă

- > Vă rugăm să raportați experților în contrafacere de la HP conform descrierii de mai jos, dacă aveți orice suspiciuni legate de contrafacere.

Evitarea produselor IT falsificate

Produsele din categoria IT, care sunt îndeosebi expuse la contrafacere, includ, printre altele, adaptoare de alimentare și acumulatori pentru laptopuri, unități de memorie flash USB și carduri de memorie. Cu toate acestea, o gamă largă de alte accesorii sau chiar PC-uri sau laptopuri HP integrale pot face, de asemenea, obiectul contrafacerii. Pentru a evita bunurile IT ilicite, vă rugăm să urmați pașii evidențiați mai jos.

Pe scurt: Cum să verificați produsele de categoria IT ale HP



1. Uitați-vă la ambalaj



2. Verificați produsele



3. Nu dați curs ofertelor dubioase



4. Sesizați suspiciunile



1. Uitați-vă la ambalaj

HP folosește ambalaje premium

- > Produsele HP originale sunt transportate în cutii sau blistere de înaltă calitate, cu marca HP nouă.
- > Acestea nu ar trebui să aibă text și imagini estompate, logo-uri HP incorecte, fotografiile ale produselor care diferă de produsul propriu zis, sau greșeli de ortografie.



2. Verificați produsele

Produsele IT originale de la HP sunt de înaltă calitate

- > Produsele HP originale sunt întotdeauna fabricate conform standardelor stricte de calitate ale HP. În general, acestea poartă logo-uri distincte HP precum și un autocolant cu informațiile despre produs imprimat la rezoluție înaltă.
- > Bunurile care la sosire prezintă semne de deteriorare, zgârieturi sau uzură și rupere ar putea fi potențial falsificate. De asemenea, orice autocolant de pe produse blocat la întâmplare sau care prezintă greșeli de ortografie sau de punctuație trebuie să ridice îndoieli, la fel ca cu logo-uri HP incorecte.



3. Nu dați curs ofertelor dubioase

HP vinde produse prin parteneri de distribuție pe bază de contract

- > Pentru a evita produse de categoria IT contrafăcute, HP recomandă să cumpărați numai de la vânzătorii de încredere, cum ar fi de exemplu Parteneri Autorizați HP.

Practicile de vânzări HP sunt consecvente și demne de încredere

- > Dacă o ofertă pare „prea bună pentru a fi adevărată”, probabil că așa și este. HP vă sfătuiește astfel să evitați orice oferte suspecte, inclusiv practici de vânzări precum:
 - X Bunuri IT oferite la prețuri suspect de scăzute.
 - X Vânzări de produse HP, pretins originale, cu descrieri de tipul „testat în fabrică/testare în fabrică”, „ambalaj en gros”, „vânzare nouă cu amănuntul”, „ambalaj en detail cu sigiliu din fabrică” sau „celulă clasa A”.
 - X Oferte cu fotografiile în care sunt înfățișate procese de producție în masă sau de ambalare sau care înfățișează componente interne.
 - X Vânzătorii care pretind că sunt producători asociați cu sau agreeați de HP, sau care pretind că oferă „calitate egală și prețuri mai mici decât produsele HP standard”.
 - X Oferte pe e-mail nesolicitate (spam) sau oferte online cu informații de contact incomplete ale comerciantului.
- > HP recomandă evitarea ofertelor pentru așa numita „piață gri” sau produse din „importuri paralele”, care ar putea fi utilizate ca pretext pentru vânzarea de bunuri contrafăcute. Rețineți că în Zona Economică Europeană, Elveția și Regatul Unit, marketingul gri constituie o încălcare ale drepturilor de proprietate privind marca comercială.



4. Sesizați suspiciunile

Acționați, când aveți suspiciuni legate de un produs sau o ofertă

- > Vă rugăm să raportați experților în contrafacere de la HP conform descrierii de mai jos, dacă aveți orice suspiciuni legate de contrafacere.

Sesizarea eventualelor contrafaceri

Dacă ați verificat produsele în modul descris mai sus, și suspiciunile se concretizează, vă rugăm să raportați imediat la HP.

Pe scurt: Cum să raportați suspiciunile privind contrafacerea și fraudă



1. Alegeți-vă propriul canal de raportare



2. Expuneți dovezile



3. Anexați fotografiile



4. Transmiteți raportul dvs.

Ce trebuie să rețineți înainte de a raporta la HP

- > Vă rugăm să păstrați produsul, ambalajul său și orice documente asociate, precum facturi, pentru mai multe detalii.
- > Pentru siguranța dumneavoastră, HP recomandă în general să nu vorbiți comerciantului care a vândut bunurile dubioase despre suspiciunea dumneavoastră.

HP este angajată în protecția intimității dumneavoastră (consultați [Declarația HP privind confidențialitatea online](#)). Vom utiliza informațiile raportate de dvs. pentru a acționa împotriva contrafacerii după cum și dacă este adecvat. Este posibil să vă contactăm în legătură cu raportul dvs., de exemplu pentru întrebări de urmărire. Raportarea este benevolă, și poate fi făcută fără furnizarea informațiilor personale. Toate informațiile pe care ni le furnizați vor fi păstrate confidențiale în măsura permisă de lege și vor fi partajate numai în funcție de nevoia de cunoaștere.



1. Alegeți-vă propriul canal de raportare

În cazul în care aveți suspiciuni, apăsați direct la experții HP:

Contactați echipa ACF în cadrul HP în orice limbă



E-mail

Scrieți la emea.anti-counterfeit@hp.com.



Internet

Accesați hp.com/go/anticounterfeit și faceți clic pe „Report counterfeit” (Raportare contrafacere) – puteți raporta chiar și anonim.



2. Expuneți dovezile

Acestea sunt lucrurile pe care trebuie să le cunoaștem pentru a urmări în mod eficient suspiciunea dumneavoastră:

- > Explicați motivele pentru suspiciunea (de exemplu, preț suspect de scăzut, ambalaj dubios) dumneavoastră.¹
- > Indicați numele și datele de contact ale comerciantului, dacă e disponibil.
- > Vă rugăm să indicați detaliile dvs. de contact pentru potențiale întrebări de urmărire – bineînțeles, puteți să raportați anonim, de ex. raportând pe web.



3. Anexați fotografiile

Vă rugăm să urmați aceste linii directoare pentru furnizarea imaginilor către experții ACF de la HP:

- > Includeți fotografiile digitale clare **ale tuturor celor șase laturi ale ambalajului produsului**, astfel încât noi să putem vedea textul mai mic. Vă rugăm, de asemenea, să includeți o **imagine de aproape, clară și lizibilă a etichetei de securitate** (dacă este prezentă) și o imagine a produsului în sine, dacă este posibil.
- > Dacă este posibil, vă rugăm să folosiți lumina zilei sau o încăpere bine aerisită și să vă abțineți de la folosirea blițului camerei dumneavoastră.



Exemple de fotografii pentru raportarea cartușului de toner suspicios



4. Transmiteți raportul dvs.

Trmiteți informațiile către experții noștri ACF care vor analiza raportul dvs. și vor lua măsuri ulterioare adecvate.

Obținerea mai multor informații

HP oferă mai multe resurse de informații care vă pot ajuta să stați departe de produsele contrafăcute.



Pagini ACF la adresa hp.com
Accesați paginile privind combaterea contrafacerii la adresa hp.com pentru detalii suplimentare și pentru a ne contacta



Videoclipuri ACF scurte
Informați-vă despre subiecte ACF centrale în doar câteva minute prin clipuri țintite și tutoriale video



Aspecte esențiale privind contrafacerea
Utilizați rezumatul scurt privind modul în care vă puteți proteja față de produsele falsificate pentru referință rapidă

¹ Pentru consumabilele de imprimare, vă rugăm să rețineți că sunt legitime cartușele cu mențiunea „reumplut”, „reconstruit”, „imitație” sau „compatibil”, atâta timp când nu încalcă drepturile de proprietate intelectuală ale HP sau ale altor terți. Cu toate acestea, este ilegal să ambalați sau vindeți astfel de produse într-un mod care produce confuzie sau ar putea produce confuzie clienților care să considere că cumpără un produs de marcă original HP sau un produs care este asociat cu sau avizat de către HP, dar neprodus de aceasta sau în cazul în care un produs utilizează proprietatea intelectuală HP fără acordul acesteia. | ² C-SKUs-urile includ numerele de produs ale consumabilelor selectate de PLS 5T, IU și LS, adică numerele de produse care se termină în „AC”, „XC” sau „YC”. | ³ SKU-urile gestionate includ numerele de produs ale consumabilelor selectate de PLS 5T, IU, GL, GM, HF, și K6, adică (i) PLS 5T, IU, GL: numerele de produs care se termină în „MC”; (ii) PL K6: numerele de produs care se termină în „YC”; (iii) produse PL GM care se termină în „AC” sau „XC”; și (iv) consumabilele PL HF compatibile cu imprimantele gestionate (PLs MC, G8, GQ). | ⁴ Bunurile de pe piața gri sau importurile paralele denotă, în general, produse originale, de marcă, care sunt procurate din cadrul unui teritoriu (țară / zonă economică) și importate în cadrul unui alt teritoriu fără consimțământul deținătorului mărcii (sursa: Asociația Internațională a Mărcilor INTA). Pentru claritate, vânzările transfrontaliere de produse HP legale în cadrul Zonei Economice Europene (Uniunea Europeană + Islanda, Liechtenstein, Norvegia), Elveția și Regatul Unit (UK) nu sunt considerate marketing gri (stare de fapt: oct. 2020).

Aflați mai multe pe
hp.com/go/anticounterfeit

© 2021 HP Development Company, L.P. Informațiile cuprinse în acest document pot fi modificate fără înștiințare. Singurele garanții pentru produsele și serviciile HP sunt stabilite în declarațiile de garanție explicite care însoțesc respectivele produse și servicii. Niciun element din acest document nu trebuie să fie considerat o garanție suplimentară. HP nu va răspunde pentru erorile tehnice sau editoriale sau pentru omisiunile din acest document.

EMEA = Europa, Orientul Mijlociu și Africa

[E-mail ACF](#)

[Site web ACF](#)

