

# Οδηγός καταπολέμησης της πλαστογραφίας για εταιρικούς πελάτες



Το Πρόγραμμα κατά της πειρατείας και απάτης (ACF) της HP για τους συνεργάτες δικτύου και την προστασία των πελατών στην EMEA

Σεπτέμβριος 2015

## Πίνακας περιεχομένων

- »»»» Προϊόντα HP και πλαστά προϊόντα
- »»»» Αποφυγή πλαστών κεφαλών εκτύπωσης
- »»»» Αποφυγή πλαστών προϊόντων υπολογιστών
- »»»» Αναφορά πιθανής πειρατείας
- »»»» Ζητάτε αυθεντικά αναλώσιμα HP
- »»»» Ενέργειες για εταιρικούς πελάτες
- »»»» Πότε να περιμένετε ετικέτες ασφαλείας στις κεφαλές εκτύπωσης inkjet



Πλαστές κεφαλές εκτύπωσης και προϊόντα υπολογιστών επιφυλάσσουν σημαντικούς κινδύνους στις εταιρείες και στα δημόσια ιδρύματα. Για την προστασία των εταιρικών πελατών από αυτήν την απειλή, η HP διαθέτει ένα αποκλειστικό πρόγραμμα κατά της πειρατείας. Συνιστούμε να διαβάσετε τις παρακάτω πληροφορίες προσεκτικά, προκειμένου να αποφύγετε πλαστά προϊόντα και να ελαχιστοποιήσετε το βαθμό της έκθεσής σας σε κινδύνους.

## Προϊόντα HP και πλαστά προϊόντα



εικ. 1

Τα αυθεντικά προϊόντα της HP, συμπεριλαμβανομένων κεφαλών εκτύπωσης για εκτυπωτές inkjet και laserjet (εικ. 1) καθώς και προϊόντα υπολογιστών (βλ. εικ. 2 για παραδείγματα), έχουν αναπτυχθεί για την παροχή κορυφαίας ποιότητας και εξαιρετικής αξιοπιστίας. Οι υπεύθυνοι πειρατείας επιχειρούν να επωφεληθούν με μη νόμιμα μέσα αυτής της μοναδικής εικόνας των προϊόντων της HP: τα πλαστά αγαθά σχεδιάζονται ως απομιμήσεις των αυθεντικών, με σκοπό να παραπλανήσουν τους πελάτες ώστε να πιστέψουν ότι αγοράζουν γνήσια αγαθά. Συχνά, οι υπεύθυνοι πειρατείας στοχεύουν επιχειρήσεις και μεγάλους πελάτες, όπως κυβερνήσεις, τράπεζες και πανεπιστήμια.



εικ. 2

Αν και τα πλαστά προϊόντα μπορεί να μοιάζουν με γνήσια προϊόντα της HP, συνήθως είναι χαμηλής ποιότητας. Η χρήση πλαστών κεφαλών εκτύπωσης, για παράδειγμα, που αποτελεί ένα σημαντικό σημείο στο οποίο εστιάζουν οι υπεύθυνοι πειρατείας, θέτει σημαντικούς κινδύνους ιδιαίτερα στους εταιρικούς πελάτες. Στους κινδύνους αυτούς περιλαμβάνονται:



Εκτυπώσεις χαμηλής ποιότητας που στιγματίζουν τη φήμη του οργανισμού σας.



Εκτυπωτές εκτός λειτουργίας και διακοπές ροής εργασιών, που σημαίνουν απώλεια χρόνου και χρήματος.



Υποβάθμιση ποιότητας εκτύπωσης/μη σταθερή ποιότητα εκτύπωσης.



Η ακύρωση εγγύησης εξοπλισμού και τα έξοδα επισκευής εκτυπωτών που έχουν υποστεί ζημιά.



Παράπονα και επίρριψη ευθυνών στα τμήματα αγορών ή IT.



Απώλεια χρημάτων για πλαστά προϊόντα που δυσλειτουργούν και ανάγκη για μια νέα προσφορά.

Επιπλέον, πλαστά και συχνά δυσλειτουργικά προϊόντα υπολογιστών μπορεί να εμπεριέχουν χρόνους εκτός λειτουργίας, μειωμένες διάρκειες ζωής και κίνδυνο απώλειας δεδομένων. Στη χειρότερη περίπτωση αποτελούν μια πραγματική απειλή κατά της υγείας και ασφάλειας, για παράδειγμα λόγω επικίνδυνης καλωδίωσης στα πλαστά τροφοδοτικά ή γιατί οι πλαστές μπαταρίες είναι επιρρεπείς σε υπερθέρμανση.

## Αποφυγή πλαστών κεφαλών εκτύπωσης

Αυθεντικά αναλώσιμα εκτύπωσης της HP για εκτυπωτές inkjet και laser της HP, συμπεριλαμβανομένων των κεφαλών εκτύπωσης μεγάλου μεγέθους (LFP), είναι ιδιαίτερα σύνηθες να εμφανίζονται ως πλαστά.<sup>1,2</sup> Ακολουθήστε προσεκτικά καθένα από τα βήματα που περιγράφονται παρακάτω, για να εξετάσετε προϊόντα που φαίνονται ύποπτα σε εσάς.

### Ελέγξτε την ετικέτα ασφαλείας

#### Οι ετικέτες ασφαλείας θα πρέπει να παρουσιάζουν σωστά όλα τα ισχύοντα χαρακτηριστικά ασφαλείας

Εξετάστε τις ολογραφικές ιδιότητες της ετικέτας ασφαλείας της HP (κάντε κλικ στην εικ. 3 για να δείτε την ετικέτα σε κίνηση).

- Γυρίστε τη συσκευασία από μπροστά προς τα πίσω: τα σύμβολα «OK» και ✓ στην ετικέτα θα πρέπει να κινούνται σε αντίθετες κατευθύνσεις.
- Γυρίστε τη συσκευασία από δεξιά προς τα αριστερά: τα σύμβολα «OK» και ✓ στην ετικέτα θα πρέπει να κινούνται στην ίδια κατεύθυνση.



ΕΙΚ. 3

Αν έχετε ένα smartphone, μπορείτε επίσης να επικυρώσετε έναν μοναδικό κωδικό τυπωμένο στις πλέον πρόσφατες ετικέτες ασφαλείας (εικ. 4).

- Απλά καταγράψτε τον κωδικό Γρήγορης απάντησης (QR), που είναι τυπωμένος στην ετικέτα, με ένα smartphone.
- Λάβετε μια άμεση απάντηση από την HP.

Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένας αριθμός δωρεάν προγραμμάτων ανάγνωσης κωδικού QR ή το πρόγραμμα ανάγνωσης που περιλαμβάνεται με την εφαρμογή HP SureSupply (όπου διατίθεται). Εναλλακτικά, μπορείτε να μεταβείτε στην τοποθεσία web HP Mobile Authentication που εμφανίζεται στις τρέχουσες ετικέτες ασφαλείας ([hp.com/go/ok](http://hp.com/go/ok)) και να καταχωρίσετε τον σειριακό αριθμό της ετικέτας χειροκίνητα για επαλήθευση.



Κάντε λήψη της δωρεάν εφαρμογής για κινητές συσκευές SureSupply της HP, για να ελέγχετε εύκολα την ετικέτα ασφαλείας της HP.



ΕΙΚ. 4



#### Όλα τα αυθεντικά αναλώσιμα εκτύπωσης γραφίτη HP φέρουν μια ετικέτα ασφαλείας.

Η ετικέτα έχει κολλήσει στην αφαιρούμενη ταινία της συσκευασίας (εικ. 5). Αν παρατηρήσετε οποιοσδήποτε κεφαλές εκτύπωσης γραφίτη HP χωρίς ετικέτα ασφαλείας, υπάρχει λόγος να είστε καχύποπτοι.



ΕΙΚ. 5



#### Τα επιλεγμένα αυθεντικά αναλώσιμα εκτύπωσης inkjet της HP φέρουν μια ετικέτα ασφαλείας EMEA.

Αν υπάρχει, η ετικέτα ασφαλείας της HP μπορεί να βρεθεί είτε στην άνω δεξιά γωνία της κρεμάστρας, είτε στο αριστερό ή δεξιό πλαίσιο της συσκευασίας (εικ. 6). Διασταυρώστε τις πληροφορίες αναφορικά με πότε να περιμένετε ετικέτες ασφαλείας σε κεφαλές εκτύπωσης inkjet – ορισμένα αυθεντικά αναλώσιμα inkjet HP δεν παρέχονται με ετικέτες ασφαλείας. Ωστόσο, αν μια ετικέτα ασφαλείας απουσιάζει από προϊόντα που αναφέρονται στις μπλε ενότητες του γραφήματος πληροφοριών, αυτό μπορεί να είναι ένδειξη πειρατείας.



ΕΙΚ. 6



#### Τα αναλώσιμα LFP διαθέτουν γενικά μια ετικέτα ασφαλείας όταν παραδίδονται στην τρέχουσα συσκευασία της HP.

Αν υπάρχει, η ετικέτα μπορεί να βρεθεί είτε στην άνω δεξιά γωνία της κρεμάστρας, είτε στο αριστερό ή δεξιό πλαίσιο της συσκευασίας (εικ. 7). Να σημειωθεί ότι προηγούμενες εκδοχές της συσκευασίας LFP μπορεί να μη διαθέτουν καμία ετικέτα ασφαλείας.



ΕΙΚ. 7



**Να γνωρίζετε τις διαφορετικές εκδοχές της ετικέτας ασφαλείας.** Αυτήν τη στιγμή υπάρχουν τρεις εκδοχές ετικέτας ασφαλείας σε κυκλοφορία, καθώς παλαιότεροι τύποι μπορεί ακόμη να εντοπιστούν μέχρι την εξάντληση των αποθεμάτων. Ωστόσο, όλες έχουν μια δυνατότητα μετατόπισης εικόνας που μπορεί να ελεγχθεί με τον ίδιο τρόπο που περιγράφεται παραπάνω.

- Η πλέον πρόσφατη εκδοχή της ετικέτας ασφαλείας διαθέτει ένα εικονίδιο μελάνης ή γραφίτη με τη λέξη «ink» («μελάνη») ή «toner» («γραφίτης») τυπωμένη καθαρά κάτω από το αντίστοιχο εικονίδιο (βλ. εικ. 8).
- Οι προηγούμενες εκδοχές ετικετών ασφαλείας είτε εμφανίζουν έναν κωδικό QR με ένα εικονίδιο κινητού τηλεφώνου (εικ. 9), είτε τις λέξεις «Original Toner» («Αυθεντικός γραφίτης») ή «Original Ink» («Αυθεντική μελάνη»), αντίστοιχα (εικ. 10).

Με αυτές τις εκδοχές ετικετών ασφαλείας που εμφανίζουν με σαφήνεια αν προορίζονται για προϊόντα γραφίτη ή μελάνης, να ελέγχετε πάντα αν η ετικέτα αντιστοιχεί στο προϊόν. Μια ετικέτα μελάνης σε κεφαλή εκτύπωσης γραφίτη θα πρέπει να θεωρείται ύποπτη και το αντίστροφο.



ΕΙΚ. 8



ΕΙΚ. 9



ΕΙΚ. 10



## Ελέγξτε ότι οι ημερομηνίες / κωδικοί ταιριάζουν

### Ημερομηνίες / Κωδικοί στη συσκευασία και στην κεφαλή εκτύπωσης πρέπει να ταιριάζουν

Όλες οι αυθεντικές κεφαλές εκτύπωσης inkjet της HP και τα αυθεντικά αναλώσιμα LFP φέρουν **ημερομηνίες** τόσο στη συσκευασία, όσο και στην ίδια την κεφαλή εκτύπωσης. Οι τρέχουσες συσκευασίες εμφανίζουν την **ίδια ημερομηνία «Λήξης εγγύησης»** τόσο πάνω στο κουτί, όσο και στην κεφαλή εκτύπωσης που περιέχουν (εικ. 11).



ΕΙΚ. 11

Όλες οι αυθεντικές κεφαλές εκτύπωσης γραφίτη HP φέρουν έναν **κωδικό** τόσο στη συσκευασία, όσο και στην ίδια την κεφαλή εκτύπωσης. Αυτός ο κωδικός κατασκευής της HP, που είναι τυπωμένος πάνω στη συσκευασία, **ταιριάζει με τους πέντε πρώτους χαρακτήρες** του κωδικού που υπάρχει στην κεφαλή εκτύπωσης (εικ. 12). **Αγνοήστε όλες τις προδιαγραφές δεδομένων** που είναι παρούσες στις συσκευασίες αυθεντικών κεφαλών εκτύπωσης γραφίτη HP, καθώς αυτό δεν βοηθά να αποφασίσετε αν το προϊόν είναι πλαστό ή όχι.



ΕΙΚ. 12

## Ελέγξτε τη συσκευασία

### Όλες οι συσκευασίες πρέπει να είναι άριστης ποιότητας

Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι αυθεντικές κεφαλές εκτύπωσης HP παρέχονται σε κανονική συσκευασία της HP (εικ. 13). Τα υλικά που χρησιμοποιούνται για τα κουτιά και τη συσκευασία των αυθεντικών κεφαλών εκτύπωσης HP είναι εξαιρετικής ποιότητας. Η HP δεν επιτρέπει ενσυνείδητα την πώληση συσκευασιών που έχουν υποστεί ζημιές ή είναι χαμηλής ποιότητας. Επίσης, δεν θα πρέπει να υπάρχουν σφάλματα εκτύπωσης ή σημάδια ανοίγματος και επανασφράγισης.



ΕΙΚ. 13

## Ελέγξτε την κεφαλή εκτύπωσης

### Η ίδια η κεφαλή εκτύπωσης πρέπει να φαίνεται καθαρή και καινούρια

Οι αυθεντικές κεφαλές εκτύπωσης HP **αποστέλλονται πάντα σε άριστη κατάσταση** (εικ. 14, βλ. επόμενη σελίδα). Δεν πρέπει να υπάρχουν στην ίδια την κεφαλή εκτύπωσης ζημιές, διαρροή μελανιού ή γραφίτη, μεγάλες γρατζουνιές ή σημάδια προηγούμενης χρήσης.



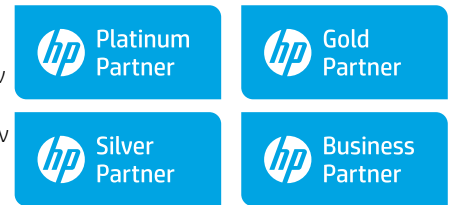
ΕΙΚ. 14

## Με ποιο τρόπο σας έγινε η προσφορά αυτών των προϊόντων;

**Οι πρακτικές πωλήσεων της HP είναι συνεπείς και αξιόπιστες. Η HP πραγματοποιεί πωλήσεις των προμηθειών εκτύπωσης μέσω εξουσιοδοτημένων καναλιών πώλησης.** Για την αποφυγή πλαστών προϊόντων, δεν πρέπει να αποδέχεστε τυχόν ύποπτες προσφορές πωλήσεων, όπως οι ακόλουθες:

- Επιμονή για την άμεση υποβολή παραγγελίας με σκοπό την «αποφυγή της αύξησης τιμής» ή τη «διατήρηση του τελευταίου αποθέματος».
- Προσφορές για την εξόφληση σε κάποιον υπάλληλο ή επιμονή για αποστολή με αντικαταβολή.
- Πωλήσεις χονδρικής υποτιθέμενων αυθεντικών κεφαλών εκτύπωσης HP σε τοποθεσίες ηλεκτρονικών δημοπρασιών.
- Υποτιθέμενα νέα προϊόντα «HP» που προσφέρονται αποκλειστικά από τον πωλητή και την εταιρεία.
- Οι προσφορές για αναλώσιμα εκτύπωσης «γκρι αγοράς» ή «παράλληλης εισαγωγής» μπορεί να χρησιμοποιούνται ως πρόφαση για την πώληση πλαστών προϊόντων.
- Προσφορές μέσω Internet ή αυτόκλητων e-mail (ανεπιθύμητη αλληλογραφία) που περιλαμβάνουν μια από αυτές τις ενδείξεις.

Εάν μια προσφορά είναι «πολύ καλή για να είναι αληθινή», πιθανότατα δεν είναι αληθινή. Για να μην πέσετε στην παγίδα αμφιλεγόμενων τεχνικών πωλήσεων, θα πρέπει να αγοράζετε πάντα από εξουσιοδοτημένα κανάλια πωλήσεων της HP (Εικ. 15). Στην τοποθεσία στο web του HP ACF ([hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)), μπορείτε να βρείτε μια λίστα των εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών αναλώσιμων για τη χώρα σας.



ΕΙΚ. 15

Επιπλέον, αρνηθείτε όλες τις προσφορές αγοράς ή επιστροφής άδειων συσκευασιών κεφαλών εκτύπωσης (Εικ. 16). Επαναχρησιμοποιημένες συσκευασίες χρησιμοποιούνται συχνά για την απόκρυψη πλαστών κεφαλών εκτύπωσης. Την επόμενη φορά μπορεί να είστε εσείς που θα αγοράσετε ένα προϊόν πιστεύοντας ότι είναι γνήσιο στην τιμή αγοράς, για να διαπιστώσετε αργότερα ότι η συσκευασία HP έχει επαναχρησιμοποιηθεί και μέσα της βρίσκεται ένα πλαστό προϊόν.



ΕΙΚ. 16

## Χρήση λογισμικού πιστοποίησης

**Το λογισμικό πιστοποίησης δοχείων HP πρέπει να επικυρώνει το δοχείο εκτύπωσης ως «αυθεντικό» (εάν διατίθεται για τον εκτυπωτή σας)**

Το δωρεάν λογισμικό πιστοποίησης της HP ελέγχει εάν τα δοχεία εκτύπωσης που έχετε τοποθετήσει στις συσκευές εκτύπωσης HP είναι αυθεντικά:

- Η δυνατότητα HP Inkjet Cartridge Authentication είναι μέρος της βασικής σουίτας λογισμικού εκτυπωτή που περιλαμβάνεται στο βασικό εξοπλισμό των περισσότερων εκτυπωτών inkjet.
- Η «Τεχνολογία κατά της απάτης» για κεφαλές εκτύπωσης γραφίτη χρησιμοποιείται στα προϊόντα HP JetIntelligence.
- Ένα εργαλείο εξουσιοδότησης διαχείρισης στόλου είναι διαθέσιμο για εταιρικούς πελάτες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία αυτόματης παράδοσης [HP SureSupply](#) και αναμένεται για το δωρεάν λογισμικό [HP Web Jetadmin](#) (ανάλογα με τη διαθεσιμότητα και τα υποστηριζόμενα προϊόντα).

Να σημειωθεί ότι μια κεφαλή εκτύπωσης μπορεί να ελεγχθεί μόνο μία φορά από αυτό το λογισμικό. Οποιαδήποτε περαιτέρω αφαίρεση και επανεγκατάσταση της κεφαλής εκτύπωσης μπορεί να οδηγήσει σε μια ειδοποίηση ότι η κεφαλή εκτύπωσης έχει «χρησιμοποιηθεί».

## Αν είστε καχύποπτοι για μια προσφορά ή προϊόν

Αν νομίζετε ότι ένα προϊόν μπορεί να είναι πλαστό ή αν έχετε οποιαδήποτε υποψία αναφορικά με την κατασκευή ή πώληση πιθανών πλαστών προϊόντων, αναφέρετε στους ειδικούς κατά της πειρατείας της HP όπως περιγράφεται παρακάτω, ώστε η HP να μπορεί να ξεκινήσει τα κατάλληλα βήματα συνέχισης της έρευνας.

## Αποφυγή πλαστών προϊόντων υπολογιστών

Τα προϊόντα υπολογιστών που είναι ιδιαίτερα ευάλωτα στην πειρατεία περιλαμβάνουν τροφοδοτικά φορητών υπολογιστών και μπαταρίες, μνήμες διακομιστών και σκληρούς δίσκους, προϊόντα δικτύωσης, μονάδες USB flash και κάρτες μνήμης. Ωστόσο, μια μεγάλη σειρά άλλων στοιχείων, όπως ποντίκια, σακούλες υπολογιστών και εξαρτήματα, ακόμη και ολόκληροι υπολογιστές και φορητοί υπολογιστές, μπορούν επίσης να είναι πλαστά. Για την αποφυγή παράνομων αγαθών, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα.

### Εξέταση της συσκευασίας

#### Η HP χρησιμοποιεί συσκευασία κορυφαίας ποιότητας

Τα γνήσια προϊόντα HP θα πρέπει γενικά να παραλαμβάνονται σε συσκευασίες υψηλής ποιότητας με την ένδειξη HP, ή σε συσκευασίες κυψελών (εικ. 17). Συσκευασίες που δεν ταιριάζουν με αυτήν την εταιρική πολιτική, για παράδειγμα, λόγω χαμηλής ποιότητας ή βλάβης, μπορεί να θεωρηθούν ύποπτες.

Άλλες πιθανές ενδείξεις πειρατείας μπορεί να περιλαμβάνουν θολές εικόνες και κείμενο, λάθος λογότυπα HP, φωτογραφίες προϊόντων που δεν απεικονίζουν το προϊόν που αγοράζετε ή ορθογραφικά σφάλματα στη συσκευασία. Επιπλέον, η HP δεν εξουσιοδοτεί ηθελημένα την πώληση προϊόντων χωρίς συσκευασία ή που είναι συσκευασμένα μόνο με πλαστικό ή χάρτινο περιτύλιγμα.



εικ. 17

### Έλεγχος των προϊόντων

#### Τα αυθεντικά προϊόντα υπολογιστών της HP είναι υψηλής ποιότητας

Τα αυθεντικά προϊόντα της HP κατασκευάζονται πάντα σύμφωνα με τα αυστηρά πρότυπα ποιότητας της HP. Γενικά φέρουν τα λογότυπα HP, καθώς και ένα αυτοκόλλητο που απεικονίζει στοιχεία του προϊόντος σε εκτύπωση υψηλής ανάλυσης (εικ. 18).

Τα αγαθά που εμφανίζουν ενδείξεις βλάβης, γρατζουνιές ή φθορά κατά την παραλαβή τους, μπορεί πιθανώς να είναι πλαστά. Επιπλέον, οποιοδήποτε αυτοκόλλητο προϊόντος που διαθέτει ορθογραφικά σφάλματα ή σφάλματα στίξης, ή το οποίο φέρεται να έχει κολλήσει απρόσεκτα, θα πρέπει να προκαλεί ανησυχία, όπως και λανθασμένες ετικέτες λογότυπων HP.



εικ. 18

## Αποφυγή αμφιλεγόμενων προσφορών

### Οι πρακτικές πωλήσεων της HP είναι συνεπείς και αξιόπιστες Η HP πουλά προϊόντα υπολογιστών μέσω εξουσιοδοτημένων καναλιών πωλήσεων.

Για την αποφυγή πλαστών προϊόντων, δεν πρέπει να αποδέχεστε τυχόν ύποπτες προσφορές πωλήσεων, όπως οι ακόλουθες:

- Προϊόντα υπολογιστών που προσφέρονται σε εξαιρετικά χαμηλές τιμές.
- Πωλήσεις υποτιθέμενων αυθεντικών προϊόντων HP, που διαθέτουν περιγραφές όπως «εργοστασιακού ελέγχου», «συσκευασία χονδρικής», «νέα λιανική», «λιανική συσκευασία εργοστασιακού σφραγίσματος» ή «κυψέλη βαθμού A».
- Υποτιθέμενα προϊόντα «γκρι αγοράς» ή «παράλληλης εισαγωγής». Αυτές οι περιγραφές μπορεί να λειτουργούν ως πρόφαση για τις μειωμένες τιμές πλαστών προϊόντων.
- Η προτροπή εκτέλεσης παραγγελιών άμεσα για να «προλάβουν την αύξηση τιμών» ή «για να προλάβουν τα τελευταία στο απόθεμα» ή η επισήμανση «υψηλής ποιότητας και χαμηλότερων τιμών από τα τυπικά προϊόντα HP».
- Προσφορές με φωτογραφίες που εμφανίζουν διαδικασίες κατασκευής ή συσκευασίας χονδρικής ή που δείχνουν εσωτερικά στοιχεία.
- Πωλητές που δηλώνουν ότι είναι κατασκευαστές που σχετίζονται με την HP ή είναι εγκεκριμένοι από την HP.
- Χονδρικές πωλήσεις υποτιθέμενων αυθεντικών προϊόντων HP σε ηλεκτρονικές τοποθεσίες δημοπρασιών.
- Προσφορές στο Internet ή μέσω αυτόκλητων e-mail (ανεπιθύμητη αλληλογραφία) που περιέχουν οποιοδήποτε από αυτές τις ενδείξεις ή με ανεπαρκή στοιχεία επικοινωνίας του πωλητή.

Εάν μια προσφορά είναι «πολύ καλή για να είναι αληθινή», πιθανότατα δεν είναι αληθινή. Για να μην πέσετε στην παγίδα αμφιλεγόμενων προσφορών, θα πρέπει να αγοράζετε μόνο από εξουσιοδοτημένα κανάλια πωλήσεων της HP (εικ. 19).



εικ. 19

## Αν είστε καχύποπτοι για μια προσφορά ή προϊόν

Αν υποψιάζεστε ένα προϊόν ότι είναι πλαστό ή αν παρατηρήσετε οποιαδήποτε παράνομη κατασκευή ή πώληση πιθανών πλαστών προϊόντων, αναφέρετε την περίπτωση στους ειδικούς κατά της πειρατείας της HP όπως περιγράφεται παρακάτω. Η HP μπορεί τότε να ξεκινήσει πιθανές ενέργειες συνέχισης της έρευνας.

## Αναφορά πιθανής πειρατείας

Αν οι υποψίες σας έχουν γίνει βάσιμες μέσω της ολοκλήρωσης των παραπάνω ελέγχων, διαβάστε προσεκτικά τα παρακάτω σημεία.

### Τι πρέπει να λάβετε υπόψη σας πριν υποβάλλετε αναφορά στην HP

Κρατήστε το προϊόν, τη συσκευασία του και οποιαδήποτε έγγραφα σχετίζονται με το προϊόν, όπως τιμολόγια, προσφορές κ.λπ. Για τη δική σας ασφάλεια, μην αναφέρετε τις επιφυλάξεις σας στον έμπορο που σας προμήθευσε τα προϊόντα.

Η HP δεσμεύεται να προστατεύσει τα απόρρητα δεδομένα σας. Θα χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες που αναφέρετε προκειμένου να δράσουμε κατά της πειρατείας, όπως και αν κριθεί σκόπιμο. Επίσης, μπορεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας για την αναφορά σας, π.χ. για πρόσθετες ερωτήσεις. Όλες οι πληροφορίες που μας παρέχετε θα κρατηθούν εμπιστευτικές στο βαθμό που είναι επιτρεπτό από τη νομοθεσία και θα κοινοποιηθούν μόνο αν είναι απαραίτητο.

### Ποιες πληροφορίες να παρέχετε

Αυτό αφορά όσα χρειάζεται να γνωρίζουμε για να συνεχίσουμε την έρευνα μιας υποψίας πειρατείας:

- Αν είναι δυνατό, συμπεριλάβετε ψηφιακές φωτογραφίες υψηλής ευκρίνειας (περίπου 500 KB η καθεμία, που έχουν ληφθεί χωρίς χρήση φλας) και των έξι πλευρών της συσκευασίας, καθώς και μια κοντινή λήψη της ετικέτας ασφαλείας (αν υπάρχει) και μια φωτογραφία του ίδιου του προϊόντος στην αναφορά σας στην HP (βλ. εικ. 20 για παράδειγμα των φωτογραφιών μιας κεφαλής εκτύπωσης γραφίτη).
- Προσδιορίστε το λόγο για τον οποίο θεωρείτε ότι το προϊόν είναι ύποπτο<sup>1,2</sup> καθώς και το όνομα της εταιρείας που σας προσέφερε το προϊόν.
- Τα στοιχεία επικοινωνίας σας.



ΕΙΚ. 20

### Πώς μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους ειδικούς της HP

Μπορείτε να στείλετε την αναφορά σας μέσω ενός εκ των παρακάτω καναλιών:



**E-mail:** για να μας ενημερώσετε για ύποπτα προϊόντα ή για να κάνετε ερωτήσεις σχετικά με το Πρόγραμμα κατά της πειρατείας της HP ACF EMEA, στείλτε λεπτομέρειες σε οποιαδήποτε γλώσσα μέσω του e-mail του ACF ([emea.anti-counterfeit@hp.com](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com)).



**Web:** για να αναφέρετε ύποπτα προϊόντα μέσω του web, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής ανώνυμης αναφοράς, μεταβείτε στην τοπική τοποθεσία στο web ACF της HP ([hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)) και κάντε κλικ στο κουμπί «Report counterfeit» («Αναφορά πλαστού προϊόντος»).



**Ενημέρωση:** Για να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω ταχυδρομείου, χρησιμοποιήστε την παρακάτω διεύθυνση:  
ACF Programme EMEA, HP International S.à.r.l.  
150 Route du Nant d'Avril, 1217 Meyrin, Ελβετία

**Επιθεώρηση παράδοσης πελατών:** Για να αιτηθείτε μια επιθεώρηση CDI, ακολουθήστε τις χρήσιμες οδηγίες που περιγράφονται στους Οδηγούς χρήστη CDI στα Αραβικά, Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Ιταλικά, Ρωσικά, Ισπανικά και Τουρκικά.

### Τι γίνεται με τα στοιχεία που αναφέρονται;

Με την παραλαβή των στοιχείων σας, ένα δίκτυο συμβούλων κατά της πειρατείας της HP σε όλον τον κόσμο συγκεντρώνει επιπλέον αποδεικτικά στοιχεία για να εξετάσει και, όταν δύναται, στοιχειοθετεί μια υπόθεση έναντι όσων εμπλέκονται στο εμπόριο πλαστών αναλώσιμων. Όταν μια υπόθεση έχει στοιχειοθετηθεί, η HP αποφασίζει ποια είναι η βέλτιστη νομική οδός που θα πρέπει να ακολουθηθεί. Αυτό μπορεί να κυμαίνεται από την απλή παροχή βοήθειας στις δικαστικές αρχές κατά τη διάρκεια επιδρομών, έως την εμπλοκή σε αστικές και ποινικές υποθέσεις.

Στοιχεία από πελάτες της HP παίζουν ένα σημαντικό υποστηρικτικό ρόλο για το Πρόγραμμα κατά της πειρατείας της HP (ACF), καθώς συχνά παρέχουν σημαντικές πληροφορίες, χρήσιμες για την αναγνώριση δικτύων πειρατείας. Επομένως, συμβάλλουν άμεσα σε μια βελτιωμένη προστασία πελατών.

<sup>1</sup> Για αναλώσιμα εκτύπωσης, σημειώστε ότι κεφαλές «αναγομωμένες», «ανακατασκευασμένες», «κλώνοι» ή «συμβατές», όπως και οι κεφαλές εκτύπωσης είναι νόμιμες, εφόσον δεν παραβιάζουν τα πνευματικά δικαιώματα της HP ή άλλων τρίτων κατασκευαστών. Ωστόσο, είναι παράνομο να συσκευάζει ή να πουλά κανείς αυτά τα προϊόντα κατά τρόπο που δημιουργεί ή ενδέχεται να δημιουργήσει σύγχυση στους πελάτες, οδηγώντας τους στην πεποίθηση ότι αγοράζουν ένα ολοκαίνουργιο, αυθεντικό προϊόν HP ή ένα προϊόν που σχετίζεται ή υποστηρίζεται από την HP, αλλά δεν κατασκευάζεται από αυτήν. Επίσης, είναι παράνομη η χρήση πνευματικής ιδιοκτησίας της HP χωρίς τη συναίνεσή της.

<sup>2</sup> Μην συγχέετε τα προγράμματα κατά της πειρατείας με προϊόντα γκρι αγοράς. Αυτά τα αυθεντικά αναλώσιμα της HP προορίζονται για πώληση σε μία περιοχή, αλλά αποστέλλονται σε μία άλλη, π.χ. για την εκμετάλλευση διαφορών σε τιμές μεταξύ των αγορών. Η γκρι αγορά είναι παράνομη σε πολλές χώρες. Μπορεί να αναφερθεί σε οποιαδήποτε γλώσσα στη διεύθυνση [brandprotection@hp.com](mailto:brandprotection@hp.com).



## Ζητάτε αυθεντικά αναλώσιμα HP

Η HP συνιστά να ζητάτε πάντα αυθεντικά προϊόντα της HP. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για διαγωνισμούς και προσφορές, ώστε οι εταιρικοί πελάτες να μπορούν να θωρακιστούν από τους κινδύνους που θέτει η πειρατεία.

Όταν παραγγέλνετε και/ή προμηθεύσετε κεφαλές εκτύπωσης για εκτυπωτές inkjet και laser της HP, οι εταιρικοί πελάτες θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα συγκεκριμένοι αναφορικά με τους όρους τους:

- Να ζητείται με σαφήνεια η προμήθεια «αυθεντικών αναλώσιμων εκτύπωσης της HP» και να καθορίζεται ποιες ακριβώς κεφαλές εκτύπωσης θα παραγγείλουν.
- Να μη χρησιμοποιείται ο όρος «ισοδύναμο», καθώς αυτό επιτρέπει στον πωλητή να καθορίσει ελεύθερα τι είναι ένα «ισοδύναμο».
- Να ζητείται από τον πωλητή η παροχή αναφορών όπως ένα πιστοποιητικό συνεργάτη HP ή η επιστολή ελέγχου κατά της πειρατείας της HP, που λαμβάνεται σε περίπτωση Ελέγχου Προστασίας Δικτύου Συνεργατών της HP (CPPA).

Για έγγραφες συμβάσεις και όρους προσφορών, οι εταιρικοί πελάτες θα πρέπει να υποδείξουν ότι είναι ενημερωμένοι για πλαστά προϊόντα και θα λάβουν τα απαραίτητα μέτρα στην περίπτωση που ένας πωλητής επιχειρήσει να τους προμηθεύσει με πλαστά προϊόντα στα πλαίσια αυτής της σύμβασης. Συνεπώς, θα πρέπει πάντα να περιλαμβάνονται όροι σύμβασης βάσει των παρακάτω γενικών κατευθύνσεων:

- Να δίνεται έμφαση ότι ο πωλητής δεν πρέπει να παραδίδει οποιοσδήποτε αντικαταστάσεις χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση των υπεύθυνων παραγγελιών.
- Να τονιστεί ότι οποιοδήποτε προϊόν βρεθεί να είναι πλαστό θα αναφερθεί στις αρμόδιες αρχές και μπορεί να κατασχεθεί χωρίς καταβολή οποιασδήποτε πληρωμής.
- Σε συμβάσεις αναλώσιμων εκτύπωσης, να ζητείται πάντα από τον πωλητή η έγγραφη πιστοποίηση ότι όλα τα αναλώσιμα που παραδίδονται για εκτυπωτές HP είναι γνήσια προϊόντα της HP.

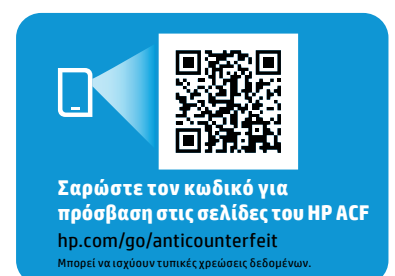
## Ενέργειες για εταιρικούς πελάτες

Προκειμένου να παραμείνετε ενημερωμένοι για ζητήματα κατά της πειρατείας και να μπορείτε να βοηθήσετε με την προστασία του οργανισμού σας, οι εταιρικοί πελάτες της HP μπορεί να βρουν τις παρακάτω ενέργειες χρήσιμες:

- Χρησιμοποιήστε τις [ιστοσελίδες HP ACF](#) (εικ. 21) για πρόσβαση στις τελευταίες πληροφορίες και προωθήστε το σύνδεσμο [hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit) στους συναδέλφους σας. Οι ιστοσελίδες προσφέρουν στοιχεία για κάθε χώρα, συμπεριλαμβανομένης μιας λίστας εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών.
- Στην περίπτωση που έχετε ερωτήσεις αναφορικά με τις κεφαλές εκτύπωσης της HP, επικοινωνήστε απευθείας με την HP ή απευθυνθείτε στην επαφή σας στο τοπικό εξουσιοδοτημένο δίκτυο πωλήσεων της HP.
- Πείτε μας αν έχετε οποιοσδήποτε υποψίες σχετικά με πλαστά προϊόντα στην περιοχή σας, όπως περιγράφεται παραπάνω και ενθαρρύνετε τους συναδέλφους σας να κάνουν το ίδιο.
- Αν υποπτεύεστε ότι έχετε λάβει μια παράδοση αναλώσιμων εκτύπωσης που περιέχει πλαστά προϊόντα, ζητήστε μια δωρεάν Επιθεώρηση Παράδοσης Πελατών (CDI). Αν απαιτείται, ένας ειδικός προϊόντων HP ACF θα επιθεωρήσει τότε την παράδοση επί τόπου στην εταιρεία σας.



εικ. 21





## Πότε να περιμένετε ετικέτες ασφαλείας στις κεφαλές εκτύπωσης inkjet

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει ποιες αυθεντικές κεφαλές εκτύπωσης inkjet HP παρέχονται με ετικέτα, σύμφωνα με την επιλογή γλώσσας και αριθμό επιλογής στη συσκευασία. Ενδέχεται να έχετε λόγους να είστε καχύποπτοι, εάν λείπει μια ετικέτα ασφαλείας από τα προϊόντα που περιέχονται στις μπλε ενότητες.

### Πού μπορείτε να βρείτε τους αριθμούς ένδειξης και τις επιλογές γλώσσας σε συσκευασίες αυθεντικών κεφαλών εκτύπωσης HP inkjet σε EMEA:

[προσοχή: οι συσκευασίες κεφαλών εκτύπωσης με πολύγλωσσες επιλογές, αντί για επιλογές μιας γλώσσας, δεν φέρουν καμία ένδειξη]



Αριθμός επιλογής



Επιλογή γλώσσας

ΕΠΙΛΟΓΗ ΓΛΩΣΣΑΣ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΣΕ	ΓΛΩΣΣΕΣ ΣΤΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΙ ΕΝΔΕΙΞΗΣ	ΕΤΙΚΕΤΑ (N/O)
<b>BA3</b>	E.E.+	Αγγλικά, Πολωνικά, Ουγγρικά, Τσεχικά, Σλοβακικά	300, 300XL, 301, 301XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL, 363, 363XL, 364, 364XL	NAI
<b>UUSQ</b>	CISMEA; Επιλεγμένες νέες αγορές	Αγγλικά, Ρωσικά, Γαλλικά, Πολωνικά, Τσεχικά, Ουγγρικά	21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 56, 57, 901, 901XL	NAI
<b>BGX/BGY</b>	EMEA	BGX: Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ιταλικά, Ολλανδικά, Ρωσικά BGY: Αγγλικά, Ισπανικά, Πορτογαλικά, Πολωνικά, Τσεχικά	920, 920XL, 932, 932XL, 933XL, 934, 935, 950, 950XL, 951, 951XL	NAI
<b>AR4</b>	Τουρκία	Αγγλικά, Τουρκικά	900	NAI
<b>BFW</b>	Επιλεγμένες νέες αγορές	Ρωσικά, Τουρκικά, Αγγλικά, Γαλλικά, Αραβικά	21b, 46', 300b	NAI
<b>445</b>	Επιλεγμένες νέες αγορές	Αγγλικά, Πολωνικά, Ουγγρικά, Τσεχικά, Σλοβακικά, Σλοβενικά, Ρωσικά, Τουρκικά	703, 704	NAI
<b>BHK/BHL</b>	CISMEA; Επιλεγμένες νέες αγορές	BHK: Αγγλικά, Ρωσικά, Πολωνικά, Ουγγρικά, Τσεχικά, Σλοβακικά BHL: Αγγλικά, Γαλλικά, Αραβικά, Ελληνικά, Τουρκικά, Πορτογαλικά	650, 655	NAI
πολύγλωσσο CISMEA	CISMEA	Αγγλικά, Γαλλικά, Ρωσικά	<b>121, 121XL, 122, 122XL, 129, 130, 131, 132, 134, 135, 136, 138, 140, 140XL, 141, 141XL, 177", 177XL", 178, 178XL</b>	NAI
Δεν υπάρχει επιλογή γλώσσας (πολύγλωσσο)	EMEA	Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά, Ολλανδικά, Σουηδικά, Ιταλικά, Πολωνικά, Ρωσικά	<b>54</b>	NAI
Ευρωπαϊκό πολύγλωσσο	EMEA	Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ολλανδικά, Ισπανικά, Πορτογαλικά, Ιταλικά, Πολωνικά, Τσεχικά, Ρωσικά	<b>15(DE), 17, 23(D), 45, 78, 78(D), 970, 970XL, 971, 971XL</b> 10, 11, 13, 40, 44, 50, 58, 88, 88XL, 100, 101, 102, 110, 348, 940, 940XL	NAI OXI
ABE/UUS	EMEA E.E.+	ABE: Αγγλικά, Ισπανικά, Πορτογαλικά, Ιταλικά (ορισμένες φορές και στα Τουρκικά και Ελληνικά) UUS: Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ολλανδικά, Ιταλικά, Δανικά	21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 56, 57, 62', 62XL', 901, 901XL 300, 300XL, 301, 301XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL, 363, 363XL, 364, 364XL	OXI OXI
BA1	E.E.+	Γερμανικά, Γαλλικά, Ιταλικά, Ολλανδικά	363, 363XL, 364, 364XL	OXI
E.E.+ πολύγλωσσο	E.E.+	Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ολλανδικά, Ισπανικά, Πορτογαλικά, Ιταλικά, Πολωνικά	348	OXI
Μικρή ευρωπαϊκή πολύγλωσση συσκευασία	EMEA	Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά, Πολωνικά	20, 26, 29, 49	OXI
Ευρωπαϊκό Συνδυασμός δοχείων μελάνης	E.E.	Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά, Ιταλικά, Πορτογαλικά, Ολλανδικά, Πολωνικά, Τσεχικά, Ρωσικά	15/78, 21/22, 45/78, 56/57, 300/300, 364, 338/343, 350/351, 932/933, 950/951	OXI
Παγκόσμιο πολύγλωσσο	E.E.+/ CISMEA/ παγκοσμίως	Αγγλικά Ηνωμένων Πολιτειών, Γαλλικά Καναδά, Ισπανικά Λατινικής Αμερικής, Γερμανικά, Κινεζικά, απλοποιημένα Κινεζικά, Βραζιλιάνικη πορτογαλική	38, 70 (Κεφαλές εκτύπωσης), 80, 81, 83, 84, 90	OXI

\* Διαθέσιμο μόνο σε επιλεγμένες χώρες. Οι γλώσσες στη συσκευασία μπορεί να διαφέρουν.

\*\* Λόγω περιορισμένου χώρου, η ετικέτα ασφαλείας στη νέα συσκευασία της κεφαλής εκτύπωσης HP 177 inkjet καλύπτει την εικόνα. Αυτή η ασυνήθιστη τοποθέτηση έχει γίνει σκόπιμα και επομένως δεν υπάρχει λόγος να είστε επιφυλακτικοί.

**Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση**  
[hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)

© 2015 HP Development Company, L.P. Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν υπόκεινται σε αλλαγές χωρίς ειδοποίηση. Οι μόνες εγγυήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες HP αναφέρονται σε αυτές τις γραπτές δηλώσεις εγγύησης που συνοδεύει τα εν λόγω προϊόντα και υπηρεσίες. Από το παρόν, τίποτα δεν πρέπει να ερμηνεύεται ως πρόσθετη εγγύηση. Η HP δεν είναι υπεύθυνη για σφάλματα ή παραλείψεις τεχνικής ή συντακτικής φύσεως που περιέχονται στο παρόν.

EMEA = Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική

ACF e-mail

σελίδες του προγράμματος ACF της HP στο web

