

Compruebe sus compras para evitar cartuchos de impresión falsificados



El Programa Anti-Fraude de HP (PAF) para Europa, Oriente Medio y África (EOMA)

Información para los clientes de HP

Febrero 2009

Para protegerse de consumibles de impresión falsificados, debería seguir siempre cada uno de estos sencillos pasos antes de realizar una compra.

Paso 1: Comprobar la etiqueta de seguridad

Cartuchos de impresión para impresoras HP de inyección de tinta

La mayoría de las cajas de cartuchos de impresión por inyección de tinta originales de HP contienen **una etiqueta de seguridad de HP**

Puede encontrar la etiqueta de seguridad de HP en **las cajas de cartuchos de impresión por inyección de tinta seleccionados de HP** en EOMA. Si está presente, la etiqueta de seguridad de HP se puede encontrar tanto en la **esquina superior derecha de la pegatina informativa** situada en la parte de arriba de la caja o **en el lado izquierdo del panel** de la misma y contiene **las palabras 'Original Ink'** (fig. 1).

- Las mitades opuestas de la etiqueta, así como las letras, deberían **cambiar de azul oscuro a azul claro** cuando la caja se gire.
- Los símbolos 'OK' y '✓' tienen que **moverse en direcciones opuestas** si la caja se tambalea de un lado a otro.



fig. 1

Existen normas relativas a las opciones de idiomas y los números de selección en la caja que determinan qué cajas de inyección de tinta tienen etiqueta. Compruebe su producto con las secciones marcadas en rojo claro en la tabla que se encuentra al final de este documento. Debe sospechar si no encuentra la etiqueta de seguridad en uno de los productos enumerados en las secciones marcadas en rojo claro. Sin embargo, recuerde que hay cartuchos de tinta HP originales que no tienen etiquetas de seguridad.

Además, es posible que aún se encuentre con cajas de cartuchos de impresión por inyección de tinta con la antigua etiqueta de seguridad. Hasta que desaparezca la marcación con esta etiqueta en 2010, en EOMA podemos encontrarnos con ambas etiquetas a la vez. Aún es posible comprobar las antiguas etiquetas de seguridad, si giramos la caja de lado a lado en una luz apropiada. Cuando se gire la caja, las mitades opuestas de la etiqueta, así como las letras en donde se puede leer 'ORIGINAL INK' deberían cambiar de azul oscuro a azul claro (fig. 2 ↓).

Cartuchos de impresión para impresoras HP láser

Todas las cajas de cartuchos de impresión láser de HP tienen una **etiqueta de seguridad de HP**

Es una característica de **todos** los cartuchos de impresión láser de HP para los sistemas de impresión HP LaserJet y HP Color LaserJet, por lo que si los ve sin la etiqueta de seguridad, tiene motivos para sospechar. La etiqueta se encuentra **sobre la tira para rasgar y abrir** de la caja del cartucho de impresión láser y contiene **las palabras 'Original Toner'** (fig. 3).

- Las mitades opuestas de la etiqueta, así como las letras, deberían **cambiar de azul oscuro a azul claro** cuando la caja se gire.
- Los símbolos 'OK' y '✓' deberían **moverse en direcciones opuestas** si la caja se tambalea de un lado a otro.



fig. 3

Además, es posible que aún se encuentre con cajas de cartuchos de impresión láser con la antigua etiqueta de seguridad. Hasta que desaparezca la marcación con esta etiqueta en 2010, en EOMA podemos encontrarnos con ambas etiquetas a la vez. Aún es posible comprobar las antiguas etiquetas de seguridad, si giramos la caja de un lado a otro en una luz adecuada. Cuando se gire la caja, las mitades opuestas de la etiqueta así como las letras en donde se puede leer 'ORIGINAL TONER' deberían cambiar de azul oscuro a azul claro (fig. 4 ↓).

**Make sure
it's HP!**

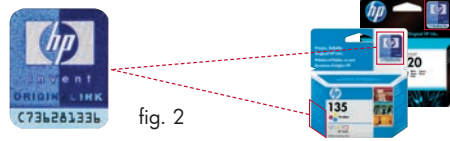


fig. 2

Vaya al **paso 2**.



fig. 4

Vaya al **paso 2**.

Paso 2: Comprobar el embalaje

Todo el **embalaje** debería ser de **calidad superior**

Los cartuchos de impresión por inyección de tinta originales de HP así como los cartuchos de impresión láser se **entregan habitualmente en embalajes normales de HP** (fig. 5 y 6). Los materiales de las cajas y embalajes utilizados para cartuchos de impresión originales de HP son de una **excelente y constante calidad**. HP no autoriza intencionadamente la venta de embalajes que estén dañados o sean de baja calidad.

Vaya al **paso 3**.



fig. 5



fig. 6

Paso 3: Examinar el cartucho de impresión

El **propio cartucho de impresión** debe presentar un aspecto **limpio y totalmente nuevo**

Los cartuchos de impresión originales de HP **siempre se entregan sin usar** (figs. 7 y 8). Los cartuchos de impresión no deberían presentar daños, pérdidas de tinta o tóner, arañazos o signos de uso previo.

Vaya al **paso 4**.



fig. 7



fig. 8

Paso 4: ¿Cómo le ofrecieron los productos?

Las prácticas comerciales de HP son uniformes y de confianza

HP vende consumibles de impresión a través de canales de venta autorizados. Para evitar falsificaciones, los clientes deberían abstenerse de aceptar ofertas de ventas sospechosas como las siguientes:

- „Ofertas gratuitas“ que van seguidas de una petición de abono de „extras“, como envío o portes, etc.
- Insistencia en la realización de pedidos de manera inmediata para „evitar la subida de precios“ o „reservar los últimos productos en stock“.
- Ofertas para enviar a alguien para recoger el pago o insistencia para realizar el envío contra reembolso.
- Ventas en establecimientos de cartuchos de impresión de HP supuestamente originales (los usuarios finales deben ir a tiendas al por menor de confianza).
- Ventas de gran volumen de cartuchos de impresión de HP supuestamente originales en sitios de subastas en línea.
- Ofertas de „cartuchos de impresión originales“ que aseguran el doble de rendimiento o más que un cartucho de impresión de HP estándar.
- Ofertas para probar una „muestra gratuita“ antes de realizar una compra grande.
- Supuestos productos de HP nuevos ofertados exclusivamente por la empresa del vendedor.
- Ofertas por Internet o mediante correo electrónico no deseado (spam) que incorporen alguno de estos indicadores.

Si una oferta suena „demasiado buena para ser verdad“, es probable que sea así. Para evitar ser víctima de ofertas dudosas, debe comprar únicamente en canales de venta autorizados por HP. A través del HP Smart Partner Locator en el sitio web de HP, puede encontrar una lista de los proveedores de HP en su país (fig. 9).

Vaya al **paso 5**.

fig. 9

Buy from an HP Preferred Partner

- Buy from an HP Preferred Partner
- Why work with an HP Preferred Partner?
- Success through partnership

Our HP Preferred Partners guarantee an unparalleled combination of customized solutions.

Online HP Preferred Partners

At any time, when you decide! Our E-Preferred Partners supply a complete online HP Shop and ensure easy shopping and offer customised HP Products.

- Buy from an HP E-Preferred Partner

HP local Preferred Partners

Need a partner that's just down the road? Each of HP's local Partners is an expert in HP's Product Portfolio and irreplaceable proximity customer experience. It's time to get your

- Buy from an HP Preferred Partner
- HP Preferred Partner Specialists

Make sure
it's HP!

Paso 5: Qué debe tener en cuenta antes de informar a HP

Si después de completar los pasos indicados anteriormente tiene sospechas, lea con detenimiento los siguientes puntos:

- Por su propia seguridad, no le comente sus sospechas al comerciante que le vendió los productos.
- Por su propia seguridad, no devuelva los productos sospechosos al comerciante.
- Guarde el cartucho de impresión, su embalaje y los documentos relativos al producto, como facturas, cartas de oferta, etc.

Vaya al **paso 6**.

Paso 6: Cómo informar a HP de sus sospechas

Tras realizar todas las comprobaciones indicadas anteriormente, si sospecha que le han ofrecido o que ha recibido consumibles de impresión falsificados, póngase en contacto con el Programa Anti-Fraude de HP EOMA a través de uno de los canales de denuncia que se muestran a continuación. Esto es lo que necesitamos saber:

- Si es posible, incluya fotografías digitales de todos los laterales de la caja y del cartucho de impresión en su denuncia a HP.
- Indique por qué cree que el producto es sospechoso* y el nombre de la empresa que le ofreció dicho producto.
- Su información de contacto.

Infórmenos de la siguiente forma:

- **Correo electrónico:** para informarnos de sus sospechas sobre consumibles de impresión o preguntar sobre el Programa Anti-Fraude de HP EOMA, envíe los datos **en el idioma que desee** mediante la dirección de correo electrónico de PAF (emea.anti-counterfeit@hp.com).
- **Web:** para denunciar la existencia de consumibles sospechosos a través de Internet, haga clic aquí: www.hp.com/sbso/product/supplies/fraud_report_emea.html.
- **Teléfono:** para hablar con alguien acerca de sus sospechas, siga estos sencillos pasos para encontrar el contacto adecuado:

1.
Visite el sitio web de HP (www.hp.com) con una selección de enlaces por países



2.
Haga clic en el enlace de su país para ir a una página „Contactar con HP“ local



3.
En la sección „Atención Telefónica HP“, haga clic en „Asistencia técnica postventa de productos HP“



4.
Busque su producto en la lista que aparece y llame al número que corresponda



* Tenga en cuenta que los cartuchos de impresión „reellenados“, „refabricados“ o „compatibles“ son productos legítimos. Sin embargo, dichos productos pueden ser ilegales si se empaquetan o se venden de modo que provoque confusión o pueda potencialmente confundir a los consumidores incitándoles a creer que están adquiriendo un producto HP totalmente nuevo y auténtico o un producto vinculado o autorizado pero no fabricado por HP.

Además, le rogamos que no confunda la falsificación con productos en mercado gris. Estos productos son suministros originales de HP que se realizan para su venta en una región determinada, pero que se envían a otra, para beneficiarse de manera ilegal de las diferencias de precios entre diferentes mercados. Deberían denunciarse en cualquier idioma a brandprotection@hp.com.

¿Qué sucede con las denuncias?

Las pistas sobre falsificaciones proporcionadas por los HP Business Partners y los consumidores pueden dar como resultado acciones legales satisfactorias por parte de las autoridades locales. El Programa Anti-Fraude de HP revisa todas y cada una de las pistas en profundidad, inicia una investigación si es oportuno y colabora con la policía y con las aduanas de cada país. Todos los aspectos de este procedimiento son estrictamente confidenciales en virtud de la política de confidencialidad de HP.

En el ejercicio fiscal 2008 de HP (de noviembre de 2007 hasta finales de octubre de 2008), el programa ha supervisado lo siguiente en Europa, Oriente Medio y África:

- Casi 630.000 falsificaciones finalizadas confiscadas y más de 260.000 componentes destinados a una reutilización ilegal
- 444 pistas sólidas
- 220 investigaciones
- 123 acciones legales
- Más de 1.100 auditorías antifraude de canales de Partner

**Make sure
it's HP!**

Datos sobre la aplicación de la etiqueta de seguridad de HP

Compruebe su cartucho de impresión por inyección de tinta HP con la información incluida en la siguiente tabla. Puede tener motivos para sospechar si alguno de los productos enumerados en las secciones en rojo no presenta la etiqueta de seguridad.

LAS OPCIONES DE IDIOMA	ESTÁN DISPONIBLES EN	IDIOMAS EN LA CAJA	NÚMEROS DE SELECCIÓN	ETIQUETA (S/N)
BA3	UE+	inglés, polaco, húngaro, checo, eslovaco	300, 300XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL, 363, 363XL, 364, 364XL	SÍ
BA5/BA6	EOMA	BA5: inglés, ruso, polaco, húngaro, checo, eslovaco BA6: inglés, francés, rumano, croata, búlgaro	15, 21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 45, 54, 56, 57, 78, 901, 901XL	SÍ
BGX/BGY	EOMA	BGX: inglés, alemán, francés, italiano, holandés, ruso BGY: inglés, español, portugués, polaco, checo	920, 920XL	SÍ
BFW	EOMA (sólo Rusia, Turquía, Ucrania, Bielorusia, Kazajistán)	ruso, turco	21b, 27b, 56b	SÍ
AB6	EOMA (sólo Egipto, Marruecos, Nigeria)	Árabe, inglés, francés	21b, 27b, 56b	SÍ
AR4	EOMA (sólo Turquía)	inglés, turco	900	SÍ
No hay opción de idioma (CEIOMA multilingüe)	CEIOMA	inglés, francés, ruso	121, 121XL, 129, 130, 131, 132, 134, 135, 136, 138, 140, 140XL, 141, 141XL, 177*, 177XL*, 178, 178XL	SÍ
ABB/ABD/ABE/ABF	EOMA	ABB: inglés, holandés, danés, noruego, sueco, finés ABD: alemán, francés, italiano ABE: español, portugués, italiano, turco, griego ABF: francés, alemán, holandés	15, 21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 45, 54, 56, 57, 78, 901, 901XL	NO
	UE+		300, 300XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL; 363, 363XL, 364, 364XL (sólo ABB y ABE)	NO
BA1 (sustituye a ABD y ABF)	UE+	alemán, francés, italiano, holandés	363, 363XL, 364, 364XL	NO
Europa multilingüe	EOMA	inglés, alemán, francés, holandés, español, portugués, italiano, polaco, checo, ruso	15, 20, 23, 41, 45, 49, 58 (sólo Reino Unido y Francia); 10, 11, 12, 13, 14, 17, 23, 40, 41, 44, 50, 58, 59, 88, 88XL, 100, 101, 102, 110, 348, 940, 940XL	NO
Europa multilingüe (embalaje pequeño)	EOMA	inglés, alemán, francés, español and polaco	19, 20, 25, 26, 29, 33, 49	NO
UE+ multilingüe	UE+	inglés, alemán, francés, holandés, español, portugués, italiano, polaco	348	NO
Todo el mundo multilingüe	UE+/CEIOMA/ todo el mundo	inglés estadounidense, francés canadiense, español latinoamericano, chino, chino simplificado (sólo en ocasiones, brasileño y portugués)	12, 38, 70 (Cabezas de impresora), 80, 81, 83, 84, 90	NO

* Debido a limitaciones de espacio, la etiqueta de seguridad en las nuevas cajas de los cartuchos de impresión por inyección de tinta HP 177 oscurecen las ilustraciones. La posición es un hecho totalmente intencionado y, por eso, no hay ningún motivo para sospechar.

Dónde encontrar los números de selección y las opciones de idioma* en las cajas de cartuchos de impresión originales de HP en EOMA:

[*precaución: las cajas de cartuchos de impresión con opciones multilingües, en lugar de opciones de idioma, no tienen indicación alguna en la caja]



Número de selección



Opción de idioma

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento puede modificarse sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP se exponen de manera expresa en las declaraciones de garantía que acompañan dichos productos y servicios. Nada de lo que aquí se indica debería interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable por las omisiones o errores técnicos o editoriales presentes en este documento.

