

Inspecciones de entrega al cliente de ACF: HP le ofrece protección contra las falsificaciones



Guía del usuario para los clientes de HP

HP ACF, el programa de HP contra la falsificación y el fraude para la protección de distribuidores y clientes HP en EMEA

Enero de 2016

Recursos de CDI

Descargas

[Formulario de solicitud de CDI](#)

[Guía de compra de ACF](#)

[Guía de ACF para clientes corporativos](#)

Contactos

emea.anti-counterfeit@hp.com

hp.es/CartuchosOriginales



Las inspecciones de entrega al cliente (CDI) de HP antifalsificaciones

son una forma eficaz de proteger a los valiosos clientes de HP de falsificaciones de mala calidad, que pueden ser una amenaza considerable para su negocio. Los clientes grandes y medianos pueden solicitar estas inspecciones gratuitas in situ si existe una sospecha de que una entrega incluye productos falsificados. Esto es lo que necesita saber.

¿Qué son las inspecciones de entrega al cliente?

- Con las CDI, HP ofrece a sus clientes un servicio de protección único que le ayuda a evitar posibles falsificaciones. Los suministros de impresión falsos pueden ser una grave amenaza para el negocio de los clientes, incluyendo daños en las impresoras y la interrupción del trabajo
- Bajo petición del cliente, los expertos en producto del programa ACF de HP inspeccionarán **entregas medianas o grandes de consumibles de impresión HP** sospechosas de incluir falsificaciones.
- Los empleados HP, los distribuidores de HP y los clientes pueden solicitar una inspección rellenando un formulario de solicitud de CDI, disponible en varios idiomas ([árabe](#), [inglés](#), [francés](#), [alemán](#), [italiano](#), [portugués](#), [ruso](#), [español](#), [turco](#))
- Las inspecciones se llevan a cabo en las instalaciones del cliente para su comodidad, y **son gratuitas** para el cliente

¿Cómo puede solicitar una inspección?

- Los clientes pueden solicitar una inspección si observan **ofertas sospechosas en licitaciones o creen que una entrega contiene productos falsificados**
- Para solicitar una inspección, **es obligatorio** cumplimentar el **formulario de solicitud de CDI** correspondiente ([árabe](#), [inglés](#), [francés](#), [alemán](#), [italiano](#), [portugués](#), [ruso](#), [español](#), [turco](#)) y enviarlo al programa ACF de HP
- El programa ACF analizará el formulario de solicitud de inspección y, si la sospecha se considera creíble, se organizará una **inspección de productos sin coste** para el cliente, en el momento que sea más conveniente para éste

- HP recomienda que el cliente no devuelva ningún producto al proveedor y que no informe a éste sobre la inspección antes de que se lleve a cabo. Además, los clientes deben considerar el aplazamiento de los pagos al proveedor hasta que el resultado de la inspección esté disponible.

¿Qué sucede durante una inspección?

- Si se solicita una inspección al equipo local de HP o directamente al programa ACF, un inspector del CDI se pondrá en contacto con el cliente para organizar una cita que sea conveniente
- Si HP decide comprobar los productos in situ, el inspector examinará todos los productos sospechosos de HP en las instalaciones del cliente
- Si se sospecha que hay falsificaciones, el inspector le pedirá el nombre del proveedor y una copia del comprobante de compra

¿Cómo se realiza el seguimiento de las inspecciones?

- El programa ACF le proporcionará una versión escaneada del “Informe de resultados” al cliente, generalmente en las 48 horas siguientes a la inspección. La copia impresa del informe se enviará al mismo tiempo por correo ordinario (correo certificado, si es posible).
- Si se encuentran falsificaciones, se pedirá al cliente que no compre de nuevo a ese proveedor. En cambio, se le recomendará que compre productos originales directamente a HP o a través de los distribuidores locales de HP Partner First.
- HP recomienda que el cliente permita a HP involucrar a las autoridades locales si se encuentran falsificaciones. Sin embargo, HP deja esta decisión a discreción del cliente. En el caso de que el cliente desee presentar denuncias contra el proveedor, en HP estaremos encantados de ayudar.
- Encontrará más información sobre la forma de evitar falsificaciones en la [Guía de compra de ACF](#) y en la [Guía de ACF para clientes corporativos](#), que se pueden descargar desde nuestro sitio web (hp.com/go/anticounterfeit). También puede encontrar una lista de socios de canal de HP en su región.

Resumen de sus acciones en una CDI

1. Complimentar y enviar el formulario de solicitud de CDI si recibe una entrega sospechosa
2. Proporcionar toda la información disponible a través del formulario y cuando el inspector de CDI se ponga en contacto con usted
3. Hacer un seguimiento junto a HP de los resultados de la inspección y obtener una lista de distribuidores de HP Partner First para futuras compras
4. Descargar y leer la Guía de compra de ACF y la Guía de ACF para clientes corporativos de nuestro sitio web



Sign up for updates
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para productos y servicios HP se establecen en las declaraciones de garantía explícita que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo indicado aquí debe considerarse como una garantía adicional. HP no será responsable de errores u omisiones técnicos o editoriales que estén contenidos aquí.

EMEA = Europa, Oriente Medio y África

[Correo electrónico de ACF](#) [Sitio web de ACF](#)

