

# ACF-Lieferungsinspektion bei Kunden: HP bietet Ihnen Schutz vor Fälschungen



## Benutzerleitfaden für Kunden

HP Programm gegen Fälschungen und Betrug (ACF)  
zum Schutz von Vertriebspartnern und Kunden in EMEA

Juni 2018

## CDI-Informationen

### Downloads

[Inspektionsformular](#)

[Anti-Fälschungs Einkaufsratgeber](#)

[Leitfaden zur Bekämpfung von](#)

[Produktfälschungen für Firmenkunden](#)

[ACF-Leitfaden zu Samsung Druckzubehör](#)

### Kontakt

[emea.anti-counterfeit@hp.com](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com)

[hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)



**Die Anti-Fälschungs-Lieferungsinspektionen für Kunden (Customer Delivery Inspections, CDI)** sind ein effektiver Weg, um geschätzte Kunden von HP vor mangelhaften Fälschungen zu schützen, welche für ihr Unternehmen ein beträchtliches Risiko darstellen können. Große und mittelgroße Kunden können diese kostenlosen Inspektionen vor Ort anfordern, wenn Verdacht besteht, dass eine Lieferung von HP Druckzubehör Fälschungen enthält.<sup>1</sup> Folgendes müssen Sie wissen:

## Was sind Lieferungsinspektion bei Kunden?

- Mit CDIs bietet HP seinen Kunden einen einzigartigen Schutzservice und hilft ihnen, mögliche Fälschungen zu vermeiden. Gefälschte Druckmaterialien können für das Geschäft von Kunden ein beträchtliches Risiko darstellen und etwa zu Druckerschäden und der Unterbrechung von Arbeitsabläufen führen.
- Auf Anfrage prüfen ACF-Produktexperten von HP **große oder mittelgroße Lieferungen von HP und Samsung Druckzubehörprodukten**, bei denen Verdacht besteht, dass sie Fälschungen enthalten.
- HP Mitarbeiter, HP Vertriebspartner und auch Kunden selbst können eine Inspektion beantragen, indem sie das zugehörige Inspektionsformular ausfüllen (erhältlich in verschiedenen Sprachen: [Arabisch](#), [Tschechisch](#), [Englisch](#), [Französisch](#), [Deutsch](#), [Italienisch](#), [Polnisch](#), [Portugiesisch](#), [Russisch](#), [Spanisch](#) und [Türkisch](#))
- Die Inspektionen werden am Kundenstandort durchgeführt und **verursachen keine Kosten** für den Kunden

## Wie kann eine Inspektion angefordert werden?

- Kunden können eine Inspektion anfordern, falls sie **verdächtige Gebote bei Ausschreibungen bemerken oder der Ansicht sind, dass eine Lieferung verdächtige Produkte enthält**
- Um eine Inspektion anzufordern, **muss** das jeweilige **CDI-Anforderungsformular** ausgefüllt ([Arabisch](#), [Tschechisch](#), [Englisch](#), [Französisch](#), [Deutsch](#), [Italienisch](#), [Polnisch](#), [Portugiesisch](#), [Russisch](#), [Spanisch](#), [Türkisch](#)) und dann an das HP ACF-Programm gesendet werden
- Das ACF-Team überprüft das Inspektionsformular und organisiert bei einem begründeten Verdacht eine für den Kunden **kostenlose Produktinspektion** zu dessen Wunschtermin
- HP empfiehlt, die Produkte weder zurückzuschicken noch den Lieferanten über die Inspektion zu informieren, solange diese noch nicht abgeschlossen ist. Darüber hinaus sollte der Kunde einen Zahlungsaufschub in Betracht ziehen, bis die Ergebnisse der Inspektion bekannt sind.

<sup>1</sup> Im Folgenden bezieht sich „HP Druckzubehörprodukte“ sowohl auf Druckzubehör der Marke HP als auch der Marke Samsung.

## Was geschieht während einer Inspektion?

- Nachdem die Inspektionsanfrage an das ACF-Team versendet wurde, kontaktiert ein CDI-Prüfer den Kunden, um einen geeigneten Termin für die Inspektion zu vereinbaren
- Sollte sich HP dazu entscheiden, die Produkte vor Ort zu überprüfen, wird der Inspektor alle verdächtigen HP Produkte am Kundenstandort prüfen
- Wenn ein Verdacht auf Fälschungen besteht, wird der Inspektor nach dem Namen des Lieferanten fragen und um eine Kopie des Kaufbelegs bitten

## Was geschieht nach der Inspektion?

- Das ACF-Programm stellt dem Kunden innerhalb von 48 Stunden eine gescannte Kopie des schriftlichen „Ergebnisberichts“ zur Verfügung. Die gedruckte Version des schriftlichen Berichts wird gleichzeitig per Post versandt (falls verfügbar als Einschreiben)
- Sollten Fälschungen gefunden werden, wird der Kunde gebeten, nicht erneut bei diesem Lieferanten zu bestellen. Idealerweise sollten Originalprodukte stets direkt von HP oder einem örtlichen HP Partner First Fachhändler bezogen werden.
- HP empfiehlt, dass der Kunde HP gestattet, bei gefundenen Fälschungen die örtlichen Behörden einzuschalten. Allerdings liegt die Entscheidung darüber allein im Ermessen des Kunden. Sollte der Kunde eine Beschwerde gegen den Lieferanten vorbringen wollen, wird HP ihn gern unterstützen.
- Weitere Informationen zur Vermeidung von Fälschungen finden Sie im Anti-Fälschungs Einkaufsratgeber und dem ACF Leitfaden für Firmenkunden, die von unserer Webseite heruntergeladen werden können ([hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit)). Eine Liste der HP Vertriebspartner in Ihrer Region finden Sie auf der Website

## Zusammenfassung der CDI-Maßnahmen für Sie

1. Füllen Sie bei Erhalt einer verdächtigen Lieferung das CDI-Anforderungsformular aus
2. Stellen Sie mithilfe des Formulars und bei Kontaktaufnahme durch den CDI-Inspektor so viele Informationen wie möglich zur Verfügung
3. Erkundigen Sie sich bei HP nach den Ergebnissen der Inspektion und fordern Sie eine Liste von autorisierten HP Partner First Fachhändlern an, an die Sie sich künftig vertrauensvoll wenden können
4. Laden Sie den Anti-Fälschungs Einkaufsratgeber und ACF Leitfaden für Firmenkunden von unserer Webseite herunter und lesen Sie diese Dokumente



**Sign up for updates**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können jederzeit ohne Ankündigung geändert werden. Für HP Produkte und Services gilt ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen der jeweiligen Produkte und Services explizit beschrieben ist. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Haftung für technische oder redaktionelle Fehler oder für die Vollständigkeit der Angaben in diesem Dokument.

EMEA = Europa, Naher Osten und Afrika

[ACF E-Mail](#)

[ACF Website](#)

