

Inspeções ACF de Entrega ao Cliente: A HP oferece-lhe proteção contra falsificações



Guia do utilizador para clientes HP

O Programa HP Anti Falsificação e Fraude (ACF)
para proteção de parceiro canal e cliente na região EMEA

Janeiro de 2016

Recursos CDI

Transferências

[Formulário de pedido CDI](#)

[Guia de compra de ACF](#)

[Guia ACF para clientes empresas](#)

Contatos

emea.anti-counterfeit@hp.com

hp.com/go/anticounterfeit



As inspeções anti falsificação de entrega a cliente da HP (CDIs) são uma maneira eficaz de proteger clientes da HP de falsificações de fraca qualidade, que podem constituir uma ameaça séria ao seu negócio. Os clientes de grande e médio dimensão podem solicitar estas inspeções no local gratuitas em caso de suspeita de entrega de produtos falsificados. O que precisa de saber.

O que são as inspeções de entrega ao cliente?

- Com as CDIs, a HP oferece aos seus clientes um serviço de proteção exclusivo, ajudando-os a evitar potenciais falsificações. Os fornecimentos de produtos de impressão falsos podem representar sérias ameaças aos negócios dos clientes, incluindo danos à impressora e interrupção dos fluxos de trabalho
- A pedido, os especialistas em produtos ACF HP inspecionam **as entregas de produtos de impressão HP de médias ou grandes volumes** suspeitos de conter falsificações
- O pessoal da HP, Parceiros de Canal HP e os próprios clientes podem pedir uma inspeção, preenchendo para tal um Formulário de Pedido CDI, disponível em várias línguas ([árabe](#), [inglês](#), [francês](#), [alemão](#), [italiano](#), [português](#), [russo](#), [espanhol](#), [turco](#))
- As inspeções são levadas a cabo nas instalações do cliente de acordo com a sua conveniência e **não implicam quaisquer custos** para o cliente

Como solicitar uma inspeção?

- Os clientes podem solicitar uma inspeção em caso de **ofertas suspeitas em concursos ou se acreditarem que uma entrega possa conter produtos falsificados**
- Para solicitar uma inspeção, **é obrigatório** preencher o respetivo **formulário de pedido CDI** ([árabe](#), [inglês](#), [francês](#), [alemão](#), [italiano](#), [português](#), [russo](#), [espanhol](#), [turco](#)) e submetê-lo ao programa ACF HP
- O Programa ACF irá rever o pedido do Formulário de Pedido de Inspeção e, caso a suspeita seja considerada credível, organizará uma **inspeção de produtos, sem custos** para o cliente, quando tal seja conveniente para o cliente
- A HP recomenda instruir o cliente a não enviar de volta os produtos ao fornecedor, nem informar o fornecedor relativamente à inspeção antes que a CDI seja levada a cabo. Para além disso, os clientes devem considerar adiar os pagamentos ao fornecedor até que o resultado da inspeção seja disponibilizado.

O que acontece durante uma inspeção?

- Depois de enviar o pedido de inspeção para a equipa ACF, será contactado por um inspetor CDI para organizar um horário conveniente para a inspeção
- Se a HP decidir verificar os produtos no local, o inspetor examinará todos os produtos suspeitos da HP nas instalações do cliente
- Em caso de suspeita de produtos falsificados, o inspetor solicitará o nome do fornecedor e uma cópia do comprovativo de compra

De que forma são acompanhadas as inspeções?

- O programa ACF fornecerá uma versão digitalizada do documento “Relatório de Conclusões” ao cliente, geralmente, nas 48 horas a seguir à inspeção. A cópia impressa do relatório escrito será simultaneamente enviada por correio (correio registado, se disponível)
- Caso sejam encontradas falsificações, será solicitado ao cliente para não voltar a comprar produtos ao fornecedor. Em vez disso, será aconselhado a adquirir produtos genuínos diretamente à HP ou através de revendedores locais HP especializados.
- A HP recomenda que o cliente considere permitir que a HP envolva as autoridades locais caso sejam encontradas falsificações. No entanto, a HP deixa a decisão ao critério do cliente. Caso o cliente pretenda apresentar queixa contra o fornecedor, a HP disponibiliza-se a prestar suporte.
- Pode obter mais informações sobre como evitar falsificações no [Guia de compra ACF](#) e no [Guia ACF para clientes empresa](#) que podem ser transferidos no nosso sítio Web (hp.com/go/anticonterfeit). Também pode encontrar uma lista de Parceiros de Canal da HP na sua região no sítio Web

Resumo das suas ações CDI

1. Preencher e enviar o formulário de pedido CDI, se receber uma entrega suspeita
2. Fornecer o máximo de informações disponíveis através do formulário e quando contactado pelo Inspetor CDI
3. Acompanhar a HP relativamente aos resultados de inspeção e para obter uma lista de revendedores HP Parceiro Primeiro fiáveis a considerar para futuras compras
4. Transferir e ler o Guia de Compra ACF e Guia ACF para clientes empresa no nosso sítio Web



Sign up for updates
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. As informações incluídas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham esses produtos e serviços. Nada neste documento poderá ser entendido como constituindo uma garantia adicional. A HP recusa qualquer responsabilização por erros técnicos ou editoriais ou omissões contidas no presente.

EMEA = Europa, Médio Oriente e África

[E-mail ACF](#)

[Página Web ACF](#)

