



Como denunciar casos de suspeitas ao Programa Anticontrafação e Antifraude da HP (HP ACF)

Conte com o apoio dos nossos especialistas e combata a contrafação e a fraude

Maio de 2017

Ao denunciar artigos e ofertas suspeitos, está a ajudar os especialistas do Programa Anticontrafação e Antifraude da HP (HP ACF) a combater práticas comerciais irregulares e ilegais.

Agradecemos o seu apoio!



Na eventualidade de os clientes suspeitarem de uma entrega de consumíveis de média a grande dimensão, solicita-se uma Inspeção de Entrega ao Cliente (CDI ou Customer Delivery Inspection), na qual um especialista do Programa Anticontrafação e Antifraude da HP (HP ACF) desloca-se às instalações para inspecionar os artigos a fim de detetar eventuais casos de contrafação e fraude.

1) Escolha o seu canal de denúncias



E-mail

Envie o seu relatório para: emea.anti-counterfeit@hp.com



Website

Aceda a hp.com/go/anticounterfeit e clique em **Reportar falsificação**



Outras métodos

Procure uma linha de atendimento local dedicada ou contacte-nos através de correio.

É possível enviar relatórios em qualquer língua.

2) Indique os factos essenciais

- Explique o(s) motivo(s) da sua suspeita (por exemplo, preço baixo suspeito, embalagem com sinais de uso/desgaste).
- Disponibilize o nome e as informações de contacto do vendedor (caso estes se encontrem disponíveis).

3) Anexe fotografias

- Inclua fotografias digitais nítidas dos **seis lados da embalagem do consumível suspeita**, bem como uma **fotografia ampliada da etiqueta de segurança** (caso exista) e uma fotografia do próprio artigo, se possível.
- Certifique-se de que cada fotografia tem um tamanho de ficheiro de, aproximadamente, 500 KB.
- Sempre que seja possível, tire as fotografias à luz do dia e num espaço bem iluminado e evite a utilização do flash da câmara.



Exemplos de fotografias tiradas a um toner.



Em caso de suspeitas de consumíveis provenientes do mercado paralelo

ou de outras formas/práticas comerciais irregulares e ilegais de consumíveis HP, inclua no seu relatório fotografias das etiquetas de segurança de vários artigos. As fotografias devem apresentar, de forma nítida, o código de barras na etiqueta/rótulo.

4) Envie o seu relatório

- Envie as suas informações aos nossos especialistas do Programa Anticontrafação e Antifraude da HP (HP ACF) que irão analisar o seu relatório e adotar as devidas medidas.
- As potenciais medidas podem incluir a realização de inquéritos, a prestação de apoio a autoridades de aplicação da lei competentes durante ações de inspeção ou a instauração de processos civis e penais, conforme seja apropriado.

Saiba mais em
hp.com/go/anticounterfeit

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. As informações apresentadas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias para os produtos e serviços da HP estão definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham tais produtos e serviços. Nada do aqui apresentado deverá ser interpretado como constituição de garantia adicional. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais aqui apresentados.

EMEA = Europa, Médio Oriente e África

emea.anti-counterfeit@hp.com

hp.com/go/anticounterfeit