

**Detecte substituições ou fraudes**  
Se você comprou um toner HP, a proporção de defeito será de, aproximadamente, 1/2 a 1%, ou 1 em 200. Se verificar uma proporção de falhas superior a de 1 em 50, reporte tal fato à Linha Direta HP Contra Falsificação e Fraude: 0800 772 02 02.

Os produtos HP que não forem entregues dentro das embalagens normais da HP são suspeitos. A HP não permite que fornecedores reembalem os produtos sob nenhuma circunstância. Quando a caixa do toner estiver muito danificada, o mesmo deverá ser reembalado – solicita-se que o toner seja devolvido à HP para que passe por uma avaliação técnica antes de ser reembalado. A embalagem para toners HP LaserJet é importante para a segurança de transporte do sistema de imagem a laser.

Se você acredita ter comprado um produto HP mas, por qualquer razão, está questionando se o produto que recebeu é autêntico, utilize gratuitamente a Linha Direta HP Contra Falsificação e Fraude: 0800 772 02 02 (não é necessária a identificação). Qualquer suspeita de fraude também deve ser relatada ao departamento de proteção dos direitos do consumidor competente.

## Saiba como evitar fraudes ao comprar seus toners HP

Durante anos, a Hewlett-Packard recebeu muitos chamados de clientes que não tiveram uma boa experiência ao comprar toners HP para suas impressoras HP. Muitos deles acreditam estar adquirindo produtos originais e até, em algumas oportunidades, têm a impressão de estar comprando diretamente da HP. No entanto, ao receber os produtos, notam que eles não foram feitos pela HP. E, de fato, muitas vezes tais toners não são novos – são remanufaturados.

### Toners originais HP

Toners originais HP são sempre novos. A HP não oferece ou aprova um toner remanufaturado para impressoras HP LaserJet. Os toners HP são projetados simultaneamente com as impressoras para trabalho em conjunto, observando fatores como velocidade, resolução de impressão, mecanismo do fusor, roletes de tração, entre outros. O toner contém os ingredientes-chave do sistema de imagem a laser, que são responsáveis por 70% do processo de impressão. A tecnologia usada nos toners HP está protegida por patentes.

### Toners remanufaturados

Toners remanufaturados variam muito e dependem da empresa que realiza este processo. Esses produtos de segunda mão são, quase sempre, cartuchos de toners usados que simplesmente foram reabastecidos. Dependendo de quem remanufatura, tanto o tambor condutor fotoelétrico óptico original OPC (Optical Photoelectric Conductor) quanto a lâmina de limpeza podem ser reutilizados e substituídos. A qualidade e a funcionalidade de partes substituídas, disponíveis de fontes diferentes, variam amplamente. A HP não fornece partes, especificações ou toner para a indústria remanufaturadora, nem vende seus toners a terceiros para reembalagem.

### Produtos falsos

Esses produtos podem ser embalados como se fossem toners HP ou estar em embalagens simples. O fornecedor pode justificar dizendo que a embalagem simples se deve ao fato de ter adquirido os toners numa liquidação de produtos com embalagens avariadas, compradas em lote da HP; que os reembalou; ou qualquer outra explicação aparentemente plausível.

### A HP não vende, nem jamais permite que outros vendam seus produtos em lotes sem embalagem HP

Quando uma embalagem for avariada a tal ponto do produto precisar ser reembalado, é norma da Hewlett-Packard que o produto retorne à empresa para passar por uma reavaliação que constatará se o mesmo sofreu avarias ou danos. A HP não aprova a venda dos produtos quando a embalagem estiver avariada ou for previamente aberta.

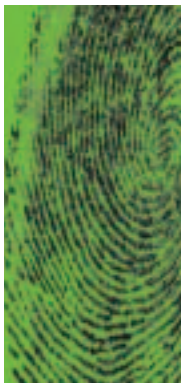
## Processo de cotação

### Solicitação de cotação/licitação

Quando recebemos chamados de clientes que acreditam ter comprado produtos originais e que, ao recebê-los, constatam que os produtos não são HP, investigamos para determinar o que aconteceu. Muitas vezes, descobrimos que o fornecedor tirou vantagem dos termos do contrato de compra e substituiu os produtos. Em outros casos, termos ambíguos nos contratos de compra e/ou dados incorretos ou enganosos nas notas fiscais levam os clientes a acreditar que estão adquirindo produtos originais HP, quando na verdade não estão.

### Ser específico em sua cotação/licitação permite uma transação justa e evita que você pague mais por um produto

Usar termos corretos numa solicitação de cotação/licitação é importante para se certificar de que lerá condições de fazer uma comparação justa entre produtos parecidos. Também previne equívocos futuros se você acreditar que está comprando um produto original HP e o fornecedor estiver oferecendo outro produto que não seja o que você procura.



**O que é falsificação?**  
O dicionário Aurélio define o verbo falsificar como "imitar ou alterar com fraude; adulterar; dar aparência enganosa a, a fim de passar por bom."

Para nós, a falsificação é uma violação dos direitos legais do dono da propriedade intelectual. Nossos cartuchos de impressão são considerados "falsificados" quando uma empresa apresenta um produto que se assemelha a um original HP ou que foi colocado em uma embalagem original HP.

Lembre-se: só os cartuchos originais HP têm a tecnologia de precisão necessária para garantir uma impressão de qualidade durante toda a sua vida útil.



## Garanta sua tranquilidade utilizando suprimentos originais HP

### Requisitos de garantia em uma cotação/licitação

Uma boa garantia adiciona valor a qualquer toner e é, para muitas companhias e agências do governo, um critério-chave no processo de compra. A declaração de garantia para os cartuchos HP está expressa nas caixas dos produtos. Antes de comprar suprimentos de impressão de qualquer fornecedor, insista em receber informações que permitirão a você responder às seguintes perguntas:

- Qual é a garantia do produto oferecido?
- Qual é o processo de retorno na garantia?
- Como o fabricante endereça uma solicitação de serviços ou reparos quando um toner foi usado numa impressora de outro fabricante?
- O toner está devidamente etiquetado, identificando o fabricante ou a empresa de remanufatura?

Insista sempre para que o toner esteja claramente etiquetado e com a identificação da fonte. A retirada de etiquetas que identificam outros que não sejam a fonte previne que usuários finais façam, inadvertidamente, chamadas de serviços ou retornem toners defeituosos à companhia errada. Tais telefonemas podem gerar custos para o fornecedor.



A HP não vende, nem jamais permite que outros vendam seus produtos em lotes sem a embalagem original.

## Telemarketing: Conheça as armadilhas

Esteja atento aos "telefonemas de toner" nos quais as pessoas que ligam se auto-intitulam representantes e fazem "ofertas especiais". Veja a seguir uma lista das ofertas mais comuns de telemarketing que lhe servirá de alerta:

- A pessoa diz ser o seu fornecedor habitual;
- A pessoa quer informações do equipamento por telefone;
- A pessoa induz você a acreditar que ele ou ela representa a HP (a HP não usa telemarketing para vender produtos);
- Ofertas de toners que rendem de duas a quatro vezes mais do que os cartuchos originais HP (relatórios desses tipos de ofertas chegaram ao conhecimento da HP e, por serem falsos, foram enviados às autoridades federais nos Estados Unidos);
- Toner pela metade do preço que você paga atualmente;
- Novo produto "HP" sendo oferecido exclusivamente pela empresa da pessoa que está ao telefone (produtos HP novos são revendidos através dos canais e revendas normais; um produto pode estar em distribuição pré-qualificada, mas seria improvável estar sendo oferecido através de um único fornecedor);
- Um presente é oferecido "apenas para avaliação do produto por um período determinado, livre de encargos".

### Perguntas que devem ser feitas sobre ofertas de telemarketing

Quando levar em consideração uma oferta de alguém de telemarketing, certifique-se de responder sempre às seguintes perguntas:

- Como o preço atual oferecido através do telemarketing (incluindo envio ou remessa) compara-se ao preço disponível localmente?
- A pessoa do telemarketing irá enviar uma oferta escrita por fax ou e-mail? Se a oferta é válida somente para chamadas telefônicas, tenha muito cuidado.
- Nem todas as ofertas de toners feitas através de telemarketing são fraudulentas ou oferecem riscos. No entanto, se você quer comprar por meio desse serviço, recomendamos que obtenha primeiramente as seguintes informações junto ao fornecedor:
  - Confirmação por escrito da oferta completa (isso irá ajudá-lo a evitar equívocos se o preço oferecido se basear na compra de um volume grande; a HP é informada que os clientes têm recebido entregas mensais de serviços de telemarketing, quando acreditavam ter feito apenas uma simples compra);
  - Uma cópia da política de retorno (isso é especialmente importante quando a oferta é para "teste sem custos" de um produto novo).



## O que você ganha com os cartuchos originais HP:

### Impressão livre de problemas

Os cartuchos de impressão HP oferecem resultados garantidos, sem contratempos como falhas do toner ou impressos sujos. Através de sua garantia, a HP faz com que a experiência do cliente ao imprimir seja tranquila e prazerosa.

### Tecnologia

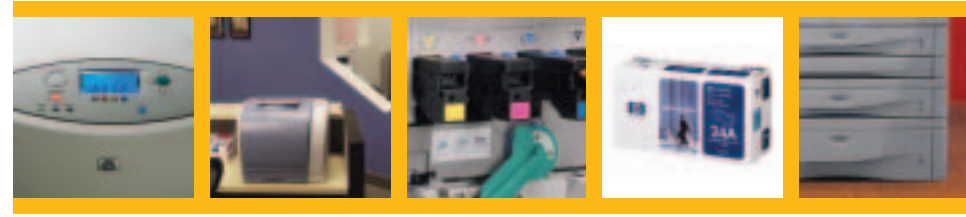
Com 70% dos componentes críticos do sistema de impressão contidos no cartucho, você pode estar certo de que não terá um impresso com qualidade HP sem o uso dos nossos suprimentos originais.

### Tranquilidade

Só os produtos originais HP lhe garantem nossa qualidade em projetos e fabricação, que seguimos demonstrando há mais de 60 anos através de nosso compromisso com a satisfação do cliente.



A Linha Direta HP Contra Falsificação e Fraude pode orientá-lo com mais informações. Ligue gratuitamente para 0800 772 02 02.



As únicas garantias para os produtos e serviços HP são as contidas nas declarações de garantia específicas que acompanham cada produto ou serviço. Nada neste documento poderá ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não deve ser responsabilizada por omissões ou erros técnicos ou editoriais apresentados neste impresso.

Impresso no Brasil - JULHO 2003



### Como identificar um produto original HP?

O selo de segurança da HP garante a autenticidade do produto original ao mudar da cor verde para a azul, dependendo do ângulo de visão. Ele pode ser encontrado na embalagem do toner original, o que facilita a identificação de um suprimento que proporcionará a melhor qualidade de impressão.

Ao olhar o selo novamente, você perceberá que uma faixa azul o atravessa. Ela é um fio de segurança térmico que, ao receber calor (enconstando-se um dedo, por exemplo), "desbota" temporariamente para exibir a identificação "hp invent" logo abaixo.

### Ações HP contra a falsificação

- Inspeção do produto;
- Validação ou não da oferta;
- Investigação de qualquer produto fraudulento;
- Ação legal apropriada contra o falsificador.

### Sinais de advertência

#### Tenha cuidado quando:

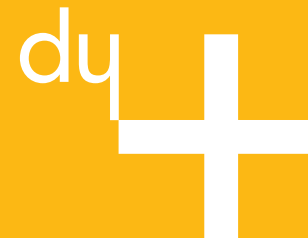
- O selo de segurança não existe ou não muda de cor;
- Os preços são menores do que os praticados pelos revendedores HP;
- As referências disponíveis são limitadas;
- A compra exige pagamento em dinheiro;
- Você escuta histórias sobre "vendas de liquidação" ou "devoluções";
- Os produtos foram reembalados ou não vêm com a embalagem usual;
- O produto não tem o logotipo HP;
- O cartucho falha com frequência e a qualidade da impressão é comprometida.

#### Na compra, você deve:

- Solicitar uma cotação via fax;
- Descobrir com os vendedores se o produto é original HP;
- Perguntar que outros artigos estão disponíveis;
- Inspecionar o produto;
- Destruir a embalagem original HP para impedir sua utilização por falsificadores;
- Ligar para a Linha Direta HP Contra Falsificação e Fraude e pedir uma inspeção gratuita do cartucho caso tenha dúvidas sobre sua originalidade.



Tenha em suas mãos a garantia da melhor impressão. Evite fraudes utilizando suprimentos originais. 0800 772 02 02 - Linha Direta HP Contra Falsificação e Fraude



**Exemplos de linguagem que pode permitir enganos:**

- Toner para HP LaserJet 4 ou cartucho de tinta para HP DeskJet 600.
- Esta frase permite que o fornecedor preencha a ordem de compra com qualquer toner/cartucho de tinta compatível com essas impressoras, tanto os originais HP quanto os remanufaturados. Termos genéricos representam um linguajar vago e dificultam a comparação entre preço e valor.
- Toner HP 92298A ou cartucho de tinta 51626A (Neste exemplo, o fornecedor tem liberdade para interpretar, como quiser, o termo "equivalente").

**Linguagem recomendada em contratos e cotações:**

- 51626A para HP DeskJet 500.
- Seja bem específico sobre qual toner ou cartucho de tinta você deseja para evitar equívocos junto a fornecedores.

**Condições adicionais:**

- Nenhum substituição de produtos pode ser feita sem consentimento prévio por escrito.
- Esta linha pode ser incluída em seu contrato, com a intenção de documentar qualquer acordo sobre substituições. Isso pode ser importante se o comprador envolvido no acordo mudar de emprego, por exemplo.

**Figura de olho**

Cuidado com a qual você deve estar sempre atento em questões após a escolha do fornecedor de toners. Normalmente, eles oferecem um "produto equivalente por um preço mais baixo". Pode até parecer bom, mas por que isso não foi oferecido quando o processo de transação ainda estava aberto, e o que exatamente os outros fornecedores poderiam ter oferecido como "produto equivalente"?

Se o fornecedor indicar que uma substituição é necessária devido à deficiência de algum fabricante em específico, 51626A para HP DeskJet 500.

Se o fornecedor indicar que uma substituição é necessária devido à deficiência de algum fabricante em específico, 51626A para HP DeskJet 500.

Se o fornecedor indicar que uma substituição é necessária devido à deficiência de algum fabricante em específico, 51626A para HP DeskJet 500.

