



## Procter & Gamble

### ENGLISH

Procter & Gamble (P&G) is a leading global manufacturer of more than 300 brands that touch the lives of people around the world. Some of our recognisable brands include, but are not limited to, Always, Ariel, Bold, Braun, Crest, Clairol, Daz, Duracell, Fairy, Flash, Febreze, Gillette, Head & Shoulders, Herbal Essences, Lenor, Max Factor, Olay, Oral-B, Pantene, Pampers, SK-II, Tampax, Vicks and Wella. We also hold licences to produce and supply many of the fine fragrances, such as Hugo Boss, Lacoste, Gucci, Dolce & Gabbana, Escada, and many more.

P&G is driven by our purpose to provide branded products and services of superior quality and value that improve the lives of the world's consumers now and for generations to come. In the spirit of our purpose, P&G is committed to protecting the reputation of our brands and helping protect consumers from imitation products that attempt to capitalise upon the trust P&G works diligently to create and maintain with consumers.

P&G can not guarantee the authenticity of any P&G item sold on eBay. We protect the reputation of our brands by monitoring eBay on a daily basis and maintaining active membership of the Verified Rights Owners programme (VeRO). The VeRO programme enables us to request eBay remove listings for products that infringe our trade marks or other intellectual property rights. If a trader has a listing removed eBay will notify the traders and provide a brief explanation.

Whilst we appreciate that many traders resell goods not knowing that they are infringing on our trade marks or intellectual property rights, it is important that we treat all traders consistently. We do this to protect our consumers from buying infringing products and to maintain the trust and reputation our brands work hard to have with consumers.

### FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

**I have had a listing removed and now my account has been suspended. Can you assist me with having my eBay account suspension removed?**

It will be necessary for you to contact eBay directly regarding your account status. eBay will not discuss the activation of a trader's account with us.

**I bought the product from eBay so assumed it must be genuine.**

P&G can not guarantee the authenticity of any P&G item sold on eBay. If you purchased the product from another eBay trader, we suggest you contact eBay directly about this seller and leave feedback on the site.

**I bought the product in good faith from eBay. Can you provide me with a refund?**

P&G is not a trader or distributor of our brands via eBay. If you believe you may be entitled to a refund as the result of an imitation product, please contact eBay/PayPal directly.

### **I only want to buy genuine P&G goods. How can I be sure I am doing this?**

To be sure the goods you have purchased are genuine we recommend purchasing P&G brands from a reputable retailer. P&G can not guarantee the authenticity of any P&G item sold on eBay.

### **I want to report a trader on eBay who I think is selling infringing P&G products. Who should I contact?**

There are three ways in which to report an eBay trader for suspected product infringement:

1. Click the 'report item' tab on every listing on eBay;
2. Email eBay via the 'contact us' tab on the home or help pages;
3. Use the feedback tool to indicate concerns.

## **GERMAN**

Procter & Gamble (P&G) ist ein führender globaler Hersteller von mehr als 300 Marken, die das Leben der Menschen überall auf der Welt berühren. Zu unseren bekannten Markennamen gehören u.a. Always, Ariel, Bold, Bounce, Braun, Crest, Clairol, Daz, Duracell, Fairy, Flash, Febreze, Gillette, Giorgio Beverly Hills und Rochas Parfüme, Head & Shoulders, Herbal Essences, Lenor, Max Factor, Olay, Oral-B, Pantene, Pampers, Pringles, SK-II, Tampax, Vicks und Wella. Darüber hinaus haben wir Lizenzen für die Herstellung und den Vertrieb vieler großer Parfümmarken wie Hugo Boss, Lacoste, Gucci, Dolce & Gabbana, Escada und viele andere mehr.

P&G sieht seinen Unternehmenszweck vor allem darin, Markenprodukte und -dienstleistungen von hervorragender Qualität und Werthaltigkeit zu liefern, die das Leben der Verbraucher überall auf der Welt heute und in Zukunft verbessern. Im Geiste dieses Zwecks setzt P&G alles daran, den Ruf unserer Marken zu wahren und Verbraucher vor Imitaten zu schützen, die Kapital aus dem Vertrauen schlagen wollen, um dessen Schaffung und Wahrung bei den Verbrauchern sich P&G nach Kräften bemüht.

P&G kann die Authentizität eines auf eBay verkauften P&G-Artikels nicht garantieren. Wir schützen den Ruf unserer Marken, indem wir eBay täglich überwachen und aktives Mitglied im Verified Rights Owners Programm (VeRO) sind. Im Rahmen des VeRO-Programms können wir eBay auffordern, Angebote für Produkte zu entfernen, die unsere Warenzeichen oder anderen geistigen Eigentumsrechte verletzen. Wenn eBay das Angebot eines Händlers entfernt, dann setzt es den Händler davon unter Angabe einer kurzen Erklärung in Kenntnis.

Wir verkennen durchaus nicht, dass viele Händler, ohne es zu wissen, Waren verkaufen, die unsere Warenzeichen oder geistigen Eigentumsrechte verletzen. Es ist jedoch von Wichtigkeit, dass wir alle Händler gleich behandeln. Das geschieht, um unsere Kunden vor dem Kauf von rechtsverletzenden Produkten zu schützen und das Vertrauen und den Ruf zu wahren, die unsere Marken sich bei ihren Verbrauchern erarbeitet haben.

## **HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN**

**Ebay hat ein Angebot von mir entfernt und jetzt auch mein Mitgliedskonto gesperrt. Können Sie mir helfen, die Sperrung meines Mitgliedskontos wieder rückgängig zu machen?**

In Bezug auf den Status Ihres eBay-Mitgliedskontos müssen Sie sich direkt an eBay wenden. eBay ist nicht bereit, die Aktivierung eines Händlerkontos direkt mit uns zu besprechen.

**Ich habe das Produkt bei eBay gekauft und bin deshalb davon ausgegangen, dass es echt ist.**

P&G kann die Echtheit der auf eBay verkauften P&G-Produkte nicht garantieren. Falls Sie das Produkt von einem anderen eBay-Händler gekauft haben, sollten Sie den Händler bei eBay direkt melden und auf der Website eine Bewertung abgeben.

**Ich habe das Produkt in gutem Glauben bei eBay gekauft. Können Sie mir eine Rückerstattung geben?**

P&G betreibt keinen Handel bzw. Vertrieb unserer Marken über eBay. Falls Sie der Ansicht sind, dass Sie Anspruch auf eine Rückerstattung haben, weil das gekaufte Produkt ein Imitat war, wenden Sie sich bitte direkt an eBay/PayPal.

**Ich möchte nur echte P&G Produkte kaufen. Wie kann ich sicherstellen, dass das der Fall ist?**

Um sicherzustellen, dass die Produkte, die Sie kaufen, echt sind, empfehlen wir, P&G Produkte bei einem seriösen Einzelhändler zu kaufen. P&G kann die Authentizität von auf eBay erworbenen Artikeln nicht garantieren.

**Ich möchte einen Händler auf eBay melden, weil ich glaube, dass er P&G-Produkte verletzt. An wen sollte ich mich wenden?**

Es gibt drei Möglichkeiten, um einen eBay-Händler wegen Verdacht auf Produktrechtsverletzung zu melden:

1. Das Feld 'Diesen Artikel melden', der bei allen Angeboten auf eBay erscheint, klicken;
2. eBay über 'eBay kontaktieren' auf der Home oder Help Seite anmailen;
3. Die Bewertungsfunktion verwenden, um eBay über Bedenken zu informieren.

## **FRENCH**

Procter & Gamble (P&G) est un grand fabricant mondial de plus de 300 marques qui font partie de la vie des gens dans le monde. Certaines de nos marques connues comprennent, mais non limitativement, Always, Ariel, Bold, Bounce, Braun, Crest, Clairol, Daz, Duracell, Fairy, Flash, Febreze, Gillette, Giorgio Beverley Hills et les parfums Rochas, Head & Shoulders, Herbal Essences, Lenor, Max Factor, Olay, Oral-B, Pantene, Pampers, Pringles, SK-II, Tampax, Vicks et Wella. Nous détenons aussi des licences pour la fabrication et la fourniture de nombreux parfums de qualité, tels que Hugo Boss, Lacoste, Gucci, Dolce & Gabbana, Escada et bien d'autres.

P&G a pour objectif dynamique de fournir des produits de marque et des services de haute qualité, ainsi que des normes qui améliorent la vie des consommateurs du monde, non seulement à l'heure actuelle, mais pour les générations futures. Dans le cadre de ses objectifs, P&G s'est engagée à protéger le renom de ses marques et à concourir à protéger les consommateurs contre les imitations qui veulent mettre à profit la confiance que P&G s'efforce de créer et de maintenir avec la plus grande diligence auprès des consommateurs.

P&G n'est pas en mesure de garantir l'authenticité des articles P&G vendus sur eBay. Nous protégeons la réputation de nos marques en contrôlant eBay sur base journalistique et en maintenant une participation active au programme 'Verified Rights Owners' (VeRO). Le programme VeRO [des

propriétaires confirmés de droits] nous permet de demander à eBay de retirer les listages de produits qui enfreignent à nos marques ou autres droits de propriété intellectuelle. Si le listage d'un opérateur est supprimé, eBay en avisera les opérateurs et fournira une brève explication.

Nous savons que de nombreux opérateurs revendent des marchandises sans savoir qu'elles enfreignent à nos marques ou à nos droits de propriété intellectuelle, mais il est important que notre position soit constante vis à vis d'eux. Nous prenons ces mesures afin que nos consommateurs ne soient pas amenés à acheter des produits qui sont en infraction et afin de maintenir la confiance et la réputation que nos marques font de tels efforts pour maintenir auprès des consommateurs.

### **QUESTIONS FREQUENTES**

#### **Mon listage a été supprimé et maintenant mon compte a été suspendu. Pouvez-vous m'aider à faire enlever la suspension de mon compte eBay?**

Il vous faut contacter eBay directement au sujet de la situation de votre compte. eBay ne traitera pas avec nous de l'activation du compte d'un opérateur.

#### **J'ai acheté le produit sur eBay et j'ai donc présumé qu'il était authentique.**

P&G ne peut garantir l'authenticité des articles P&G vendus sur eBay. Si vous avez acheté le produit à un autre opérateur eBay, nous vous suggérons de contacter eBay directement au sujet de ce vendeur et de laisser les commentaires sur le site.

#### **J'ai acheté de bonne foi le produit sur eBay. Pouvez-vous me le rembourser ?**

P&G n'est pas un opérateur ni un distributeur de nos marques par l'intermédiaire d'eBay. Si vous croyez avoir droit à un remboursement pour un produit qui est une imitation, veuillez contacter eBay/PayPal directement.

#### **Je désire n'acheter que des produits P&G authentiques. Comment puis-je être certain que ce soit le cas ?**

Pour être certain que les produits achetés sont authentiques, nous recommandons d'acheter les produits de marque P&G chez un détaillant de bonne réputation. P&G ne peut pas garantir l'authenticité des articles P&G vendus sur eBay.

#### **Je voudrais signaler un opérateur sur eBay qui, à mon avis, vend des contrefaçons de produits P&G. A qui dois-je m'adresser ?**

Il y a trois moyens d'attirer l'attention sur un opérateur pour infraction présumée:

1. Cliquez l'onglet 'rapport' sur chaque listage eBay;
2. Envoyez un e-mail à eBay par l'onglet 'contactez nous' sur les pages d'accueil ou d'assistance;
3. Utilisez le retour d'information pour mentionner ce qui vous préoccupe.

### **SPANISH**

Procter & Gamble (P&G) es un fabricante industrial líder mundial con más de 300 marcas que tocan las vidas de gente alrededor del mundo. Se incluyen entre algunas de nuestras marcas más reconocidas pero no las únicas: Always, Ariel, Bold, Bounce, Braun, Crest, Clairol, Daz, Duracell, Fairy, Flash, Febreze, Gillette, fragancias Giorgio, Beverley Hills y Rochas, Head & Shoulders, Herbal Essences, Lenor, Max Factor, Olay, Oral-B, Pantene, Pampers, Pringles, SK-II, Tampax,

Vicks y Wella. También poseemos licencias para producir y distribuir algunas de las más finas fragancias, como Hugo Boss, Lacoste, Gucci, Dolce & Gabbana, Escada y muchas más.

P&G se guía con el propósito de producir productos y servicios marcados por una calidad y valor superior que mejore las vidas de los consumidores mundiales de ahora y de las próximas generaciones. Con el espíritu de nuestro propósito, P&G se compromete a proteger la reputación de nuestras marcas y ayudar a proteger a los consumidores de las imitaciones de productos que intentan capitalizar la confianza que P&G trabaja diligentemente en crear y mantener con los consumidores.

P&G no puede garantizar la autenticidad de ningún producto de P&G vendido en eBay. Protegemos la reputación de nuestras marcas monitorizando diariamente eBay y manteniendo activo el ser miembro del programa de verificación de derechos del propietario (VeRo). El programa VeRo nos permite requerir a eBay que retire aquellos productos listados que infrinjan nuestras marcas registradas o cualquiera otro derecho de propiedad intelectual. Si un comerciante tiene uno de sus productos retirado, eBay notificará y procederá a darle una breve explicación.

Mientras nosotros apreciamos que muchos comerciantes revenden mercancías no sabiendo que están infringiendo nuestras marcas registradas o derechos de propiedad intelectual, es importante que tratemos a todos los comerciantes consistentemente. Lo hacemos para proteger a nuestros consumidores de la compra de productos que están infringiendo nuestros derechos y para mantener la confianza y la reputación que nuestras marcas han trabajado fuertemente para mantener con los consumidores.

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

**Ha sido retirado uno de mis productos listados y ahora mi cuenta ha sido suspendida. Me puede ayudar para que la suspensión de mi cuenta en eBay sea removida?**

Será necesario que usted contacte con eBay directamente en relación con el estado de su cuenta. eBay no discutirá la activación de la cuenta de uno de sus comerciantes con nosotros.

**Compré un producto en eBay y por lo tanto asumo que es genuino.**

P&G no puede garantizar la autenticidad de ningún producto perteneciente a P&G vendido en eBay. Si usted compra un producto en eBay de otro comerciante, le recomendamos que contacte con eBay directamente en relación a ese vendedor y que deje su comentario en la página Web.

**Compré un producto en eBay de buena fé. Me podría reembolsar?**

P&G no es ni comerciante ni distribuidor de nuestras marcas a través de eBay. Si usted cree que tiene derecho a ser reembolsado como consecuencia de que su producto es una imitación, por favor contacte con eBay/PayPal directamente.

**Yo solamente quiero comprar mercancía genuina de P&G. Como puedo estar seguro de que estoy haciendo eso?**

Para estar seguro de que usted ha comprado mercancía que es genuina le recomendamos que compre las marcas de P&G en un detallista de confianza. P&G no le puede garantizar de la autenticidad de ningún producto P&G vendido en eBay.

**Quiero denunciar a un comerciante en eBay que creo que está vendiendo productos que infringen los productos de P&G. A quien debería contactar?**

Existen tres maneras para denunciar a un comerciante que opera en eBay por una sospecha de infracción de venta de productos:

1. Pulse el botón “report item” sobre cada listado en eBay;
2. Mande un email a través de el botón “contact us” contáctenos sobre la página principal o de ayuda;
3. Use la herramienta de comentario para señalar lo que le preocupa.

## **ITALIAN**

La Procter & Gamble (P&G) è una primaria produttrice mondiale di oltre 300 marche che toccano la vita della gente di tutto il mondo. Alcune delle nostre riconoscibili marche comprendono, ma non si limitano a, Always, Ariel, Bold, Bounce, Braun, Crest, Clairol, Daz, Duracell, Fairy, Flash, Febreze, Gillette, le fragranze di Giorgio Beverly Hills e Rochas, Head & Shoulders, Herbal Essences, Lenor, Max Factor, Olay, Oral-B, Pantene, Pampers, Pringles, SK-II, Tampax, Vicks e Wella. Deteniamo inoltre delle licenze per la produzione e la fornitura di molti ottimi profumi, come Hugo Boss, Lacoste, Gucci, Dolce & Gabbana, Escada e tanti altri.

Lo scopo della P&G è quello di fornire prodotti di marca e servizi di qualità e valore superiori capaci di migliorare la vita dei consumatori del giorno d’oggi in tutto il mondo e delle future generazioni. In questo spirito, la P&G desidera proteggere la reputazione delle sue marche e di assistere a proteggere i consumatori da prodotti non genuini che cercano di approfittare della fiducia che la P&G crea con tanta diligenza e che desidera mantenere con i consumatori.

La P&G non è in grado di garantire l’autenticità di qualsiasi prodotto della P&G che viene venduto tramite l’eBay. Noi proteggiamo la reputazione delle nostre marche monitorando quotidianamente l’eBay e mantenendo un’attiva appartenenza al programma Verified Rights Owners (VeRO). Il programma VeRO ci permette di chiedere all’eBay di rimuovere qualsiasi prodotto che viola i nostri marchi di fabbrica o altri diritti di proprietà intellettuale. Se viene rimosso un articolo di un commerciante l’eBay notificherà i commercianti e darà una breve spiegazione.

Sebbene noi ci rendiamo conto che molti commercianti rivendono prodotti senza sapere che stanno violando i nostri diritti di marchi di fabbrica o di proprietà intellettuale, è importante per noi trattare tutti i commercianti in modo costante. Facciamo ciò per proteggere i nostri consumatori affinché essi non acquistino prodotti non genuini e per mantenere la fiducia e la reputazione che i nostri marchi di fabbrica lavorano tanto sodo per conservare con i produttori.

## **DOMANDE CHE CI VENGONO SPESSO POSTE**

**Uno dei miei prodotti è stato rimosso dalla lista ed ora il mio conto è stato sospeso. Potete aiutarmi affinché venga rimossa la sospensione del mio conto dall’eBay?**

E’ necessario che lei si metta direttamente in contatto con l’eBay per quanto riguarda lo stato del suo conto. L’eBay si rifiuta di discutere con noi l’attivazione del conto di un commerciante.

**Io ho acquistato il prodotto dall’eBay quindi lo ritenevo genuino.**

P&G non è in grado di garantire l’autenticità di qualsiasi articolo della P&G che viene venduto tramite l’eBay. Se lei ha acquistato il prodotto da un altro commerciante dell’eBay, le suggeriamo di mettersi direttamente in contatto con l’eBay a proposito di questo commerciante e di lasciare la reazione nel sito.

**Ho acquistato il prodotto in buona fede tramite l’eBay. Potete darmi un rimborso?**

La P&G non è un commerciante o un distributore delle nostre marche tramite l'eBay. Se lei ritiene di aver diritto ad un rimborso per via dell'imitazione di un prodotto, voglia mettersi direttamente in contatto con eBay/PayPal.

**Io voglio solo acquistare prodotti genuini della P&G. Come posso essere sicuro che lo sto facendo?**

Per essere certo che i prodotti da lei acquistati sono genuini, le consigliamo di acquistare le marche P&G da un dettagliante di tutto rispetto. La P&G non è in grado di garantire l'autenticità di qualsiasi prodotto P&G venduto tramite l'eBay.

**Desidero fare rapporto contro un commerciante tramite l'eBay che a mio parere vende prodotti non genuini della P&G. Con chi debbo mettermi in contatto?**

Vi sono tre modi di fare rapporto contro un commerciante che opera sull'eBay per la violazione sospetta di un prodotto:

- Deve cliccare il tabulatore "report item" su ogni elenco dell'eBay;
- Deve inviare un email all'eBay tramite il tabulatore "contact us" sulle pagine "home" o "help";
- Deve fare uso dello strumento di risposta per esprimere quanto la preoccupa.