

Controllate il vostro acquisto per evitare prodotti contraffatti



Informazioni per i clienti HP

Programma Anticontraffazione HP (ACF)

per la protezione dei partner di canale e dei clienti nell'area EMEA

Settembre 2015

Indice

- »»» [Evitare cartucce di stampa contraffatte](#)
- »»» [Evitare prodotti informatici contraffatti](#)
- »»» [Segnalare possibili prodotti contraffatti](#)
- »»» [Quando trovare i sigilli di garanzia nelle cartucce per la stampa inkjet](#)



I prodotti per la stampa e i prodotti informatici contraffatti comportano notevoli rischi per i consumatori. In quanto non originali, tali prodotti non soddisfano gli elevati standard di qualità e sicurezza di HP, pertanto potrebbero non funzionare o perfino mettere in pericolo la salute e la sicurezza dell'acquirente. Le seguenti informazioni permettono di acquistare in sicurezza e di effettuare controlli sugli acquisti per individuare eventuali contraffazioni.

Evitare cartucce di stampa contraffatte

I prodotti originali HP per stampanti inkjet e laser, incluse le cartucce per la stampa di grandi formati (LFP, Large Format Printing), sono particolarmente soggetti a contraffazione.^{1,2} Seguire attentamente la procedura descritta per esaminare i prodotti sospetti.

Verificare i sigilli di garanzia

I sigilli di garanzia devono correttamente disporre di tutte le caratteristiche di sicurezza applicabili

Esaminare le proprietà olografiche del sigillo di garanzia HP (fare clic sulla fig. 1 per vedere le immagini in movimento).

- Inclinare la scatola avanti e indietro: i simboli "OK" e "✓" sul sigillo si devono muovere in direzioni opposte.
- Inclinare la scatola a destra e a sinistra: i simboli "OK" e "✓" sul sigillo si devono muovere nella stessa direzione.



fig. 1

Se si possiede uno smartphone, è possibile convalidare un codice univoco riportato sui sigilli di garanzia più recenti (fig. 2, vedere pagina successiva).

- Acquisire con lo smartphone il codice Quick Response (QR) stampato sul sigillo.
- Si otterrà una risposta immediata da HP.



Scaricare gratuitamente SureSupply mobile app per verificare il sigillo di garanzia HP in tutta facilità.

È possibile utilizzare diversi lettori di codici QR o il lettore incluso nell'app HP SureSupply (dove disponibile). In alternativa, accedere al sito web HP Mobile Authentication indicato sui nuovi sigilli di sicurezza (hp.com/go/ok) e inserire manualmente il numero di serie del sigillo al fine di convalidarlo.



fig. 2

Tutti i prodotti HP per la stampa laser riportano un sigillo di garanzia. Il sigillo si trova sopra la striscia a strappo della scatola (fig. 3). Se una cartuccia HP è priva di sigillo, vi sono ottimi motivi per essere sospettosi.

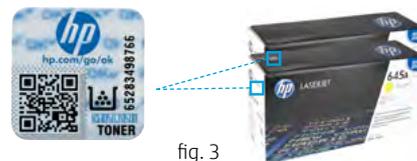


fig. 3

Alcuni prodotti originali HP per la stampa inkjet selezionati presentano il sigillo di garanzia nell'area dell'EMEA. Se presente, il sigillo di sicurezza HP si trova nell'angolo superiore destro dell'hang tab o sul lato sinistro o destro della scatola (fig. 4). Verificare le informazioni contenute nella sezione Quando trovare i sigilli di garanzia nelle cartucce per la stampa inkjet. Alcune cartucce originali HP non presentano i sigilli di garanzia. Tuttavia, la mancanza del sigillo di garanzia nei prodotti elencati nella sezione in blu è chiara indicazione di contraffazione.

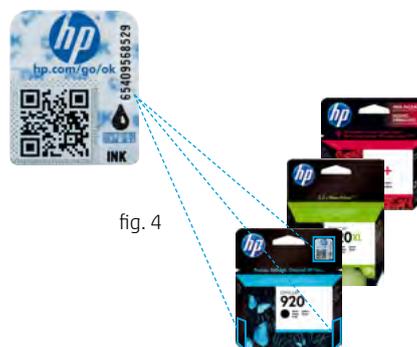


fig. 4

I prodotti LFP presentano generalmente un sigillo di garanzia quando consegnati nelle attuali confezioni HP. Se presente, il sigillo si trova nell'angolo superiore destro dell'hang tab o sul lato sinistro o destro della confezione (fig. 5). Si noti che le versioni precedenti delle confezioni LFP potrebbero non riportare alcun sigillo di garanzia.



fig. 5

Attenzione alle diverse versioni del sigillo di garanzia. Al momento, esistono tre diverse versioni del sigillo di garanzia che rimarranno in circolazione fino a quando i vecchi articoli non saranno esauriti. Tuttavia, tutte le versioni riportano l'immagine cangiante che può essere controllata nello stesso modo precedentemente descritto.

- L'ultima versione del sigillo di garanzia presenta un'icona inchiostro o toner e riporta chiaramente la scritta "ink" (inchiostro) o "toner" sotto la rispettiva icona (vedere fig. 6).
- Le versioni precedenti del sigillo di garanzia presentavano un codice QR con l'icona di un telefono cellulare (fig. 7) o, rispettivamente, la scritta "Original Toner" (toner originale) o "Original Ink" (inchiostro originale) (fig. 8).

Nel caso di sigilli di garanzia che indicano chiaramente se si tratta di prodotti per stampa laser o a getto di inchiostro, verificare sempre la corrispondenza del prodotto. Un sigillo per cartucce a getto di inchiostro su un prodotto per stampa laser è da considerarsi sospetto, e viceversa.



fig. 6



fig. 7



fig. 8

Controllo della corrispondenza di date e codici

Date e codici sulla scatola e sulla cartuccia devono corrispondere

In tutti i prodotti originali HP per stampa inkjet e LFP sono riportate le **date** sia sulla scatola sia sulla cartuccia stessa. Nelle confezioni attuali è riportata la **stessa data “End of Warranty” (fine del periodo di garanzia)** sia sulla scatola sia sulla cartuccia contenuta (fig. 9).

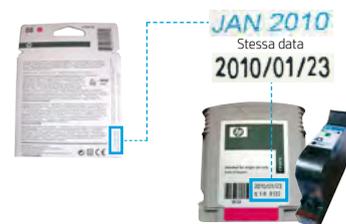


fig. 9

In tutte le cartucce originali HP per stampanti laser è riportato un **codice** sia sulla scatola sia sulla cartuccia stessa. Questo “HP manufacturing code” (codice di produzione HP) stampato sulla scatola **corrisponde ai primi cinque caratteri** del codice presente sulla cartuccia (fig. 10).

Ignorare qualsiasi data indicata sulle scatole delle cartucce HP per stampanti laser, in quanto non è utile per capire se il prodotto è contraffatto oppure no.



fig. 10

Osservare la confezione

Tutte le confezioni devono essere di ottima qualità

Nella grande maggioranza dei casi, le cartucce originali HP vengono consegnate in confezioni standard HP (fig. 11). Le confezioni e i materiali per il confezionamento utilizzati per le cartucce di stampa originali HP sono di qualità costante e ottima. HP non autorizza consapevolmente la vendita di confezioni danneggiate o di bassa qualità. Inoltre, non devono essere presenti errori di stampa né segni di apertura e risigillatura.



fig. 11

Esaminare la cartuccia di stampa

Anche la cartuccia di stampa deve essere pulita e nuova

Le cartucce di stampa originali HP vengono **sempre fornite nuove** (fig. 12). Non devono essere danneggiate, non devono presentare perdite di inchiostro o di toner, né essere visibilmente rigate o riportare qualsiasi altro segno indicativo di un loro precedente uso.



fig. 12

Come vengono offerti i prodotti?

Le modalità di vendita HP sono costanti ed affidabili

HP vende prodotti per la stampa attraverso canali di vendita autorizzati. Per evitare prodotti contraffatti, è importante rifiutare qualsiasi offerta di vendita sospetta, come nei seguenti casi:

- “Offerte gratuite” seguite da richieste di pagamento di “extra”, ad esempio per il trasporto o l’imballaggio.
- Insistenza nel voler concludere immediatamente gli ordini per motivi quali “evitare che il prezzo aumenti” o “riservare gli ultimi prodotti disponibili in magazzino”.
- Offerte in cui si manda una persona a riscuotere il pagamento o insistenza su spedizioni da “pagare alla consegna”.
- Vendite su bancarelle di cartucce di stampa presunte originali HP (i consumatori finali dovrebbero acquistare i prodotti HP presso negozi al dettaglio ufficialmente riconosciuti).
- Vendite in blocco di cartucce di stampa presunte originali HP su siti di aste online.
- Offerte di “cartucce di stampa originali” in cui si promette una resa due o più volte superiore a quella delle cartucce di stampa HP standard.
- Offerte in cui si propone di provare un “campione gratuito” prima di acquistare un elevato quantitativo di merce.
- Prodotti “HP” presunti nuovi offerti in via esclusiva dalla società per cui lavora l’addetto alle vendite.
- Le offerte per i materiali di consumo del presunto “mercato grigio” o “di importazione parallela”, che potrebbero essere utilizzate come pretesto per vendere merci contraffatte.
- Offerte su Internet o tramite e-mail non sollecitate (spam) che includono uno qualsiasi di questi indicatori.

Se un’offerta sembra “troppo buona per essere vera”, è probabile che il vostro sospetto sia fondato. Per evitare di cadere vittima di vendite sospette, effettuare acquisti solo dai canali autorizzati di HP. Sul sito web HP ACF (hp.com/go/anticounterfeit), è possibile trovare la lista dei rivenditori autorizzati presenti nel proprio paese (fig. 13).



fig. 13

Utilizzo del software di autenticazione

Il software di autenticazione delle cartucce HP dovrebbe convalidare la cartuccia come “autentica” (se disponibile sulla stampante in uso)

Il software di autenticazione gratuito di HP controlla se le cartucce installate sui dispositivi di stampa HP sono autentiche:

- Il software di autenticazione delle cartucce di inchiostro viene fornito in dotazione con la maggior parte delle stampanti HP Inkjet.
- La tecnologia anti frode per le cartucce toner è progettata per i prodotti HP JetIntelligence.

Il software controlla la cartuccia di stampa una sola volta; se la cartuccia viene rimossa e reinstallata, viene generata una notifica con l’avviso che la cartuccia è stata “utilizzata”.

Se avete sospetti riguardo a un prodotto o a un’offerta

Se pensate che un prodotto possa essere contraffatto o se avete sospetti riguardo alla produzione o alla vendita di possibili prodotti contraffatti, rivolgetevi agli esperti anticontraffazione di HP seguendo la procedura descritta di seguito, in modo che HP possa prendere i necessari provvedimenti.

Evitare prodotti informatici contraffatti

I prodotti informatici particolarmente a rischio di contraffazione includono adattatori di alimentazione e batterie per portatili, memoria server e disco fisso, prodotti per il collegamento in rete, chiavette USB e memory card. Tuttavia, esiste un'ampia gamma di prodotti, che include mouse, borse e accessori per computer, o perfino interi PC e portatili, a rischio di contraffazione. Per evitare prodotti illegali, seguire la procedura descritta di seguito.

Esaminare la confezione

HP utilizza confezioni di ottima qualità

I prodotti originali HP vengono generalmente consegnati in scatole di ottima qualità o in blister a marchio HP (fig. 14). Le confezioni che non rispettano la policy aziendale, perché di bassa qualità o danneggiate, possono essere considerate sospette.

Tra i potenziali indicatori di contraffazione sono inclusi testo e immagini sfuocate, loghi HP errati, foto di prodotto diverse dall'articolo acquistato, errori di ortografia sulla confezione. Inoltre, HP non autorizza la vendita di articoli sfusi o di prodotti confezionati in imballaggi di plastica o carta.



fig. 14

Verificare i prodotti

I prodotti informatici originali HP sono di elevata qualità

I prodotti originali HP vengono prodotti sempre nel rispetto dei più rigorosi standard di qualità HP. Generalmente riportano i loghi distintivi di HP e un adesivo che riporta le informazioni sul prodotto in stampa ad alta risoluzione (fig. 15).

I prodotti che riportano segni di danni, graffi o usura all'arrivo potrebbero potenzialmente essere stati contraffatti. Inoltre, possono apparire sospetti sia i loghi HP errati sia gli adesivi di prodotto che riportano errori di punteggiatura o ortografia, o che sembrano essere stati applicati con negligenza.



fig. 15

Evitare offerte dubbie

Le modalità di vendita HP sono costanti ed affidabili

HP vende prodotti informatici attraverso canali di vendita autorizzati. Per evitare prodotti contraffatti, è importante rifiutare qualsiasi offerta di vendita sospetta, come nei seguenti casi:

- Prodotti informatici a prezzi stranamente bassi.
- Vendita di presunti prodotti originali HP che riportano descrizioni come “testato in fabbrica/ test in fabbrica”, “imballaggio alla rinfusa”, “nuovo rivenditore”, “imballaggio sigillato dal rivenditore” o “batteria grado A”.
- Offerte per prodotti provenienti dal presunto “mercato grigio” o “di importazione parallela”, descrizioni che potrebbero essere utilizzate come pretesto per vendere merci contraffatte.
- Insistenza nel voler concludere immediatamente gli ordini per motivi quali “evitare che il prezzo aumenti” o “riservare gli ultimi prodotti disponibili in magazzino”, sottolineando “alta qualità e prezzi inferiori rispetto ai prodotti HP standard”.
- Offerte corredate di foto di processi di produzione e confezionamento di massa o che mostrano componenti interni.
- Venditori che affermano di essere produttori associati o approvati da HP.
- Vendite in blocco di presunti prodotti originali HP su siti di aste online.
- Offerte su Internet o tramite e-mail non sollecitate (spam) che includano uno qualsiasi di questi indicatori o che riportino informazioni incomplete del venditore.

Se un'offerta sembra “troppo buona per essere vera”, è probabile che il vostro sospetto sia fondato. Per evitare di cadere vittima di vendite sospette, effettuare acquisti solo dai canali autorizzati di HP (fig. 16).



fig. 16

Se avete sospetti riguardo a un prodotto o a un'offerta

Se pensate che un prodotto possa essere contraffatto o se avete sospetti riguardo alla produzione o alla vendita di possibili prodotti contraffatti, rivolgetevi agli esperti anticontraffazione di HP seguendo la procedura descritta di seguito, in modo che HP possa prendere i necessari provvedimenti.

Segnalare possibili prodotti contraffatti

Se, dopo avere effettuato tutte le suddette verifiche, i vostri sospetti sono concreti, leggette attentamente la seguente procedura.

Cosa ricordarsi di fare prima di rivolgersi ad HP

Conservare il prodotto, la confezione e tutti i documenti relativi al prodotto, come fatture, lettere di offerta, ecc. Per la vostra sicurezza, non comunicare il vostro sospetto al commerciante che ha venduto i prodotti.

HP si impegna a proteggere la privacy. Utilizzeremo le informazioni segnalateci per contrastare la contraffazione, se e quando appropriato. Potremmo contattarvi relativamente alla segnalazione, per esempio per rivolgervi alcune ulteriori domande. Tutte le informazioni forniteci saranno mantenute riservate per quanto consentito dalla legge e saranno divulgate solo per necessità.

Quali informazioni fornire

Questo è ciò che richiediamo per poter occupare di un sospetto di contraffazione:

- Se possibile, includere alla segnalazione per HP le foto digitali nitide (circa 500 KB ciascuna, senza flash) di tutti i sei lati della confezione, un primo piano del sigillo di garanzia (se presente) e una fotografia del prodotto stesso (vedere fig. 17 per foto di esempio di una cartuccia per stampante laser).
- Vi preghiamo di indicare perché si ritiene che il prodotto sia sospetto^{1, 2} e il nome della società che vi ha offerto il prodotto stesso.
- I vostri contatti.



fig. 17

Come contattare gli esperti di HP

È possibile inviare una segnalazione tramite i seguenti canali:



E-mail: per segnalare prodotti sospetti o per rivolgere domande relative al programma ACF di HP per i paesi dell'area EMEA, inviare i relativi dettagli in qualsiasi lingua all'indirizzo [e-mail ACF](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com) (emea.anti-counterfeit@hp.com).



Sito web: per segnalare prodotti sospetti tramite il sito, anche in modo anonimo, accedere al [sito web HP ACF](http://hp.com/go/anticounterfeit) locale (hp.com/go/anticounterfeit) e fare clic sul pulsante "Segnala un prodotto contraffatto".



Posta: per contattarci tramite e-mail, utilizzare il seguente indirizzo: ACF Programme EMEA, HP International S.à.r.l. 150 Route du Nant d'Avril, 1217 Meyrin, Svizzera

A cosa serve segnalare gli indizi se si verifica un sospetto?

In seguito alle vostre segnalazioni, una rete mondiale di consulenti anti frode di HP raccoglierà ulteriori prove per esaminare il caso e, quando appropriato, potrà avviare un'azione legale contro coloro che risultano implicati nella contraffazione. Una volta avviata un'azione, HP decide la via legale da seguire. Si può trattare di semplice assistenza alle forze dell'ordine durante interventi e ispezioni come di un coinvolgimento in cause civili e penali.

Le segnalazioni da parte dei clienti HP svolgono un ruolo fondamentale nel programma ACF di HP, in quanto consentono di ottenere informazioni chiave per individuare le reti di contraffazione. Perciò, agiscono come diretto rafforzamento della protezione del consumatore.

¹ Per quanto riguarda i prodotti per la stampa, si noti che le cartucce "ricaricate", "ricondizionate", "clonate" o "compatibili" sono legali, se non violano il diritto di proprietà intellettuale di HP o di terzi. Ma è illegale confezionare o vendere tali prodotti in un modo che può confondere i clienti inducendoli a credere di acquistare un prodotto HP autentico e nuovo oppure un prodotto associato o approvato, sebbene non prodotto, da HP e sono inoltre illegali i prodotti che utilizzano la proprietà intellettuale di HP senza il consenso di HP.

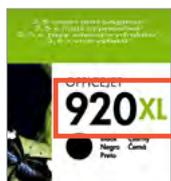
² È necessario non confondere i prodotti contraffatti con i prodotti del mercato grigio. Si tratta infatti di prodotti originali HP destinati alla vendita in una regione, ma spedite ad un'altra destinazione, per esempio per trarre vantaggio dalla differenza di prezzo nei mercati. Il mercato grigio è illegale in molti paesi. È possibile inviare una segnalazione a brandprotection@hp.com.

Quando trovare i sigilli di garanzia nelle cartucce per la stampa inkjet

La tabella sottostante riepiloga quali cartucce di stampa HP inkjet originali sono dotate di un'etichetta relativa all'opzione della lingua e al numero di selezionabilità sulla confezione. Se la vostra cartuccia è elencata nelle sezioni blu e non ha un'etichetta di sicurezza, avete motivo di sospettare.

Dove trovare i codici di selezione e le opzioni linguistiche sulle confezioni delle cartucce a getto di inchiostro originali HP distribuite nei paesi EMEA:

[attenzione: le confezioni delle cartucce di stampa con opzioni multilingua al posto delle opzioni linguistiche non riportano alcuna indicazione scritta in merito]



Codice di selezione



Opzione linguistica

OPZIONE LINGUISTICA	DISPONIBILE IN	LINGUE INDICATE SULLA CONFEZIONE	CODICI DI SELEZIONE	SIGILLO (S/N)
BA3	EU+	Inglese, Polacco, Ungherese, Ceco, Slovacco	300, 300XL, 301, 301XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL, 363, 363XL, 364, 364XL	SI
UUQ	CISMEA; Mercati emergenti selezionati	Inglese, Russo, Francese, Polacco, Ceco, Ungherese	21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 56, 57, 901, 901XL	SI
BGX/BGY	EMEA	BGX: Inglese, Tedesco, Francese, Italiano, Olandese, Russo BGY: Inglese, Spagnolo, Portoghese, Polacco, Ceco	920, 920XL, 932, 932XL, 933XL, 934, 935, 950, 950XL, 951, 951XL	SI
AR4	Turchia	Inglese, Turco	900	SI
BFW	Mercati emergenti selezionati	Russo, Turco, Inglese, Francese, Arabo	21b, 46*, 300b	SI
445	Mercati emergenti selezionati	Inglese, Polacco, Ungherese, Ceco, Slovacco, Sloveno, Russo, Turco	703, 704	SI
BHK/BHL	CISMEA; Mercati emergenti selezionati	BHK: Inglese, Russo, Polacco, Ungherese, Ceco, Slovacco BHL: Inglese, Francese, Arabo, Greco, Turco, Portoghese	650, 655	SI
opzione CISMEA multilingua	CISMEA	Inglese, Francese, Russo	121, 121XL, 122, 122XL, 129, 130, 131, 132, 134, 135, 136, 138, 140, 140XL, 141, 141XL, 177**, 177XL*, 178, 178XL	SI
Nessuna opzione linguistica (opzione multilingua)	EMEA	Inglese, Tedesco, Francese, Spagnolo, Olandese, Svedese, Italiano, Polacco, Russo	54	SI
Opzione multilingua Europa	EMEA	Inglese, Tedesco, Francese, Olandese, Spagnolo, Portoghese, Italiano, Polacco, Ceco, Russo	15(DE), 17, 23(D), 45, 78, 78(D), 970, 970XL, 971, 971XL 10, 11, 13, 40, 44, 50, 58, 88, 88XL, 100, 101, 102, 110, 348, 940, 940XL	SI
ABE/UUS	EMEA	ABE: Inglese, Spagnolo, Portoghese, Italiano (talvolta anche turco e greco)	21, 21XL, 22, 22XL, 27, 28, 56, 57, 62*, 62XL*, 901, 901XL	NO
	EU+	UUS: Inglese, Tedesco, Francese, Olandese, Italiano, Danese	300, 300XL, 301, 301XL, 336, 337, 338, 339, 342, 343, 344, 350, 350XL, 351, 351XL, 363, 363XL, 364, 364XL	NO
BA1	EU+	Tedesco, Francese, Italiano, Olandese	363, 363XL, 364, 364XL	NO
EU+ opzione multilingua	EU+	Inglese, Tedesco, Francese, Olandese, Spagnolo, Portoghese, Italiano, Polacco	348	NO
Confezione piccola con opzione multilingua Europa	EMEA	Inglese, Tedesco, Francese, Spagnolo, Polacco	20, 26, 29, 49	NO
Pacco misto Europa	EU	Inglese, Tedesco, Francese, Spagnolo, Italiano, Portoghese, Olandese, Polacco, Ceco, Russo	15/78, 21/22, 45/78, 56/57, 300/300, 364, 338/343, 350/351, 932/933, 950/951	NO
Opzione multilingua Mondo	EU+/CISMEA/mondo	Americano, Francese del Canada, Spagnolo dell'America Latina, Tedesco, Cinese, Cinese semplificato, Brasiliano Portoghese	38, 70 (Testine per stampanti), 80, 81, 83, 84, 90	NO

* Disponibile solo in determinate nazioni; le lingue sulla confezione possono differire.

** Per ragioni di spazio, il sigillo di garanzia apposto sulle confezioni delle nuove cartucce a getto di inchiostro HP 177 oscura la grafica. Questo insolito posizionamento è voluto e non deve essere pertanto motivo di sospetto.

Maggiori informazioni su hp.com/go/anticounterfeit

© 2015 HP Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza alcun preavviso. Le sole garanzie valide per i prodotti e i servizi HP sono quelle visibili negli attestati di garanzia che accompagnano ogni prodotto e servizio. Nulla di ciò che è contenuto nel presente documento deve essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile di errori tecnici o editoriali nonché di omissioni eventualmente contenuti nel presente documento.

EMEA = Europa, Medio Oriente e Africa

e-mail dedicato all'ACF

pagine web HP ACF

