

Guida anticontraffazione per la clientela aziendale e istituzionale



Programma Anticontraffazione HP (ACF)
per la protezione dei partner di canale e dei clienti nell'area EMEA

Settembre 2015

Indice

- »»»» [Prodotti HP e contraffazione](#)
- »»»» [Evitare cartucce di stampa contraffatte](#)
- »»»» [Evitare prodotti informatici contraffatti](#)
- »»»» [Segnalare possibili prodotti contraffatti](#)
- »»»» [Chiedete prodotti HP originali](#)
- »»»» [Azioni per la clientela aziendale e istituzionale](#)
- »»»» [Quando trovare i sigilli di garanzia nelle cartucce per la stampa inkjet](#)



I prodotti di stampa e informatici contraffatti presentano rischi per le imprese e le istituzioni pubbliche. Per proteggere i propri clienti aziendali e istituzionali, HP ha elaborato un programma anticontraffazione ad hoc. Consigliamo di leggere attentamente le seguenti informazioni per evitare merci contraffatte e ridurre al minimo i rischi.

Prodotti HP e contraffazione



fig. 1



fig. 2

I prodotti original HP, inclusi le cartucce di stampa per stampanti inkjet e laser (fig. 1) e i prodotti informatici (vedere fig. 2 per alcuni esempi), sono progettati per garantire un'ottima qualità e un'eccezionale affidabilità. I contraffattori tentano di trarre beneficio illegalmente dall'immagine esclusiva dei prodotti HP: i prodotti contraffatti sono realizzati come imitazioni dei prodotti originali, con l'intenzione di ingannare il cliente facendogli credere di acquistare prodotti autentici. Spesso i truffatori prendono di mira grandi clienti e istituzioni come governi, banche e università.

Sebbene i prodotti contraffatti abbiano l'aspetto di prodotti originali HP, si rivelano abitualmente di bassa qualità. L'uso di cartucce contraffatte per esempio, di grande interesse per i contraffattori, presenta grandi rischi specialmente per la clientela aziendale e istituzionale. Tra i rischi ricordiamo:



Bassa qualità di stampa che può incrinare la reputazione dell'azienda.



Tempi di inattività e interruzione dei flussi di lavoro che si traducono in perdita di tempo e denaro.



Una produttività scarsa o discontinua.



Annullamento della garanzia hardware e costi di riparazione per stampanti danneggiate.



Reclami e contestazioni contro i reparti acquisti o IT.



Spredo di denaro per merce contraffatta malfunzionante e necessità di una nuova offerta.

Inoltre, prodotti informatici contraffatti e malfunzionanti possono comportare tempi di inattività, riduzione della durata di vita del prodotto e rischio di perdita di dati. Nel peggiore dei casi, i prodotti contraffatti costituiscono una vera e propria minaccia per la salute e la sicurezza, è il caso per esempio di un cablaggio pericoloso negli adattatori di alimentazione contraffatti o di batterie contraffatte che tendono a surriscaldarsi.

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. 3 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. 3

Se si possiede uno smartphone, è possibile convalidare un codice univoco riportato sui sigilli di garanzia più recenti (fig. 4).

- 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. 4



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. 5). Se una cartuccia HP è priva di sigillo, vi sono ottimi motivi per essere sospettosi.



fig. 5

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. 6). 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. 6

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. 7). Si noti che le versioni precedenti delle confezioni LFP potrebbero non riportare alcun sigillo di garanzia.



fig. 7

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. 8).
- Le versioni precedenti del sigillo di garanzia presentavano un codice QR con l'icona di un telefono cellulare (fig. 9) o, rispettivamente, la scritta "Original Toner" (toner originale) o "Original Ink" (inchiostro originale) (fig. 10).

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. 8



fig. 9



fig. 10

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. 11).

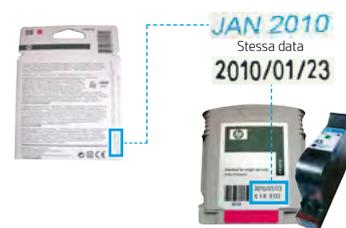


fig. 11

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. 12).

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. 12

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. 13). 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. 13

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. 14). 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. 14

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:

- 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 in blocco di cartucce di stampa presunte originali HP su siti di aste online.
- 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 (fig. 15). Sul [sito web HP ACF](http://hp.com/go/anticounterfeit) (hp.com/go/anticounterfeit), è possibile trovare la lista dei rivenditori autorizzati presenti nel proprio paese.

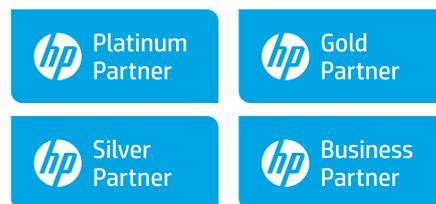


fig. 15

Inoltre, è importante rifiutare le offerte di riacquisto o ritiro di confezioni di cartucce vuote (fig. 16). Le confezioni riutilizzate vengono spesso utilizzate per nascondere cartucce contraffatte. La prossima volta potreste essere voi a comprare a prezzo di mercato un prodotto che ritenete autentico per poi scoprire che la confezione HP è stata riutilizzata la vendita di un prodotto contraffatto.



fig. 16

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.
- Grazie a HP SureSupply Auto Delivery i clienti aziendali hanno a disposizione uno strumento di autenticazione per la gestione della flotta stampanti. Inoltre, è previsto il [software HP Web Jetadmin](#) gratuito (in base alla disponibilità e ai prodotti supportati).

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 anticounterfeiting 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. 17). 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. 17

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. 18).

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. 18

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. 19).



fig. 19

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.



Chiedete prodotti HP originali

HP raccomanda di fare sempre richiesta esplicita di prodotti originali HP, in particolare per quanto riguarda gare d'appalto e preventivi, in modo che i clienti aziendali possano tutelarsi dai rischi che le merci contraffatte comportano.

Al momento dell'ordine e/o dell'acquisto di cartucce per stampanti HP laser e inkjet, i clienti aziendali dovrebbero porre condizioni estremamente chiare:

- Richiedere con decisione “prodotti per la stampa originali HP” e specificare esattamente la tipologia delle cartucce che si desidera ordinare.
- Non utilizzare il termine “equivalente” che potrebbe concedere al fornitore la libertà di interpretazione di cosa sia un prodotto “equivalente”.
- Informarsi sulle referenze del venditore, richiedendo per esempio il certificato di partner HP o la lettera di audit anticounterfeiting HP nel caso di esito positivo dell'HP Channel Partner Protection Audit (CPPA).

Per i contratti scritti e i termini di un'offerta, i clienti aziendali e istituzionali dovrebbero puntualizzare di essere a conoscenza del pericolo contraffazione e di essere disposti a prendere i provvedimenti necessari nel caso un venditore tenti di fornire prodotti contraffatti nell'ambito del contratto in questione. A tal fine, pertanto, i contratti dovrebbero contenere idonee condizioni redatte in linea con le seguenti indicazioni:

- Rimarcare che il venditore non deve fornire prodotti sostitutivi senza il consenso scritto della parte ordinante.
- Sottolineare che qualsiasi prodotto contraffatto sarà sottoposto all'attenzione delle autorità, con conseguente possibile confisca e mancato pagamento.
- Nei contratti di forniture di stampa, richiedere sempre che il venditore certifichi per iscritto che tutti i prodotti consegnati sono prodotti HP autentici.

Azioni per la clientela aziendale e istituzionale

Per essere aggiornati sulle questioni relative all'anticounterfeiting e per proteggere le proprie organizzazioni, i clienti aziendali e istituzionali di HP possono trovare utili le seguenti azioni:

- Utilizzare il sito web HP ACF (fig. 21) per consultare informazioni aggiornate e condividere il link hp.com/go/anticounterfeit con i propri colleghi. Le pagine web offrono tutti i dettagli specifici per paese, incluso un elenco di rivenditori autorizzati.
- Per qualunque domanda relativa alle cartucce di stampa HP, contattare HP direttamente o rivolgersi al canale di vendita locale autorizzato HP.
- Segnalateci eventuali sospetti di contraffazione nella vostra regione seguendo la procedura descritta sopra e incoraggiate i colleghi a fare lo stesso.
- Se ritenete di avere ricevuto merci contraffatte, richiedete un'ispezione sulla consegna al cliente gratuita. Se applicabile, un esperto ACF HP si occuperà dell'ispezione dei prodotti consegnati presso la vostra azienda.



fig. 21



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 contenute nel presente documento.

EMEA = Europa, Medio Oriente e Africa

e-mail dedicato all'ACF

pagine web HP ACF

