

Guida anti-contraffazione per i consumatori



Programma anticontraffazione e antifrode (ACF) HP per Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)

Aprile 2021



Indice

- > [Evitare cartucce false](#)
- > [Evitare i prodotti informatici falsi](#)
- > [Segnalazione di possibili contraffazioni](#)
- > [Come ottenere più informazioni](#)

I materiali di consumo per la stampa e i prodotti informatici contraffatti possono comportare rischi considerevoli per i consumatori, in quanto i falsi spesso non rispettano i severi standard di qualità e sicurezza di HP. Per evitare i truffatori e i loro prodotti rischiosi, basta seguire i consigli qui di seguito.

Le contraffazioni possono comportare notevoli rischi, tra cui:



Stampe scadenti



Rendimenti di pagina ridotti



Prodotti malfunzionanti



Stampanti danneggiate



Rapporti inconsapevoli con criminali

Evitare cartucce false

I materiali di consumo originali HP, comprese le cartucce di marca HP e Samsung, sono particolarmente a rischio di essere contraffatti.¹ Segui attentamente i passaggi seguenti per esaminare i prodotti sospetti.

A prima vista: Come controllare i materiali di consumo HP



1. Controlla l'etichetta di sicurezza HP



2. Confronta i codici/date



3. Controlla la confezione



4. Esamina la cartuccia



5. Astieniti da offerte dubbie



6. Segnala sospetti



1. Controlla l'etichetta di sicurezza HP

L'etichetta di sicurezza presenta le caratteristiche olografiche corrette

- > Inclina la confezione in avanti e indietro: i simboli "hp" e "✓" dovrebbero spostarsi sulla confezione in direzioni opposte.
- > Inclina la confezione da destra a sinistra: i simboli "hp" e "✓" dovrebbero spostarsi sulla confezione nella stessa direzione.



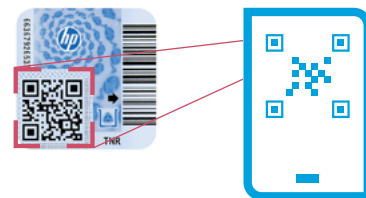
Inclinazione da davanti a dietro

Inclinazione da sinistra a destra

Informazioni riservate ai clienti: Convalida il codice unico dell'etichetta tramite smartphone

- > Cattura il codice Quick Response (QR) sull'etichetta con un lettore di codici QR per ottenere una risposta diretta da HP.

Le attuali etichette di sicurezza del toner HP dispongono di un codice a barre. Il codice a barre supporta la serializzazione delle cartucce di toner HP e non può aiutarti a determinare se un prodotto potrebbe essere contraffatto.



Le etichette di sicurezza sono presenti e applicate correttamente

Controlla che tutti i prodotti che dovrebbero avere un'etichetta di sicurezza ne abbiano effettivamente una - e che l'etichetta sia nella posizione corretta, come indicato nella grafica qui di seguito.

Passa il mouse sulle etichette di sicurezza qui sotto e sulle aree contrassegnate sulle scatole di inchiostro/toner per vedere meglio da vicino!

- > **Tutte le cartucce di toner HP dovrebbero avere un'etichetta.** Questo include le normali cartucce di toner HP e i kit HP Neverstop. L'etichetta generalmente è incollata sulla striscia di strappo della scatola. Se noti prodotti del genere senza un'etichetta di sicurezza HP, hai motivo per sospettare.



- > **Alcune cartucce d'inchiostro HP hanno un'etichetta** anche nei mercati europei e ISE di HP (ad es. Africa, Europa e Medio Oriente). Controlla un prodotto con la nostra [panoramica delle etichette di sicurezza per le cartucce d'inchiostro HP](#): Potresti avere dei motivi di sospettare se manca un'etichetta di sicurezza quando dovrebbe essere presente. Nota che tutte le bottiglie d'inchiostro HP GT per le stampanti con serbatoio d'inchiostro HP sono generalmente dotate di un'etichetta di sicurezza.



Assicurati anche che l'etichetta di sicurezza corrisponda al prodotto - per esempio, un'etichetta di inchiostro su una cartuccia di toner è sospetta e viceversa.



- > **Le cartucce PageWide e di grande formato HP contengono generalmente un'etichetta di sicurezza.** L'etichetta di sicurezza HP usata su questi prodotti ha lo stesso design di quella applicata alle cartucce d'inchiostro.



- > **Alcuni materiali di consumo HP Long Life (LLC) sono dotati di un'etichetta di sicurezza LLC**, ad esempio i fusori e i kit di trasferimento immagine. Se presente, l'etichetta presenta l'icona dedicata "LLC".



Ottieni maggiori dettagli su come controllare i materiali di consumo a lunga durata (LLC) di HP, come i fusori e i kit di trasferimento dell'immagine, e le [cartucce di toner a marchio Samsung](#) nelle nostre rispettive guide in un unico foglio.

Sii consapevole delle diverse varianti dell'etichetta di sicurezza

Alcune versioni precedenti delle etichette di sicurezza HP potrebbero ancora essere in circolazione; generalmente hanno una funzione di spostamento dell'immagine che può essere verificata in modo simile a quanto descritto sopra.



2. Confronta i codici/date

Date/codici sulla scatola e sulla cartuccia corrispondono

Le cartucce HP originali presentano date o codici specifici sulla confezione e sulla cartuccia in essa contenuta. Se non corrispondono come descritto di seguito, hai motivo per sospettare.

- > Toner: Tutte le cartucce di toner HP originali hanno un codice sia sulla scatola che sulla cartuccia, di cui corrispondano almeno i primi cinque caratteri. Ignora tutte le altre specifiche presenti.
- > Inchiostro, Bottiglie d'inchiostro GT, PageWide, grande formato: Queste cartucce HP presentano la stessa data di "Fine della garanzia" sulla scatola e sulla cartuccia stessa (+/- 1 mese).



3. Controlla la confezione

Tutti i prodotti sono consegnati nella confezione originale HP

- > HP consiglia in genere di accettare solo le cartucce HP in confezione HP originale chiusa. La confezione HP offre un'importante protezione contro la contraffazione e può contenere informazioni essenziali sul prodotto.
- > Se accetti cartucce senza la loro confezione HP, potresti esporti a un rischio maggiore di contraffazione. Inoltre, le vendite di cartucce senza la loro confezione HP potrebbero violare le leggi locali sulla sicurezza del prodotto/protezione del cliente se le informazioni pertinenti fossero incluse nella confezione HP.

La qualità degli imballaggi è sempre costante

- > Scatole e materiali di imballaggio utilizzati per le cartucce HP originali sono sempre di alta qualità.
- > Non dovrebbero esserci errori di ortografia o di stampa, nessun segno di usura e nessun indicatore che la scatola possa essere stata aperta e richiusa.



Nota che HP offre anche SKU di materiali di consumo per (1) Supplies Big Deals (SBD), le cosiddette C-SKU², e per (2) Managed Print Services (MPS), le cosiddette Managed SKUs o M-SKU³. Questi prodotti possono essere riconosciuti facilmente grazie alle loro scatole relativamente semplici, rispettivamente bianche e marroni. Nota che questi prodotti sono destinati ad essere venduti ai clienti finali solo da partner autorizzati HP, cioè (1) C-SKUs da rivenditori SBD accreditati e (2) M-SKUs da Power Service Partners accreditati. Tuttavia, HP non può escludere che le C-SKU e le M-SKU siano commercializzate da venditori non autorizzati e possano essere un travestimento per prodotti contraffatti.





4. Esamina la cartuccia

La cartuccia deve apparire pulita e nuova di zecca

- > Le cartucce originali HP vengono sempre consegnate non utilizzate.
- > Sulla cartuccia non ci dovrebbero essere danni, perdite di inchiostro o toner, graffi o segni di uso precedente.



5. Astieniti da offerte dubbie

HP vende i prodotti attraverso partner di canale certificati

- > Per evitare la contraffazione delle cartucce, HP consiglia di acquistare solo da venditori affidabili, come ad esempio i Partner Autorizzati HP.

Le pratiche di vendita HP sono coerenti e affidabili

- > Se un'offerta sembra "troppo bella per essere vera", probabilmente lo è. HP consiglia quindi di astenersi da qualsiasi offerta sospetta, comprese le pratiche di vendita come:
 - X Materiale di consumo per la stampa offerto a prezzi sospettosamente bassi.
 - X Presunti prodotti "nuovi" o "migliorati" offerti esclusivamente dall'azienda del venditore.
 - X Offerte via email non richieste (spam) od offerte online con informazioni di contatto del venditore incomplete.
- > HP raccomanda di evitare le offerte provenienti dal presunto "mercato parallelo" di materiali di consumo per la stampa⁴, che potrebbero essere usate come pretesto per vendere prodotti contraffatti. Nota che nello Spazio economico europeo, in Svizzera e nel Regno Unito, il mercato parallelo costituisce una violazione del marchio.



Attenzione ai tentativi di raccogliere materiale da imballaggio per un riutilizzo illegale

I truffatori a volte cercano di entrare in possesso di scatole di cartucce HP usate o di etichette di sicurezza, per riutilizzarle illegalmente e mascherare cartucce contraffatte. Non partecipare a progetti simili e fai sapere immediatamente ad HP se noti pratiche come:

- ! Richieste per aprire le scatole delle cartucce HP senza danneggiare l'etichetta di sicurezza
- ! Offerte per ricomprare o ritirare scatole di cartucce vuote
- ! Offerte per ricomprare o ritirare le etichette di sicurezza HP rimosse

Quando si apre una scatola di cartucce, utilizza sempre la striscia a strappo o l'apertura designata, che generalmente si trova vicino all'etichetta di sicurezza (se presente) - questo aiuta ad evitare che scatole ed etichette di sicurezza vengano riutilizzate illegalmente.

Presta anche attenzione alle offerte non richieste e dubbie per raccogliere e presumibilmente riciclare le cartucce usate. Se desideri riciclare le cartucce usate per l'ambiente, si può utilizzare il [servizio Planet Partners di HP](#), disponibile in numerosi paesi del mondo.



6. Segnala sospetti

Agisci quando hai dei sospetti su un prodotto o un'offerta

- > Se hai dei sospetti di contraffazione, [riferiscili agli esperti anticontraffazione di HP come descritto di seguito](#).

Evitare i prodotti informatici falsi

I prodotti informatici che sono particolarmente a rischio di contraffazione includono, tra gli altri, adattatori e batterie per computer portatili, unità flash USB, tastiere e mouse, così come le schede di memoria. Tuttavia, una vasta gamma di altri accessori o addirittura interi PC e computer portatili potrebbero essere soggetti a contraffazione. Per evitare il traffico illecito di prodotti informatici, si prega di seguire i passaggi descritti di seguito.

A prima vista: Come controllare i prodotti informatici HP



1. Controlla la confezione



2. Controlla i prodotti



3. Astieniti da offerte dubbie



4. Segnala sospetti



1. Controlla la confezione

HP utilizza una confezione di qualità superiore

- > I prodotti originali HP vengono spediti in scatole o blister di alta qualità, nuovi e con il marchio HP.
- > Non ci dovrebbero essere testo e immagini sfocate, loghi HP errati, foto del prodotto che differiscono dall'articolo reale o errori di ortografia.



2. Controlla i prodotti

I prodotti informatici originali HP sono di alta qualità

- > I prodotti originali HP sono sempre fabbricati secondo i rigorosi standard di qualità di HP. Generalmente riportano distinti loghi HP e un adesivo che mostra le informazioni del prodotto in stampa ad alta risoluzione.
- > La merce che mostra segni di danni, graffi o usura potrebbe essere potenzialmente falsa. Inoltre, qualsiasi adesivo del prodotto attaccato alla rinfusa o con errori di ortografia o punteggiatura dovrebbe essere motivo di dubbio, così come le etichette con il logo HP errato.



3. Astieniti da offerte dubbie

HP vende i prodotti attraverso partner di canale certificati

- > Per evitare la contraffazione di prodotti informatici, HP consiglia di acquistare solo da venditori affidabili, come ad esempio i Partner Autorizzati HP.

Le pratiche di vendita HP sono coerenti e affidabili

- > Se un'offerta sembra "troppo bella per essere vera", probabilmente lo è. HP consiglia quindi di astenersi da qualsiasi offerta sospetta, comprese le pratiche di vendita come:
 - X I prodotti informatici offerti a prezzi sospettosamente bassi.
 - X Vendite di prodotti HP presumibilmente originali che presentano descrizioni come "testato in fabbrica/collaudo in fabbrica", "imballaggio in blocco", "nuovo al dettaglio", "imballaggio al dettaglio sigillato in fabbrica" o "cella di grado A".
 - X Offerte con foto che mostrano i processi di produzione di massa o di imballaggio o che mostrano i componenti interni.
 - X Venditori che affermano di essere un produttore associato o approvato da HP o che presumibilmente offrono "uguale qualità e prezzi più bassi dei prodotti HP standard".
 - X Offerte via email non richieste (spam) od offerte online con informazioni di contatto del venditore incomplete.
- > HP raccomanda di evitare le offerte provenienti dal "mercato parallelo" di prodotti⁴, che potrebbero essere usate come pretesto per vendere prodotti contraffatti. Nota che nello Spazio economico europeo, in Svizzera e nel Regno Unito, il mercato parallelo costituisce una violazione del marchio.



4. Segnala sospetti

Agisci quando hai dei sospetti su un prodotto o un'offerta

- > Se hai dei sospetti di contraffazione, riferiscili agli esperti anticontraffazione di HP come descritto di seguito.

Segnalazione di possibili contraffazioni

Se hai controllato i prodotti come indicato sopra e i tuoi sospetti sono diventati concreti, fai immediatamente rapporto a HP.

A prima vista: Come segnalare i sospetti di contraffazione e frode



1. Scegli il tuo canale di segnalazione

2. Dichiarare i fatti

3. Allegare foto

4. Inviare la segnalazione

Cosa tenere a mente prima di segnalare a HP

- > Conserva il prodotto sospetto, la sua confezione e tutti i documenti correlati come le fatture per ulteriori riferimenti.
- > Per la tua sicurezza, HP raccomanda generalmente di non condividere i tuoi sospetti con il venditore che ha venduto la merce dubbia.

HP si impegna a proteggere la tua privacy (guarda l'[Informativa sulla privacy online HP](#) per ulteriori informazioni). Utilizzeremo le informazioni da te segnalate per agire contro la contraffazione come e se opportuno. Potremmo anche contattarti in merito al tuo rapporto, ad es. per domande di follow-up.

La segnalazione è volontaria e può essere fatta senza fornire alcuna informazione personale. Tutte le informazioni che ci fornirai saranno mantenute riservate nella misura consentita dalla legge e saranno condivise solo se necessario.



1. Scegli il tuo canale di segnalazione

In caso di sospetti, rivolgiti direttamente agli esperti di HP:

Contatta il team ACF di HP in qualsiasi lingua



E-Mail

Scrivi a emea.anti-counterfeit@hp.com.



Web

Visita il sito hp.com/go/anticounterfeit e fai clic su "Segnala contraffazione". Puoi farlo anche in forma anonima.



2. Dichiarare i fatti

Questo è ciò che dobbiamo sapere per dar seguito al tuo sospetto:

- > Spiega la ragione (o le ragioni) del tuo sospetto (es. prezzo sospettosamente basso, imballaggio dubbio).¹
- > Fornisci il nome e i dettagli di contatto del venditore, se disponibili.
- > Indica i tuoi dati di contatto per eventuali domande di follow-up - naturalmente, puoi anche segnalare in modo anonimo, ad esempio via web.



3. Allegare foto

Si prega di seguire queste linee guida per fornire immagini agli esperti ACF di HP:

- > Includi foto digitali nitide di **tutti e sei i lati della confezione del prodotto** in modo che possiamo vedere il testo più piccolo. Includi anche un **primo piano nitido e leggibile dell'etichetta di sicurezza** (se presente) e una foto del prodotto stesso, se possibile.
- > Ove possibile, si prega di utilizzare la luce naturale o una stanza ben illuminata, e di astenersi dall'utilizzare un flash della fotocamera.



Foto di esempio per segnalare una cartuccia di toner sospetta



4. Inviare la segnalazione

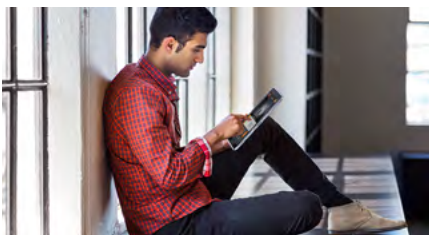
Inviare le informazioni ai nostri esperti ACF, che esamineranno la tua segnalazione e prenderanno le azioni di follow-up appropriate.

Come ottenere più informazioni

HP offre molteplici risorse informative che possono aiutarti a stare alla larga da offerte sospette e prodotti contraffatti.



Pagine ACF al sito hp.com
Visita le pagine anti-contraffazione su hp.com per ulteriori dettagli, pratici download e per contattarci



Brevi video clip ACF
Informati sugli argomenti centrali dell'ACF in pochi minuti con clip e video tutorial



Fondamenti di contraffazione
Usa il breve riassunto su come proteggerti dai prodotti falsi per un rapido riferimento

¹ Per i materiali di consumo per la stampa, tenere presente che le cartucce “ricaricate”, “rigenerate”, “imitazione” o “compatibili” sono legittime, a condizione che non violino i diritti di proprietà intellettuale di HP o di terze parti. Tuttavia, è illegale confezionare o vendere tali prodotti in modo tale da confondere o potenzialmente confondere i clienti nel credere che stiano acquistando un prodotto HP originale nuovo di zecca o un prodotto associato o approvato da HP, ma non prodotto da HP; o nel caso in cui un prodotto stia utilizzando la proprietà intellettuale di HP senza il consenso di HP. | ² Le C-SKU includono i numeri di prodotto delle forniture selezionate dei PL 5T, IU e LS, cioè i prodotti che terminano con “AC”, “XC” o “YC”. | ³ Gli SKU gestiti includono numeri di prodotto di forniture selezionate dei PL 5T, IU, GL, GM, HF e K6, cioè (i) PL 5T, IU, GL: prodotti che terminano in “MC”; (ii) PL K6: prodotti che terminano in “YC”; (iii) PL GM prodotti che terminano in “AC” o “XC”; e (iv) PL HF forniture compatibili con stampanti gestite (PL MC, G8, GQ). | ⁴ I prodotti del mercato grigio o le importazioni parallele generalmente indicano prodotti originali di marca che provengono da un territorio (paese/area economica) e importati in un altro territorio senza il consenso del titolare del marchio (fonte: Associazione del marchio internazionale – International Trademark Association INTA). Per chiarezza, le vendite transfrontaliere di prodotti HP legittimi all'interno dello Spazio economico europeo (Unione europea + Islanda, Liechtenstein, Norvegia), Svizzera e Regno Unito (UK) non sono considerate mercato grigio (status: ott. 2020).

Maggiori informazioni su
hp.com/go/anticounterfeit

© 2021 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 su ACF](#)

[Pagine web ACF](#)

