

# Guide anti-contrefaçon pour les consommateurs



Le programme anti-contrefaçon et anti-fraude de HP (ACF) à destination de l'Europe, du Moyen-Orient et de l'Afrique (EMEA)

Avril 2021



## Sommaire

- > [Se tenir à l'écart des cartouches contrefaites](#)
- > [Se tenir à l'écart des produits informatiques contrefaits](#)
- > [Rapporter d'éventuelles contrefaçons](#)
- > [Obtenir de plus amples informations](#)

Les contrefaçons de consommables d'impression et de produits informatiques peuvent exposer les consommateurs à un risque important. En effet, les produits contrefaits ne répondent généralement pas aux normes de qualité et de sécurité strictes de HP. Pour éviter les fraudeurs et leurs produits risqués, il suffit de suivre les conseils ci-dessous.

Les contrefaçons peuvent présenter des risques considérables, notamment :



Impressions de mauvaise qualité



Nombre de pages imprimées réduit



Produits défectueux



Imprimantes endommagées



Transactions involontaires en lien avec des criminels

## Se tenir à l'écart des cartouches contrefaites

Les consommables d'impression HP d'origine, notamment les cartouches de marque HP et Samsung, sont particulièrement exposés au risque de contrefaçon.<sup>1</sup> Veuillez suivre attentivement les étapes ci-dessous pour examiner les produits suspects.

En un coup d'œil : comment vérifier des consommables d'impression HP



1. Vérifier l'étiquette de sécurité HP



2. Comparer les codes/dates



3. Inspecter l'emballage



4. Examiner la cartouche



5. Se tenir à l'écart des offres suspectes



6. Signaler les suspicions



### 1. Vérifier l'étiquette de sécurité HP

#### L'étiquette de sécurité présente les caractéristiques holographiques correctes

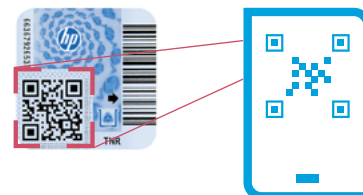
- > Inclinez la boîte d'avant en arrière : les symboles « hp » et « ✓ » présents sur l'étiquette doivent se déplacer dans des directions opposées.
- > Inclinez la boîte de gauche à droite : les symboles « hp » et « ✓ » présents sur l'étiquette doivent se déplacer dans la même direction.



#### À l'attention des utilisateurs : validez le code unique de l'étiquette via un smartphone

- > Saisissez le code de réponse rapide (QR) sur l'étiquette avec un lecteur de code QR pour obtenir une réponse directe de HP.

Les étiquettes de sécurité actuelles de toner HP comportent un code-barres. Le code-barres prend en charge la sérialisation des cartouches de toner HP et ne peut pas vous aider à déterminer si un produit est contrefait.



#### Les étiquettes de sécurité sont présentes et apposées correctement

Vérifiez que tous les produits censés porter une étiquette de sécurité en portent effectivement une - et que l'étiquette se trouve au bon endroit, comme indiqué dans les graphiques ci-dessous.

Passez votre souris sur les étiquettes de sécurité ci-dessous et les zones marquées sur les boîtes d'encre/toner pour les gros plans !

#### > Toutes les cartouches de toner HP doivent porter une étiquette.

Cela inclut les cartouches de toner HP ordinaires ainsi que les kits HP Neverstop. L'étiquette est généralement collée sur la bandelette à détacher de la boîte. Si vous remarquez ces produits sans étiquette de sécurité HP, vous devriez vous méfier.



- > Certaines cartouches d'encre HP portent une étiquette sur les marchés européens et ISE de HP également. Vérifiez un produit par rapport à notre [page sur les étiquettes de sécurité pour les cartouches d'encre HP](#) : Si une étiquette de sécurité est manquante alors qu'elle devrait être présente, vous avez des raisons de vous méfier. Notez que toutes les bouteilles d'encre HP GT pour les imprimantes à réservoir d'encre HP sont généralement munies d'une étiquette de sécurité.



Assurez-vous aussi que l'étiquette de sécurité corresponde au produit : par exemple, une étiquette d'encre sur une cartouche de toner est suspecte, et vice versa.



- > Les cartouches HP PageWide et grand format HP présentent généralement une étiquette de sécurité. Cette étiquette de sécurité HP utilisée sur ces produits est de même forme que celle apposée sur les cartouches d'encre.



- > Certains consommables à longue durée (LLC) HP sont dotés d'une étiquette de sécurité LLC, par exemple, les unités de fusion et les kits de transfert d'images. Si elle est présente, l'étiquette comporte l'icône « LLC ».



Obtenez plus de détails sur la façon de vérifier les consommables à longue durée (LLC) HP, comme les unités de fusion et les kits de transfert d'image, et les [cartouches de toner de la marque Samsung](#) dans nos guides respectifs d'une page.

**Faites attention aux différentes versions de l'étiquette de sécurité**

Certaines anciennes versions des étiquettes de sécurité HP peuvent encore se trouver en circulation. Elles présentent généralement un hologramme qui peut être vérifié de manière similaire à la méthode décrite ci-dessus.



**2. Comparer les codes/dates**

**Les codes/dates de la boîte et de la cartouche correspondent**

Des codes ou dates figurent sur la boîte des cartouches HP d'origine de même que sur la cartouche qu'elle contient. Si les codes/dates ne correspondent pas, vous devriez vous méfier.

- > Toner : les cartouches de toner HP d'origine présentent un code sur la boîte et sur la cartouche elle-même, et leurs cinq premiers caractères sont les mêmes. Veuillez ignorer toutes les autres spécifications présentes.
- > Encre, bouteilles d'encre GT, PageWide, grand format : ces cartouches HP portent la même date de « Fin de garantie » sur la boîte que sur la cartouche elle-même (+/- 1 mois).



**3. Inspecter l'emballage**

**Tous les produits sont fournis dans un emballage HP d'origine**

- > De manière générale, HP recommande de n'accepter que des cartouches HP proposées dans leur emballage HP d'origine et non ouvert. L'emballage de HP offre une grande protection contre la contrefaçon et peut contenir des informations essentielles sur le produit.
- > Si vous acceptez des cartouches sans leur emballage HP, vous vous exposez à un risque accru de contrefaçon. En outre, la vente de cartouches sans leur emballage HP pourrait enfreindre les lois locales sur la sécurité des produits/la protection des clients si des informations pertinentes figuraient sur l'emballage HP.

**Tous les emballages sont de qualité constante**

- > Les matériaux des boîtes et emballages utilisés pour les cartouches HP authentiques sont uniformément de qualité supérieure.
- > Il ne doit y avoir aucune faute d'orthographe ou d'impression, aucun signe d'usure et aucun indice que la boîte a pu être ouverte et scellée à nouveau.



Il est à noter que HP offre également des SKU de consommables pour (1) Supplies Big Deals (SBD), c'est-à-dire les C-SKU<sup>2</sup>, et pour (2) Managed Print Services (MPS), c'est-à-dire les SKU gérés ou M-SKU<sup>3</sup>. Ces produits sont facilement reconnaissables grâce à leurs boîtes blanches ou brunes relativement simples, respectivement. Notez que ces produits sont destinés à la vente aux clients finaux par des partenaires agréés HP uniquement, c'est-à-dire (1) les C-SKU par des revendeurs SBD agréés et (2) les M-SKU par les partenaires Power Service agréés. Cependant, HP ne peut pas exclure que des C-SKU et des M-SKU soient commercialisés par des vendeurs non autorisés et peuvent dissimuler des produits de contrefaçon.



#### 4. Examiner la cartouche

##### La cartouche doit avoir un aspect propre et neuf

- > Les cartouches HP d'origine livrées sont toujours inutilisées.
- > Elles ne doivent donc présenter aucun dégât ni fuite d'encre ou de toner, aucune rayure ni aucun signe d'utilisation antérieure.



#### 5. Se tenir à l'écart des offres suspectes

##### HP vend les produits par l'intermédiaire des partenaires de réseau sous contrat

- > Pour éviter les cartouches contrefaites, HP recommande de n'acheter qu'auprès de vendeurs de confiance tels que les partenaires autorisés HP.

##### Les pratiques de vente de HP sont cohérentes et fiables

- > Si une offre vous paraît trop belle pour être vraie, c'est certainement le cas. HP conseille donc de s'abstenir de toute offre suspecte, notamment les pratiques de vente telles que :
  - X Des consommables d'impression proposées à des prix étonnamment bas.
  - X Des produits prétendument « nouveaux » ou « améliorés » proposés exclusivement par la société du vendeur.
  - X Des offres non sollicitées par e-mail (spam) ou offres en ligne dont les coordonnées du vendeur sont incomplètes.
- > HP recommande d'éviter les offres pour des consommables d'impression prétendument issus du « marché parallèle » ou « importés parallèlement »<sup>4</sup>, qui pourraient servir de prétexte à la vente de produits de contrefaçon. Notez que dans l'Espace économique européen, en Suisse et au Royaume-Uni, le marché parallèle constitue une violation de la marque.



##### Prenez garde aux tentatives de collecte de matériaux d'emballage en vue d'une réutilisation illégale

Les fraudeurs essaient parfois de mettre la main sur des boîtes de cartouches HP usagées ou des étiquettes de sécurité, afin de les réutiliser illégalement pour dissimuler des cartouches contrefaites. Veuillez vous abstenir de recourir à de telles pratiques et signalez immédiatement à HP si vous remarquez des pratiques telles que :

- ! Des demandes d'ouvrir les boîtes de cartouche HP sans endommager l'étiquette de sécurité
- ! Des offres de rachat ou de reprise de boîtes de cartouches vides
- ! Des offres de rachat ou de reprise d'étiquettes de sécurité HP retirées

Lors de l'ouverture d'une boîte de cartouches, veuillez toujours utiliser la bandelette à détacher ou l'ouverture désignée, qui se trouve généralement près du label de sécurité - cela permet d'éviter que les boîtes et les étiquettes de sécurité soient illégalement réutilisées.

Veuillez également rester vigilant vis-à-vis d'offres non sollicitées et douteuses de collecte et de prétendu recyclage de cartouches usagées. Si vous voulez recycler les cartouches usagées pour protéger l'environnement, vous pouvez utiliser le [service Planet Partners de HP](#), disponible dans de nombreux pays du monde.

#### 6. Signaler les suspicions

##### Agissez en cas de suspicion concernant un produit ou une offre

- > Si vous avez des suspicions de contrefaçon, veuillez signaler aux experts anti-contrefaçon de HP comme décrit ci-dessous.

## Se tenir à l'écart des produits informatiques contrefaits

Les produits informatiques qui font particulièrement l'objet de contrefaçon sont les adaptateurs secteur et les batteries d'ordinateur portable, les clés USB, les claviers et les souris, et les cartes mémoire. Cependant, une large gamme d'autres accessoires ou même des ordinateurs de bureau et portables entiers peuvent également faire l'objet de contrefaçon. Pour vous tenir à l'écart des produits informatiques illicites, veuillez suivre la procédure décrite ci-après.

### En un coup d'œil : comment vérifier des produits informatiques HP



1. Inspecter l'emballage



2. Vérifier les produits



3. Se tenir à l'écart des offres suspectes



4. Signaler les suspicions



### 1. Inspecter l'emballage

#### HP utilise des emballages de haute qualité

- > Les produits conçus par HP sont expédiés dans des boîtes ou des blisters neufs de haute qualité portant la marque HP.
- > Il ne doit pas y avoir de texte et d'images flous, de logos HP incorrects, de photos de produits qui diffèrent de l'article réel, ni de fautes d'orthographe.



### 2. Vérifier les produits

#### Les produits informatiques conçus par HP sont de haute qualité

- > Les produits HP d'origine sont toujours fabriqués selon les normes de qualité strictes de HP. Ils présentent généralement des logos HP distincts accompagnés d'un autocollant qui affiche les informations du produit en haute résolution.
- > Les produits qui présentent des signes de dommages, d'éraflures ou d'usure peuvent potentiellement être contrefaits. De même, tout autocollant de produit collé au hasard ou comportant des fautes d'orthographe ou de ponctuation devrait susciter le doute, tout comme les étiquettes incorrectes du logo HP.



### 3. Se tenir à l'écart des offres suspectes

#### HP vend les produits par l'intermédiaire des partenaires de réseau sous contrat

- > Pour éviter les produits informatiques contrefaits, HP recommande de n'acheter qu'auprès de vendeurs de confiance tels que les partenaires autorisés HP.

#### Les pratiques de vente de HP sont cohérentes et fiables

- > Si une offre vous paraît trop belle pour être vraie, c'est certainement le cas. HP conseille donc de s'abstenir de toute offre suspecte, notamment les pratiques de vente telles que :
  - X Produits informatiques proposés à des prix étonnamment bas.
  - X Vente de produits HP prétendument d'origine comportant des descriptions telles que « testé en usine/essai en usine », « emballage en vrac », « nouvelle vente au détail », « emballage de vente au détail scellé en usine » ou « cellule de qualité A ».
  - X Offres avec des photos montrant les processus de fabrication en série ou de conditionnement, ou montrant les composants internes.
  - X Vendeurs prétendant être un fabricant associé à HP ou bénéficiant de son soutien, ou offrant prétendument « une qualité égale et des prix inférieurs à ceux des produits HP standard ».
  - X Des offres non sollicitées par e-mail (spam) ou offres en ligne dont les coordonnées du vendeur sont incomplètes.
- > HP recommande d'éviter les offres pour des produits prétendument issus du « marché parallèle » ou « importés parallèlement »<sup>4</sup>, qui pourraient servir de prétexte à la vente de produits de contrefaçon. Notez que dans l'Espace économique européen, en Suisse et au Royaume-Uni, le marché parallèle constitue une violation de la marque.



### 4. Signaler les suspicions

#### Agissez en cas de suspicion concernant un produit ou une offre

- > Si vous avez des suspicions de contrefaçon, veuillez signaler aux experts anti-contrefaçon de HP comme décrit ci-dessous.

## Rapporter d'éventuelles contrefaçons

Si vous avez vérifié les produits comme indiqué ci-dessus et que vos suspicions sont devenues concrètes, veuillez le signaler immédiatement à HP.

### En un coup d'œil : comment signaler des suspicions de contrefaçon et de fraude



1. Choisir le réseau de signalement

2. Indiquer les faits

3. Joindre des photos

4. Envoyer votre rapport

### À ne pas oublier lors de tout signalement à HP

- > Veuillez conserver le produit suspect, son emballage et tout document connexe, tel que les factures, pour référence ultérieure.
- > Pour votre propre sécurité, HP recommande généralement de ne pas faire part de vos soupçons au vendeur du produit douteux.

HP s'engage à protéger votre vie privée (voir la [charte HP sur le respect de la vie privée en ligne](#)). Les informations que vous nous aurez transmises seront utilisées pour lutter contre la contrefaçon le cas échéant. Nous serons peut-être amenés à vous contacter à la suite de votre signalement, par exemple pour vous poser quelques questions de suivi. Le signalement est volontaire et peut se faire sans fournir d'informations personnelles. Toutes les informations que vous nous aurez transmises resteront confidentielles et seront traitées conformément aux lois en vigueur. Elles ne seront divulguées qu'en cas de nécessité.



### 1. Choisir le réseau de signalement

En cas de soupçons, adressez-vous directement aux experts de HP :

#### Contactez l'équipe ACF de HP dans toutes les langues



E-mail

Écrivez à [emea.anti-counterfeit@hp.com](mailto:emea.anti-counterfeit@hp.com).



Web

Consultez [hp.com/go/anticounterfeit](https://hp.com/go/anticounterfeit) et cliquez sur « Signaler des contrefaçons » - vous pouvez même faire un rapport anonyme.



### 2. Indiquer les faits

Voici les informations que nous devons connaître pour donner suite à votre suspicion :

- > Expliquez la ou les raisons de vos soupçons (par exemple, un prix anormalement bas, un emballage douteux).<sup>1</sup>
- > Indiquez le nom et les coordonnées du vendeur, s'ils sont disponibles.
- > Veuillez indiquer vos coordonnées afin que nous puissions vous poser des questions de suivi. Bien entendu, vous pouvez rester anonyme, notamment par Internet.



### 3. Joindre des photos

Veuillez respecter ces consignes pour transmettre vos photos aux experts ACF de HP :

- > Joignez des photos numériques nettes de **tous les six côtés de l'emballage du produit** de sorte que nous puissions voir le texte plus petit. Veuillez joindre aussi un **gros plan de l'étiquette de sécurité** net et lisible (si elle est présente) et une photo du produit lui-même, si possible.
- > Si possible, prenez des photos à la lumière du jour ou dans une pièce bien éclairée et évitez d'utiliser le flash.



Exemple de photos utilisées pour signaler une cartouche de toner suspecte



### 4. Envoyer votre rapport

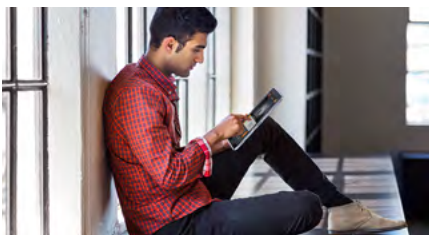
Envoyez vos informations à nos experts ACF, qui examineront votre rapport et prendront les mesures de suivi appropriées.

## Obtenir de plus amples informations

HP propose de nombreuses ressources d'information qui peuvent vous aider à éviter les offres suspectes et les produits de contrefaçon.



Pages ACF sur hp.com  
Pour obtenir plus de détails, des téléchargements pratiques et pour nous contacter, consultez les pages consacrées à la lutte contre la contrefaçon sur hp.com



Courts clips vidéos ACF  
Informez-vous sur les principaux sujets ACF en quelques minutes grâce à des clips et des tutoriels vidéo



Ce qu'il faut savoir sur la contrefaçon  
Utilisez le bref résumé sur la façon de vous protéger des faux produits pour une référence rapide

<sup>1</sup> En ce qui concerne les consommables d'impression, veuillez noter que les cartouches « rechargées », « remanufacturées », « clonées » ou « compatibles » sont légitimes, tant qu'elles ne violent pas les droits de propriété intellectuelle de HP ou d'un tiers. Toutefois, il est illégal d'emballer ou vendre ces produits d'une manière qui fait croire ou peut faire croire aux clients qu'ils achètent un produit HP authentique et neuf, ou qu'ils sont en présence d'un produit qui n'a pas été fabriqué par HP, mais qui bénéficie de son soutien ou qui y est associé, ou encore d'exploiter la propriété intellectuelle pour un produit HP sans le consentement de HP. | <sup>2</sup> Les C-SKU comprennent les numéros de produit de consommables sélectionnés des PL 5T, IU et LS, c'est-à-dire les produits se terminant par « AC », « XC » ou « YC ». | <sup>3</sup> Les SKU gérés comprennent les numéros de produit de consommables sélectionnés des PLs 5T, IU, GL, GM, HF et K6, c'est-à-dire (i) PLs 5T, IU, GL : produits se terminant par « MC » ; (ii) PL K6 : produits se terminant par « YC » ; (iii) PL GM : produits se terminant par « AC » ou « XC » ; et (iv) PL HF : consommables compatibles avec les imprimantes gérées (PLs MC, G8, GQ). | <sup>4</sup> Le marché parallèle ou les importations parallèles désignent généralement des produits authentiques de marque provenant d'un territoire (pays/zone économique) et importés dans un autre territoire sans le consentement du titulaire de la marque (source : Association internationale des marques de commerce INTA). Pour plus de clarté, les ventes transfrontalières légitimes de produits HP dans l'Espace économique européen (Union européenne, Islande, Liechtenstein et Norvège), la Suisse et le Royaume-Uni ne sont pas considérées comme du marché parallèle (statut : octobre 2020).

**Pour plus d'informations,  
rendez-vous sur**  
[hp.com/go/anticounterfeit](https://hp.com/go/anticounterfeit)