

Éviter d'acheter des contrefaçons lors d'appels d'offres



Recommandations pour la clientèle du secteur public et des entreprises

Juillet 2022 | Ce document n'est pas destiné à être utilisé en Israël et en Russie

Les clients professionnels qui lancent des appels d'offres pour l'achat de consommables d'impression sont une cible de choix pour les faussaires. En participant à des enchères, les escrocs peuvent facilement dissimuler une vente de nombreuses contrefaçons en une seule fois. Agissez maintenant et évitez toute contrefaçon de produits HP illicite, de basse qualité et potentiellement dangereuse !



Les cartouches d'encre et de toner contrefaites vous exposent à de graves risques

L'utilisation de produits contrefaits peut présenter plusieurs risques importants pour les clients professionnels, notamment les suivants :



- Des tirages de mauvaise qualité, voire une détérioration de l'imprimante, entraînant un surcoût de réparation et une interruption de services
- Des transactions involontaires en lien avec des criminels et la nécessité de formuler une nouvelle demande de propositions
- Une perte d'argent pour des marchandises défectueuses et des plaintes adressées aux services des achats
- Des risques en matière de cybersécurité¹, la puce d'une cartouche contrefaite peut par exemple contenir des logiciels malveillants

Liste de contrôle pour acheter des consommables d'impression HP authentiques en toute sécurité

Pour éviter d'être victime de contrefaçon, vous pouvez mettre en place plusieurs mesures lors de votre processus d'approvisionnement. HP recommande les actions suivantes pour acheter des cartouches HP authentiques en toute sécurité :



1. LORSQUE VOUS LANCEZ UN APPEL D'OFFRES, POSEZ DES CONDITIONS CLAIRES

↓ Il suffit de cocher les cases pour les sujets traités

- Soyez spécifique : Indiquez exactement quels produits vous voulez acheter en énumérant individuellement la référence des produits.
- Demandez aux prestataires de prouver que tous les articles livrés sont des articles HP authentiques et de fournir une liste détaillée de tous les produits à livrer.
- Indiquez que vous n'acceptez que des produits présentés dans des emballages HP authentiques scellés.
- Refusez des articles issus du « marché parallèle » ou « d'importation parallèle » vendus depuis un autre pays que le vôtre.
 - Dans l'EEE et en Suisse ou au Royaume-Uni :² Refusez les produits qui ne proviennent pas de votre territoire, car leur importation peut constituer une violation de marque.³
 - En dehors de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni :² Refusez les produits qui sont vendus depuis un autre pays que le vôtre.
- Demandez aux prestataires des références telles que le certificat de partenariat HP ou une lettre d'audit ACF de HP, que les partenaires HP reçoivent en cas d'audits de protection des partenaires du réseau (CPPA) réussi.
- Soulignez le fait que vous êtes susceptible de demander à HP de contrôler les produits livrés ainsi que leur numéro de série, que vous pouvez signaler toute contrefaçon aux autorités compétentes, et que vous vous réservez le droit de retenir ou de refuser le paiement de tout produit contrefait.



2. LORSQUE VOUS PASSEZ EN REVUE LES PROPOSITIONS, ÉVITEZ LES OFFRES DOUTEUSES

- Évitez les propositions trop belles pour être vraies et autres offres et conditions suspectes.
- Vérifiez les coordonnées du prestataire, telles que l'adresse et le numéro fiscal de la société ; des coordonnées incomplètes ou manquantes de vendeurs peuvent constituer une raison de se méfier.
- Abstenez-vous des modes de paiement inhabituels, tels qu'un paiement en espèces à la livraison ou un fractionnement des commandes en une combinaison d'acomptes coûteux et sans frais.
- Ne vous laissez pas tenter par des descriptions de produits suspectes telles que des produits « HP » prétendument nouveaux offerts exclusivement par un prestataire, ou des produits caractérisés, par exemple « testés en usine » ou « emballage en vrac ».
- Vérifiez la référence des produits HP indiqués dans les devis et vérifiez que les références et les volumes correspondent exactement à votre demande.



3. À LA LIVRAISON, EXAMINEZ LES PRODUITS

- Reportez-vous au [guide ACF pour les clients professionnels](#) pour savoir comment inspecter les produits HP à la recherche de contrefaçons grâce à des conseils pratiques guidés ([guide disponible à l'adresse hp.com/anticounterfeit](#)).
- Visionnez notre tutoriel vidéo ACF et [inspectez les étiquettes de sécurité sur les cartouches HP](#).
- Regardez l'emballage. Celui-ci doit être intact, sans dommages et de bonne qualité.
- Passez aux étapes suivantes pour examiner les cartouches HP, comme indiqué dans le guide ACF, à la recherche de tous les signes de contrefaçon répertoriés.
- Gardez tous les documents pertinents, tels que les devis, les factures, etc. pour référence ultérieure.



4. EN CAS DE SUSPICION, DEMANDEZ L'ASSISTANCE DE HP

- Demandez une [inspection de livraison au client \(CDI\)](#)⁴ – Les experts de HP peuvent inspecter les livraisons de cartouches moyennes à grandes à votre convenance, sur place dans vos locaux, ou à distance par Internet.
- N'ouvrez pas les produits suspects et conservez-les à l'écart des autres livraisons jusqu'à ce que leur authenticité soit confirmée.
- Envisagez de retenir le paiement jusqu'à ce que l'authenticité des livraisons suspectes soit confirmée, sans que cela n'entraîne de conséquences graves, si possible.

¹ Pour plus de détails, référez-vous à [hp.com/go/suppliesthatprotect](#)

² Valable uniquement pour les clients professionnels résidant dans l'EEE et en Suisse ; EEE = Espace économique européen (Union européenne (UE) + Islande, Liechtenstein, Norvège) ; CH = Suisse ; UK = Royaume-Uni.

³ Si vous êtes un client résidant dans l'Espace économique européen (EEE), en Suisse (CH) ou au Royaume-Uni (UK), le marché parallèle se rapporte aux produits vendus depuis d'autres pays que ceux mentionnés ci-dessus. Si vous êtes un client résidant en dehors de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni, le marché parallèle se rapporte aux produits vendus depuis un autre pays que le vôtre.

⁴ Les inspections de livraison au client (CDI) sont une invitation non contraignante de HP disponible dans certains pays.