

Inspections d'une livraison client ACF : HP vous offre une protection contre les produits contrefaits



Guide utilisateur pour les clients

Le programme anti-contrefaçon et anti-fraude de HP (ACF) pour la protection des partenaires de distribution et des clients dans la région EMEA

Juin 2018

Ressources d'inspection

Téléchargements

[Formulaire de demande d'inspection sur site](#)

[Guide d'achat anti-contrefaçon](#)

[Guide anti-contrefaçon pour les utilisateurs professionnels](#)

[Guide ACF concernant les consommables Samsung](#)

Contacts

emea.anti-counterfeit@hp.com

hp.com/go/anticounterfeit



Les inspections CDI (Customer Delivery Inspections)

anti-contrefaçon HP sont une solution de protection efficace contre les produits contrefaits de mauvaise qualité en mesure de menacer le succès de votre entreprise. Les clients moyens et grands peuvent solliciter ces inspections gratuites sur site s'ils pensent qu'une livraison de consommables HP contient des produits contrefaits.¹ Voici quelques points importants à connaître.

En quoi consistent les inspections CDI ?

- Par le biais des CDI, HP offre aux clients un service de protection unique destiné à les aider à éviter des contrefaçons potentielles. L'utilisation de consommables d'impression contrefaits menace directement les entreprises des clients, par des dégâts causés aux imprimantes ou des interruptions du flux de travail, par exemple
- Sur demande, les experts produits ACF de HP peuvent inspecter des livraisons **moyennes et grandes de consommables HP et Samsung supposées** contenir des produits contrefaits.
- Le personnel d'HP, les partenaires d'HP et les clients eux-mêmes peuvent demander une inspection en remplissant un formulaire de demande de demande d'inspection sur site, disponible dans plusieurs langues ([arabe](#), [tchèque](#), [anglais](#), [français](#), [allemand](#), [italien](#), [polonais](#), [portugais](#), [russe](#), [espagnol](#) et [turc](#))
- Les inspections ont lieu dans les locaux du client, à la convenance de ce dernier, et n'engendrent **aucun coût** pour le client

Comment puis-je demander une inspection ?

- Les clients peuvent déposer une demande d'inspection s'ils remarquent des **offres suspectes ou pensent qu'une de leur livraison contient des produits suspects**
- Pour demander une inspection, **il est indispensable** de remplir le **Formulaire de demande de CDI** ([arabe](#), [tchèque](#), [anglais](#), [français](#), [allemand](#), [italien](#), [polonais](#), [portugais](#), [russe](#), [espagnol](#), [turque](#)) et de l'envoyer au programme ACF HP
- Le programme ACF étudiera le formulaire de demande d'inspection. Si les informations semblent confirmer la suspicion, il organisera une **inspection de produit gratuite**, à un moment qui convient au client.

¹ Dans ce qui suit, les « consommables d'impression HP » renvoient aux consommables d'impression de marque HP et Samsung.

- HP recommande au client de ne jamais retourner de produit au fournisseur et de ne pas informer celui-ci avant que l'inspection ne soit effectuée. En outre, le client doit envisager de retarder le règlement du fournisseur jusqu'à ce que les résultats de l'inspection soient disponibles.

Comment se déroule une inspection ?

- Une fois la demande d'inspection reçue par l'équipe ACF, un inspecteur contactera le client pour planifier l'inspection à un moment qui lui convient
- Si HP décide de vérifier les produits sur site, l'inspecteur recherchera tout produit HP suspect dans les locaux du client
- En cas de soupçons de contrefaçon, l'inspecteur demande le nom du fournisseur et une copie de la preuve d'achat

Que se passe-t-il après une inspection ?

- Le programme ACF enverra ensuite une copie du « Rapport d'inspection » au client dans la 48 heures suivant l'inspection. Une autre copie sera envoyée en même temps par e-mail (si une adresse e-mail est enregistrée)
- Si des produits contrefaits sont trouvés, il est demandé au client de ne plus passer commande chez ce fournisseur. Il est recommandé au contraire d'acheter des produits authentiques, directement auprès d'HP ou des revendeurs HP Partner First locaux.
- Si des contrefaçons sont trouvées, HP recommande au client qu'il permette à HP d'impliquer les autorités locales. HP laisse cependant cette décision à la discrétion du client. Si le client veut engager des poursuites à l'encontre du fournisseur, HP se fera un plaisir de l'assister.
- Pour plus d'informations sur la manière d'éviter les contrefaçons, reportez-vous au Guide d'achat ACF et au Guide ACF pour la clientèle d'entreprise disponibles au téléchargement sur notre site Web (hp.com/go/anticounterfeit). Vous trouverez sur le site une liste des partenaires HP dans votre région

Récapitulatif des actions CDI que vous devez entreprendre

1. Remplissez et envoyez le formulaire de demande CDI si vous recevez une livraison suspecte
2. Fournissez le plus d'informations possibles par le biais du formulaire et lors de l'entretien avec l'inspecteur CDI
3. Suivre avec HP les résultats de l'inspection et consulter la liste des revendeurs agréés HP Partner First pour les futurs achats
4. Téléchargez et lisez le Guide d'achat ACF ainsi que le Guide ACF pour la clientèle d'entreprise disponibles sur notre site Web



Sign up for updates
hp.com/go/getupdated

© 2018 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles expressément citées dans les conditions de garantie accompagnant les produits et services concernés. Rien dans ce document ne saurait être considéré comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenu pour responsable des erreurs ou des omissions contenues dans ce document.

EMEA = Europe, Moyen-Orient et Afrique

e-mail d'ACF

site Web du Programme anti-contrefaçon HP

