



Comment signaler vos suspicions au programme ACF de HP ?

Demandez l'aide de nos experts et lutez contre la contrefaçon et la fraude

Mai 2017

En signalant les offres et produits suspects, vous aidez les experts ACF de HP à endiguer les transactions illégitimes.

Merci de votre soutien !



Si vous avez des doutes à propos d'une livraison moyenne à grande, demandez une inspection de livraison au client (ILC) pour demander la visite d'un expert ACF de HP sur site, qui inspectera les produits livrés à la recherche de toute contrefaçon ou fraude.



Si vous avez des doutes à propos de cartouches de toner issues du marché parallèle, ou d'autres formes de vente irrégulière de cartouches de toner HP authentiques, merci d'inclure des photos de l'étiquette de sécurité des produits concernés dans votre rapport. Les photos devront montrer de manière lisible le code barre de l'étiquette.

1) Choisissez votre support de signalement



E-mail

Envoyez votre rapport à l'adresse : emea.anti-counterfeit@hp.com



Web

Rendez-vous à l'adresse hp.com/go/anticounterfeit et cliquez sur Signaler une contrefaçon



Autres supports

Trouvez une hotline locale ou contactez-nous par courrier.

Vous pouvez envoyer vos rapports dans la langue de votre choix

2) Énoncez les informations de base

- Expliquez la ou les raisons de votre suspicion (par exemple, prix étonnamment bas, emballage abîmé, etc.)
- Précisez si possible le nom et les coordonnées du vendeur

3) Joignez des photos

- Joignez des photos numériques nettes des **six faces de l'emballage du produit** ainsi qu'un **gros plan de l'étiquette de sécurité** (le cas échéant) et une photo du produit en lui-même, si possible
- Faites en sorte que la taille des photos soit d'environ 500 ko chacune
- Dans la mesure du possible, prenez des photos à la lumière du jour ou dans une pièce bien éclairée et évitez d'utiliser une lampe de poche



Exemples de photos utilisées pour signaler une cartouche de toner

4) Envoyez votre rapport

- Envoyez vos informations à nos experts ACF qui examineront votre rapport et prendront les mesures appropriées
- Ces mesures peuvent inclure des enquêtes connexes aux côtés des autorités lors de saisie ou encore la constitution d'un dossier civil voire criminel le cas échéant

Pour plus d'informations, visitez
hp.com/go/anticounterfeit