



دليل مكافحة التزييف للعملاء

برنامج مكافحة التزييف والغش (ACF) من HP
لأوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا (EMEA)

أبريل 2021

جدول المحتويات

- < تجنب الخراطيش المزيفة
- < تفادي منتجات الحوسبة المزيفة
- < الإبلاغ عن المنتجات المزيفة المحتملة
- < الحصول على المزيد من المعلومات



يمكن أن تشكل لوازم الطباعة المزيفة والمنتجات الحاسوبية المزيفة مخاطر كبيرة على المستهلكين نظرًا لأن المنتجات المزيفة في الغالب لا تلبّي معايير الجودة والسلامة الصارمة من HP. للابتعاد عن المحتالين ومنتجاتهم الخطرة، ما عليك سوى اتباع النصائح الواردة أدناه.

يمكن أن تُشكّل المنتجات المزيفة مخاطر كبيرة، منها:



التعاملات غير المتعمدة مع المجرمين



تلف الطابعات



تعطل المنتجات



انخفاض إنتاجية الصفحات



الحصول على مطبوعات سيئة

تجنب الخراطيش المزيفة

تُعد مستلزمات طباعة HP الأصلية، والتي تشمل الخراطيش التي تحمل علامة HP التجارية وعلامة Samsung التجارية، معرضة للتزييف على وجه الخصوص. يُرجى اتباع الخطوات التالية بحرص لفحص المنتجات المشبوهة.

نظرة سريعة: كيف تتحقق من مستلزمات طباعة HP



6. أبلغ عن الشكوك



5. تجنب قبول العروض المشكوك فيها



4. افحص الخرطوشة



3. انظر إلى التغليف



2. قارن الرموز / التواريخ



1. تأكد من ملصق أمان HP

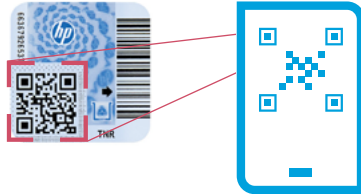


1. تأكد من ملصق أمان HP

يعرض ملصق الأمان الميزات المجسمة الصحيحة

أول الصندوق من الأمام إلى الخلف: سيتحرك الرمزان «HP» و«✓» الموجودان على الملصق في اتجاهين معاكسين.

أول الصندوق من اليمين إلى اليسار: سيتحرك الرمزان «HP» و«✓» الموجودان على الملصق في الاتجاه نفسه.



للعلماء بالتحديد: تحقق من صحة رمز الملصق المميز باستخدام الهاتف الذكي

< التقط رمز الاستجابة السريعة (QR) الموجود على الملصق باستخدام قارئ رموز QR للحصول على استجابة مباشرة من HP.

تتميز ملصقات أمان خراطيش مسحوق حبر HP الحالية بوجود رمز شريطي (باركود). يدعم الرمز الشريطي تسلسل خراطيش مسحوق حبر HP ولا تساعدك في تحديد ما إذا كان المنتج مزيفًا.

وجود ملصقات الأمان ووضعها بشكل صحيح

تأكد من وجود ملصق أمان على جميع المنتجات التي يُفترض أن تحمل ملصق أمان ومن أن الملصق في المكان الصحيح، كما هو مشار إليه في الرسومات أدناه.

حزك الماوس على ملصقات الأمان أدناه وعلى الأجزاء المُعلّمة على علب الحبر/مسحوق الحبر للحصول على صور مقربة!

| | |
|---|--|
| <p>< اختر خراطيش حبر HP التي تحمل ملصقًا في أسواق HP بأوروبا وكيان المبيعات الدولي (أي أفريقيا، وأوروبا، والشرق الأوسط). التحقق من منتج وفقًا للنظرة العامة لملصق الأمان الخاص بخراطيش حبر HP: لديك سبب للشك إذا كان ملصق الأمان مفقودًا بينما يُفترض وجوده. لاحظ أن جميع زجاجات حبر HP GT لطابعات HP من نوع خزانات الحبر تأتي في العادة بملصق أمان أيضًا.</p> | <p>< يجب أن تحتوي كل خراطيش مسحوق حبر من HP على ملصق. وهذا يشمل خراطيش مسحوق حبر HP العادية بالإضافة إلى مجموعة أدوات Neverstop من HP. الملصق موجود في العادة على امتداد شريط فتح العلبة. إذا لاحظت عدم وجود ملصق أمان HP على أيٍّ من هذه المنتجات، فهذا أمر يستدعي الشك.</p> |
|---|--|



تأكد أيضًا من أن ملصق الأمان متوافق مع المنتج - على سبيل المثال، يُعدّ وجود ملصق حبر على خرطوشة مسحوق حبر أو العكس أمرًا مشوهًا.



| | |
|--|---|
| <p>< تتوفر المواد الاستهلاكية طويلة العمر (LLC) من HP بملصق أمان LLC، مثل وحدات المصهر وأطقم نقل الصور. يحتوي الملصق في حال وجوده على رمز «LLC» المخصص.</p> | <p>< بصفة عامة، توجد ملصقات أمان على خراطيش HP PageWide وخراطيش التنسيقات الكبيرة من HP. يتماثل تصميم ملصق أمان HP الموجود على هذه المنتجات مع تصميم الملصقات الموضوعة على خراطيش الحبر.</p> |
|--|---|



احصل على المزيد من التفاصيل حول طريقة التحقق من المواد الاستهلاكية طويلة العمر (LLC) من HP، مثل وحدات المصهر وأطقم نقل الصور، وخراطيش مسحوق الحبر التي تحمل علامة Samsung التجارية في أدلتنا ذات الورقة الواحدة.



كن على دراية بأشكال ملصقات الأمان المختلفة

قد تكون بعض الإصدارات الأقدم من ملصقات أمان HP لا تزال قيد التداول، وتتسم بشكل عام بميزة تحويل الصور التي يمكن التحقق منها بطريقة مشابهة للطريقة الموضحة أعلاه.



2. قارن الرموز/التواريخ

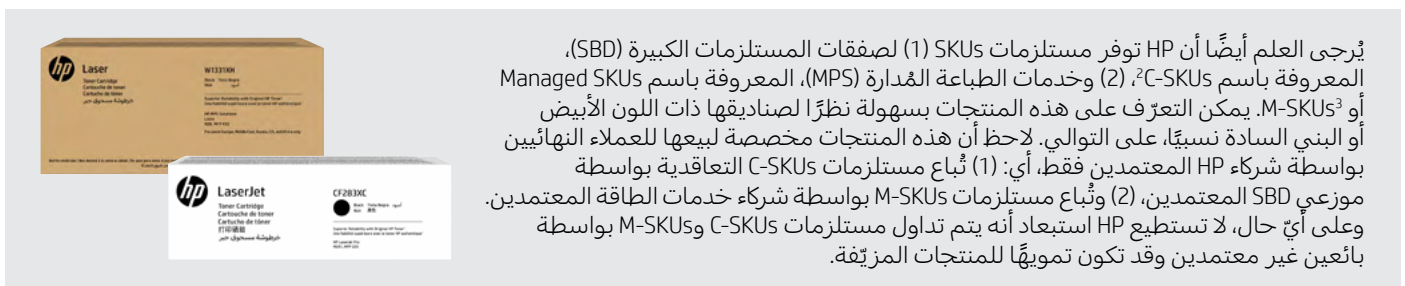
تطابق الرموز/التواريخ الموجودة على العلبة والخرطوشة تتميز خراطيش HP الأصلية برموز أو تواريخ محددة على العلبة وكذلك على الخرطوشة التي تحتوي عليها. إذا لم تتطابق الرموز/التواريخ كما هو موضح أدناه، فهذا أمر يستدعي الشك.

- < مسحوق الحبر: تحتوي جميع خراطيش مسحوق حبر HP الأصلية على رمز موجود على كل من العلبة والخرطوشة نفسها، تتطابق فيهما الأحراف الخمسة الأولى على الأقل. يرجى تجاهل جميع المواصفات الأخرى الحالية.
- < الحبر، زجاجات حبر PageWide، GT، التنسيق الكبير: تحتوي خراطيش HP هذه على تاريخ «نهاية الضمان» الموجود على العلبة مطابقاً للتاريخ الموجود على الخرطوشة نفسها (باختلاف زيادة/نقص شهر واحد).

3. انظر إلى التغليف

- < يتم تسليم جميع المنتجات في عبوة HP الأصلية بشكل عام، لا توصي HP بقبول خراطيش HP إلا إذا كانت في عبوات HP الأصلية غير المفتوحة. توفر عبوات HP حماية مهمة من التزييف ويمكن أن تحتوي على معلومات أساسية خاصة بالمنتج.
- < إذا قبلت الخراطيش دون عبوة HP الخاصة بها، فقد يعرضك ذلك لزيادة خطر التزييف. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤدي بيع الخراطيش دون عبوة HP الخاصة بها إلى انتهاك قوانين سلامة المنتج المحلي/حماية العميل إذا تم تضمين المعلومات ذات الصلة في عبوة HP.

- < جميع مواد التغليف ذات جودة منتظمة تتميز العلب ومواد التغليف المستخدمة لخراطيش HP الأصلية بجودة متطابقة ومتميزة.
- < يجب ألا توجد أخطاء إملائية أو أخطاء طباعة أو علامات حدوث بلى أو تمزق أو مؤشرات تشير إلى فتح الصندوق وإعادة إغلاقه.



يُرجى العلم أيضًا أن HP توفر مستلزمات SKUs (1) لصفقات المستلزمات الكبيرة (SBD)، المعروفة باسم C-SKUs²، وخدمات الطباعة المُدارة (MPS)، المعروفة باسم Managed SKUs أو M-SKUs³. يمكن التعرف على هذه المنتجات بسهولة نظرًا لصناديقها ذات اللون الأبيض أو البني السادة نسبيًا، على التوالي. لاحظ أن هذه المنتجات مخصصة لبيعها للعملاء النهائيين بواسطة شركاء HP المعتمدين فقط، أي: (1) تُباع مستلزمات C-SKUs التعاقدية بواسطة موزعي SBD المعتمدين، (2) وتُباع مستلزمات M-SKUs بواسطة شركاء خدمات الطاقة المعتمدين. وعلى أي حال، لا تستطيع HP استبعاد أنه يتم تداول مستلزمات C-SKUs وM-SKUs بواسطة بائعين غير معتمدين وقد تكون تمويهاً للمنتجات المزيفة.

4. افحص الخرطوشة



- < الخرطوشة نفسها يجب أن تبدو نظيفة وجديدة تمامًا
- < دائمًا ما تُسلم خراطيش HP الأصلية غير مستخدمة.
- < يجب أن تخلو الخرطوشة نفسها من وجود أي تلف، أو تسريب للحبر أو لمسحوق الحبر، أو خدوش، أو أي علامات استخدام سابق.

5. تجنب قبول العروض المشكوك فيها

- < **تبيع HP المنتجات عبر شركاء القنوات المُتعاقد معهم**
- < لتجنّب الخراطيش المزيفة، تُوصي HP بشكل عام بالشراء من موردين موثوقين فقط، مثل الشركاء المعتمدين من HP.

تتسم ممارسات بيع منتجات HP بأنها متناسقة وجديرة بالاعتماد عليها

- < إذا كان هناك شيء يبدو «كأنه يفوق حد التصديق» فإنه ربما يكون كذلك. وإذا، تنصح HP بالامتناع عن أيّ عروض مشبوهة، بما في ذلك ممارسات البيع مثل:
 - X مستلزمات الطباعة التي يتم عرضها بأسعار منخفضة للغاية.
 - X الزعم بتوفر منتجات «جديدة» أو «محصنة» مطروحة حصريًا لدى مندوب مبيعات شركة ما.
 - X عروض البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها (البريد العشوائي) أو عروض الإنترنت التي تحتوي على معلومات اتصال غير كاملة بالبائع.
- < تُوصي HP بتجنّب العروض على مستلزمات الطباعة المزعوم بأنها «من السوق الرمادية» أو «مستوردة من أسواق أخرى»⁴، والتي قد يتم استعمالها لبيع السلع المزيفة. لاحظ أنه في المنطقة الاقتصادية الأوروبية، وسويسرا، والمملكة المتحدة، يمثل التسويق الرمادي انتهاكًا للعلامة التجارية.

توخّ الحذر من محاولات جمع مواد التعبئة لإعادة استخدامها بصورة غير قانونية



يحاول المحتالون أحيانًا الحصول على علب خراطيش HP أو ملصقات الأمان المستخدمة، وذلك لإعادة استخدامها بصورة غير قانونية لإخفاء الخراطيش المزيفة. يرجى الامتناع عن مثل هذه المخططات وإبلاغ HP على الفور إذا لاحظت ممارسات مثل:

- ! طلبات بفتح علب خراطيش HP دون الإضرار بملصق الأمان
- ! عروض لإعادة شراء علب الخراطيش الفارغة أو استعادتها
- ! عروض إعادة شراء ملصقات أمان HP التي تمت إزالتها أو استعادتها

عند فتح علب الخراطيش، يُرجى دائمًا استخدام شريط التمزيق أو الجزء المحدّد للفتح، ويمكن العثور عليهما عمومًا بالقرب من ملصق الأمان (إن وُجد)، وهذا يساعد على منع إعادة استخدام العلب وملصقات الأمان بصورة غير قانونية.

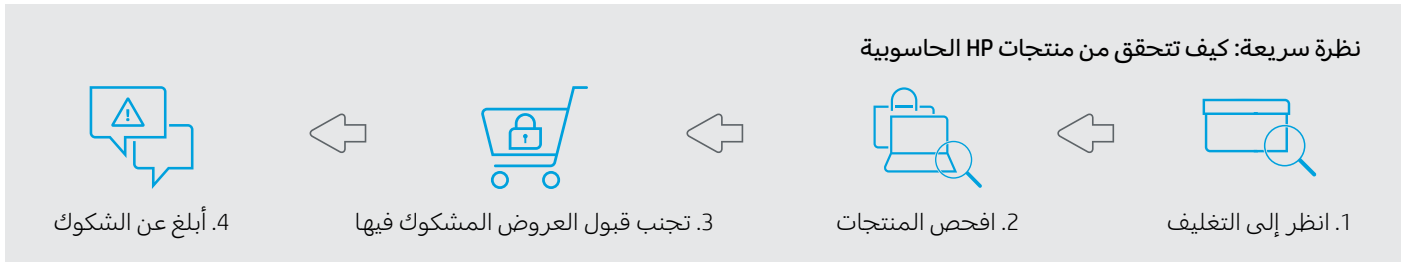
يُرجى أيضًا توخي الحذر تجاه العروض غير المرغوب فيها والمربحة لجمع الخراطيش المستخدمة وإعادة تدويرها حسب زعمهم. إذا كنت ترغب في إعادة تدوير الخراطيش المستخدمة حفظًا على البيئة، فنحن نرحب باستخدامك لخدمة شركاء الكوكب من HP، وهي متوفرة في العديد من الدول حول العالم.

6. أبلغ عن الشكوك

- < **التصرف الذي يجب أخذه عند الشكّ في منتج أو عرض ما**
- < يُرجى إبلاغ خبراء HP لمكافحة التزييف على النحو الموصوف أدناه إذا راودتك أي شكوك تتعلق بمنتجات مزيفة.

تفادي منتجات الحوسبة المزيفة

تتضمن قائمة المنتجات الحاسوبية التي تتعرض على نحو خاص لخطر التزييف أشياء كثيرة من بينها محولات طاقة الكمبيوتر المحمول وبطارياته، ومحركات الأقراص المحمولة USB، ولوحات المفاتيح والماوسات بالإضافة إلى بطاقات الذاكرة. ومع ذلك، تتعرض مجموعة كبيرة من الملحقات الأخرى للتزييف بل قد تتعرض أجهزة كمبيوتر شخصية ومحمولة بالكامل للتزييف. لتجنب السلع الحاسوبية غير المشروعة، يرجى اتباع الخطوات الموضحة أدناه.



1. انظر إلى التغليف



تستخدم HP عبوات مميزة

- < تُشحن منتجات HP الأصلية في علب جديدة عالية الجودة تحمل علامة HP التجارية أو في عبوات التغليف المقوى.
- < يجب ألا توجد نصوص أو صور مشوشة أو شعارات HP غير صحيحة أو صور منتجات تختلف عن العنصر الفعلي أو أخطاء إملائية.

2. افحص المنتجات



تتميز منتجات الحوسبة الأصلية من HP بأنها ذات جودة عالية

- < تُصنَّع منتجات HP الأصلية وفقاً لمعايير الجودة الصارمة لدى شركة HP. وبشكل عام، تحمل هذه المنتجات شعارات HP المميزة بالإضافة إلى ملصق يعرض معلومات المنتج بطباعة عالية الدقة.
- < يُحتمل أن تكون السلع التي تُظهر علامات تلف أو خدوشاً أو بلى وتمزقاً سلعاً مزيفة. وبالإضافة إلى ذلك، يُفترض أن تشير أي ملصقات بالمنتج مُلصقة بشكل عشوائي أو تحتوي على أخطاء إملائية أو أخطاء في علامات الترخيم الشك، وكذلك بالنسبة لملصقات شعار HP غير الصحيحة.

3. تجنب قبول العروض المشكوك فيها

تبيع HP المنتجات عبر شركاء القنوات المُتعاقد معهم

- < لتجنّب منتجات الحوسبة المزيفة، تُوصي HP بشكل عام بالشراء من موردين موثوقين فقط، مثل الشركاء المعتمدين من HP.

تتسم ممارسات بيع منتجات HP بأنها متناسقة وجديرة بالاعتماد عليها

- < إذا كان هناك شيء يبدو «كأنه يفوق حد التصديق» فإنه ربما يكون كذلك. ولذا، تنصح HP بالامتناع عن أيّ عروض مشبوهة، بما في ذلك ممارسات البيع مثل:

- X منتجات الحوسبة التي يتم عرضها بأسعار منخفضة للغاية.
- X بيع منتجات بزعم أنها أصلية من HP، وتحمل أوصافاً مثل «تم اختبارها من قبل المصنع/تخضع لاختبارات المصنع» أو «تعبئة مجمعة» أو «طرح جديد لمبيعات التجزئة» أو «عبوات البيع بالتجزئة المختومة من قِبَل المصنع» أو «بطارية ذات خلية من المستوى أ».
- X العروض المزودة بصور تعرض مراحل التصنيع أو التعبئة الشاملة بالجملة أو التي تعرض المكونات الداخلية.
- X البائعون الذين يدعون بأنهم جهات تصنيع مرتبطة بشركة HP أو معتمدة منها أو يقدمون «جودة متساوية وأسعاراً أقل مقارنة بمنتجات HP القياسية».
- X عروض البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها (البريد العشوائي) أو عروض الإنترنت التي تحتوي على معلومات اتصال غير كاملة بالبائع.
- < تُوصي HP بتجنّب العروض على المنتجات المزعوم بأنها «من السوق الرمادية» أو «مستوردة من أسواق أخرى»⁴، والتي قد يتم استعمالها لبيع السلع المزيفة. لاحظ أنه في المنطقة الاقتصادية الأوروبية، وسويسرا، والمملكة المتحدة، يمثل التسويق الرمادي انتهاكاً للعلامة التجارية.

4. أبلغ عن الشكوك

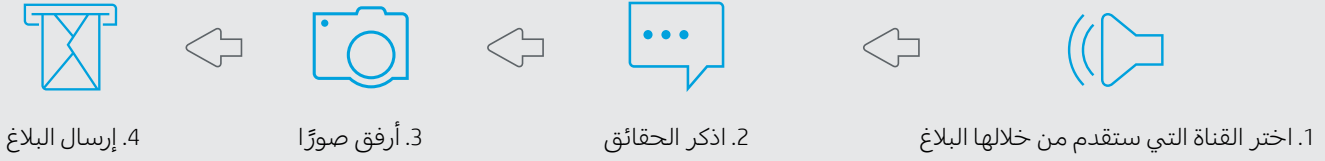
التصرف الذي يجب أخذه عند الشك في منتج أو عرض ما

- < يُرجى إبلاغ خبراء HP لمكافحة التزييف على النحو الموصوف أدناه إذا راودتك أي شكوك تتعلق بمنتجات مزيفة.

الإبلاغ عن المنتجات المزيفة المحتملة

إذا فحصت المنتجات كما هو موضح أعلاه وتأكدت شكوكك، فيرجى منك إبلاغ HP فورًا.

نظرة سريعة: كيف تبلغ عن شكوك تتعلق بالتزييف أو الاحتيال



ما يجب أخذه بعين الاعتبار قبل إبلاغ HP

- < يُرجى الاحتفاظ بالمنتج المشبوه وعبوته وأي مستندات ذات صلة مثل الفواتير للرجوع إليها لاحقًا.
- < لسلامتك الشخصية، تُوصي HP بشكل عام بعدم إخبار البائع الذي باع البضائع المشبوهة بشكوكك.

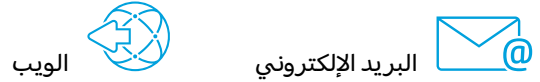
تلتزم HP بحماية خصوصيتك (انظر بيان خصوصية HP عبر الإنترنت). سنستفيد من المعلومات التي وصلتتنا منك في اتخاذ إجراءات مناسبة ضد المنتجات المزيفة إذا لزم الأمر. قد نتواصل معك أيضًا بشأن بلاغك، لطرح أسئلة متابعة، على سبيل المثال. الإبلاغ طوعي ويمكن القيام به دون تقديم أي معلومات شخصية. سيتم الحفاظ على سرية جميع المعلومات التي تزودنا بها إلى الحد الذي يسمح به القانون ولن تتم مشاركتها إلا على أساس الحاجة إلى المعرفة.

1. اختر القناة التي ستقدم من خلالها البلاغ

الرجوع مباشرة إلى خبراء HP في حال الشك:



تواصل مع فريق مكافحة التزييف والغش لدى HP بأي لغة



تفضل بزيارة hp.com/go/anticounterfeit ثم انقر فوق «الإبلاغ عن تزييف»، يمكنك أيضًا الإبلاغ بصورة مجهولة.

أرسل رسالة إلى emea.anti-counterfeit@hp.com

2. اذكر الحقائق

فيما يلي التفاصيل التي نحتاجها لمتابعة شكوكك بفعالية:

- < اشرح أسباب الاشتباه في صحة المنتج (على سبيل المثال، السعر منخفض بصورة مثيرة للريبة، أو العبوة المشبوهة).¹
- < اذكر اسم البائع وبيانات الاتصال به، في حال توفرها.
- < يُرجى الإشارة إلى تفاصيل التواصل معك لتلقي أسئلة المتابعة المحتملة، وبالطبع، يمكنك أيضًا الإبلاغ بصورة مجهولة، مثل الإبلاغ عن طريق الويب.

3. أرفق صورًا



صور عينات للإبلاغ عن خرطوشة مسحوق حبر مشكوك بها

يُرجى اتباع الإرشادات التالية عند تقديم صور إلى خبراء مكافحة التزييف والغش لدى HP:

- < أدخل صورًا رقمية واضحة لجميع جوانب عبوة المنتج الستة حتى تتمكن من رؤية النصوص الصغيرة. يُرجى أيضًا إدخال صورة مقربة واضحة ومقرّوة من ملصق الأمان (إن وجد) وصورة من المنتج نفسه عند الإمكان.
- < إذا أمكن، فإنه يرجى استخدام ضوء النهار أو غرفة مظاءة جيدًا، والامتناع عن استخدام فلاش الكاميرا.

4. إرسال البلاغ

أرسل معلوماتك لخبراء برنامج مكافحة التزييف والغش (ACF) الذين سيراجعون بلاغك ويتخذون إجراءات المتابعة اللازمة.

الحصول على المزيد من المعلومات

توفر HP موارد معلومات متعددة يمكنها مساعدتك في الابتعاد عن العروض المشبوهة والمنتجات المزيفة.



أساسيات التزييف
استخدم الملخص المختصر لكيفية
حماية نفسك من المنتجات المزيفة
للرجوع إليه سريعًا



مقاطع فيديو قصيرة خاصة بمكافحة
التزييف والغش
تعرف على موضوعات مكافحة التزييف
والغش الأساسية في بضع دقائق فقط
باستخدام المقاطع الدقيقة ومقاطع
الفيديو التعليمية



صفحات برنامج مكافحة الغش
والتزييف (ACF) على موقع hp.com
تفضل بزيارة صفحات مكافحة التزييف
على موقع hp.com للحصول على
مزيد من التفاصيل والتنزيلات المفيدة
وللتواصل معنا

¹ بالنسبة إلى مستلزمات الطباعة، يُرجى ملاحظة أن الخراطيش «المعاد تعبئتها» أو «المعاد تصنيعها» أو «المقلدة» أو «المتوافقة» هي منتجات شرعية، طالما أنها لا تنتهك حقوق الملكية الفكرية لشركة HP أو حقوق الأطراف الثالثة الأخرى. ومع ذلك، فمن غير القانوني تعبئة مثل هذه المنتجات أو بيعها بطريقة تشوش على العملاء فعليًا أو بصورة محتملة وتجعلهم يعتقدون أنهم يشترون أحد منتجات HP الأصلية الجديدة تمامًا، أو منتجًا مرتبطًا أو معتمدًا من قبل شركة HP ولا يصنعونه، أو في حال استخدام المنتج للملكية الفكرية لشركة HP دون موافقة HP. ² تتضمن مستلزمات C-SKUs التعاقدية أرقام منتجات المستلزمات المحددة PLS 5T، وIA، وLS، أي المنتجات التي تنتهي بـ «AC»، أو «XC»، أو «YC». ³ تتضمن مستلزمات SKU المُدارة أرقام منتجات المستلزمات المحددة PLS 5T وIA وGL وGM وHF وK6، أي (1) PLS 5T وIA وGL؛ المنتجات التي تنتهي بـ «MC» و(2) PL K6؛ المنتجات التي تنتهي بـ «YC»؛ و(3) منتجات PL GM التي تنتهي بـ «AC» أو «XC»؛ و(4) مستلزمات PL HF المتوافقة مع الطابعات المُدارة (GQ، G8، PLS MC). ⁴ تشير سلع السوق الرمادية أو الواردات من السوق الموازية بشكل عام إلى منتجات أصلية تحمل علامات تجارية يتم الحصول عليها من إقليم واحد (دولة/منطقة اقتصادية) ويتم استيرادها إلى إقليم آخر دون موافقة صاحب العلامة التجارية (المصدر: الرابطة الدولية للعلامات التجارية (INTA)). وللتوضيح، لا تُعد المبيعات عبر الحدود لمنتجات HP المشروعة داخل المنطقة الاقتصادية الأوروبية (الاتحاد الأوروبي + آيسلندا وليختنشتاين والنرويج) وسويسرا والمملكة المتحدة (UK)) تسويقًا رماديًا (الحالة: أكتوبر 2020).

تعرف على المزيد من الموقع
hp.com/go/anticounterfeit



© 2021 HP Development Company, L.P. تخضع المعلومات الواردة في هذه الوثيقة للتغيير دون إشعار مسبق. تتوفر الضمانات الوحيدة لمنتجات وخدمات HP في بيانات الضمان الصريح المرفق مع مثل هذه المنتجات والخدمات. ويجب ألا يُفسَّر أي مما ورد في هذه الوثيقة على أنه ضمان إضافي، ولا تتحمل HP مسؤولية أي أخطاء فنية أو تحريرية أو أي أخطاء ناتجة عن السهو والإغفال في هذه الوثيقة.

EMEA = أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا