



המדריך לצרכנים נגד זיופים

תוכנית HP נגד זיופים ותרמויות (ACF)
עבור אירופה, המזרח התיכון ואפריקה (EMEA)

אפריל 2021

תוכן העניינים

- < איך להימנע ממחסניות מזויפות
- < הימנעות ממוצרי מחשוב מזויפים
- < דיווח על זיופים אפשריים
- < השגת מידע נוסף



חומרי הדפסה מתכלים מזויפים ומוצרי מחשוב יכולים להציב סיכונים משמעותיים בפני צרכנים משום שזיופים לעיתים קרובות אינם עומדים בתקני האיכות והבטיחות החמורים של HP. על מנת להתרחק מרמאים המוצרים המסוכנים שלהם, צריך פשוט לפעול לפי העצות הבאות.

זייפנים יכולים לגרום לסיכונים משמעותיים, כגון:



מגעים בלא מדעת עם פושעים



נזקים למדפסות



תקלות במוצרים



תפוקות עמודים מופחתות



תדפיסים גרועים

איך להימנע ממחסניות מזויפות

חומרים מתכלים מקוריים של HP, כולל מחסניות ממותגות של HP ושל Samsung, נמצאים באופן מיוחד בסכנת זיוף. ¹אנא פעל בזהירות בהתאם לשלבים שלהלן כדי לבדוק מוצרים חשודים.

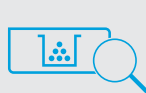
במבט: כיצד לבדוק את החומרים המתכלים של HP



6. דווח על חשדות



5. יש להימנע מהצעות מפקפקות



4. בדוק את המחסנית



3. התבונן באריזה



2. השווה את הקודים/התאריכים



1. בדוק את תווית האבטחה של HP

1. בדוק את תויות האבטחה של HP

מדבקת האבטחה מציגה את התכונות ההולוגרפיות הנכונות

- < הטו את האריזה מלפנים אחורה: הסמלים "hp" ו-"✓" אמורים לנוע בכיוונים מנוגדים.
- < הטו את האריזה מימין לשמאל: הסמלים "hp" ו-"✓" על התווית, אמורים לנוע באותו כיוון.



באופן ספציפי, עבור לקוחות: אמת את הקוד הייחודי של התווית באמצעות הטלפון החכם

< לכוד את קוד התגובה המהירה (QR) שעל גבי התווית באמצעות קורא קוד QR כדי לקבל תגובה ישירה מ-HP.

תוויות אבטחת הטונר הנוכחיות של HP כוללות ברקוד. הברקוד תומך במספור הסדרתי של מחסניות טונר של HP ואין ביכולתו לסייע לך לקבוע אם מוצר עשוי להיות מזויף.

תוויות האבטחה נמצאות וישומו בצורה נכונה

בדוק שכל המוצרים שאמורים לשאת תווית אבטחה אכן נושאים תווית כזאת – ושהתווית נמצאת במקום הנכון, כפי שניתן לראות באיורים שלהלן.

תן לעכבר שלך לרוחף מעל לתוויות האבטחה שלהלן והאזורים המסומנים על קופסאות הדין/טונר עבור תקריבים!

<p>< מחסניות דיו נבחרות של HP נושאות תווית גם בשווקים האירופיים של HP ושווקי ISE של HP (דהיינו אירופה, המזרח התיכון ואפריקה). בדוק את המוצר מול הסקירה הכללית של תוויות האבטחה של מחסניות הדין של HP: יש לך סיבה לחשוד אם תווית אבטחה חסרה כאשר היא אמורה להיות שם. שים לב שגם כל בקבוקי הדין מסוג HP GT עבור מדפסות ink tank של HP, מגיעים בדרך כלל עם תווית אבטחה.</p> 	<p>< כל מחסניות הטונר של HP צריכות לשאת תוויות. הדבר כולל מחסניות HP וגיליות בנוסף לערוכת HP Neverstop. התווית מודבקת בדרך גלל לרוחב פס הקריעה של הקופסה. אם שמת לב למוצרים כאלה שאינם נושאים תווית אבטחה של HP, יש לך סיבה להיות חשדן.</p> 
---	--

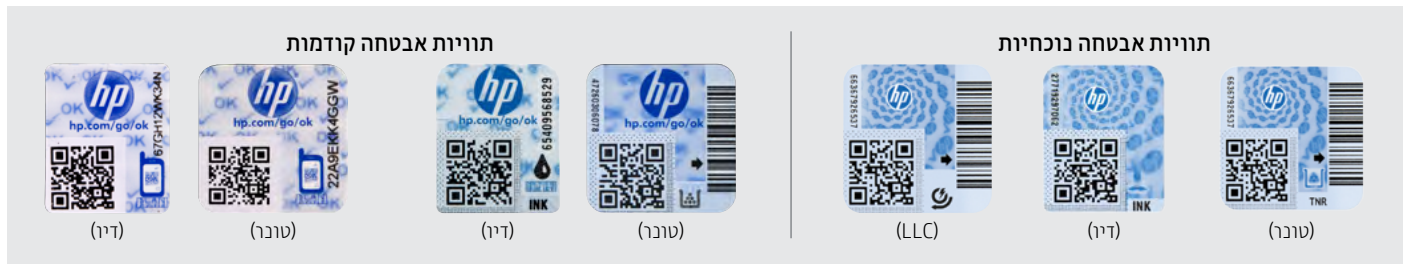
כמו כן, עליך לוודא שתווית האבטחה תואמת למוצר – למשל, תווית דיו המודבקת על מחסנית טונר ולהיפך היא תווית חשודה.

<p>< בחר חומרים מתכלים של HP בעלי אורך חיים ארוך (LLCs) עם תווית אבטחה של LLC, כגון מנגנוני היתוך וערוכת העברת תמונה. אם היא נמצאת, התווית כוללת את הסמל הייעודי "LLC".</p> 	<p>< מחסניות HP מקוריות מסוג PageWide ומחסניות HP בפורמט רחב נושאות בדרך כלל תווית אבטחה. תווית האבטחה של HP המשמשת במוצרים אלה היא בעלת אותו עיצוב כמו אלו שמודבקות על מחסניות דיו.</p> 
---	--

השג פרטים נוספים כיצד לבדוק מוצרי HP מתכלים בעלי חיים ארוכים (מוצרי LLC), כגון מנגנוני היתוך וערוכת העברת תמונה, ומחסניות טונר ממותגות של Samsung במדריכים התואמים שלנו המודפסים על גיליון אחד.

היה מודע לווריאציות השונות של תווית האבטחה

אפשר שכמה גרסאות ישנות יותר של תוויות אבטחה של HP נמצאות עדיין במחזור; בדרך כלל יש להן תכונה של הזזת-תמונה שניתן לבדוק בדרך דומה לשיטה המתוארת לעיל.



2. השווה את הקודים/התאריכים

יש התאמה בין התאריכים/הקודים שעל הקופסה לבין אלו שעל המחסנית

מחסניות HP מקוריות כוללות תאריכים או קודים ספציפיים גם על גבי הקופסה וגם על המחסנית הנמצאת בתוכה. אם אין התאמה בין הקודים/התאריכים כמתואר להלן, יש לך סיבה להיות חשדן.

- < טוב: לכל מחסנית הטונר המקוריות של HP יש קוד בצד הקופסה ועל המחסנית עצמה, כאשר יש התאמה לפחות בין חמשת התווים הראשונים. אבא התעלם מכל מפרט נוסף הנמצא שם.
- < דיו, בקבוקי GT Ink פורמט PageWide, פורמט רחב: מחסניות HP אלה נושאות את אותו תאריך "סוף אחריות" על הקופסה ועל המחסנית עצמה (+/- חודש אחד).

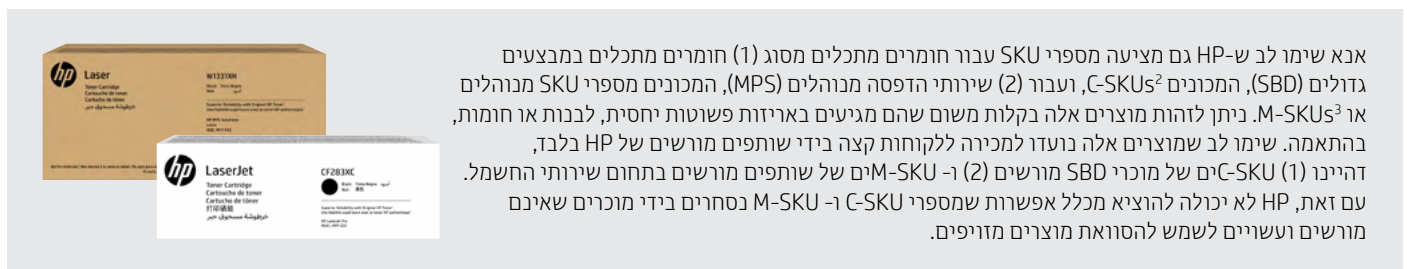
3. התבונן באריזה

כל המוצרים מסופקים באריזת HP מקורית

- < HP ממליצה באופן כללי לקבל את המחסניות של HP רק באריזה המקורית הסגורה של HP. האריזה של HP מציעה הגנה חשובה נגד זיופים ועשויה להכיל מידע חיוני על המוצר.
- < אם תקבלו מחסניות ללא אריזת HP שלהם, אתם עלולים לחשוף את עצמכם לסיכון מוגבר של זיופים. בנוסף לכך, מכירות של מחסניות ללא אריזת HP עלולות להפר את חוקי ההגנה על לקוחות/חוקי בטיחות המוצר אם המידע הרלוונטי היה על גבי אריזת HP.

כל האריזה היא בעלת איכות עקבית

- < קופסאות וחומרי אריזה המשמשים עבור מחסניות HP מקוריות הם בעלי איכות עקבית ומעולה.
- < אסור שיהיו שגיאות איות או הדפסה, סימנים של בלאי ושחיקה, או סימנים לכך שפתחו את הקופסה ואטמו אותה מחדש.



אבא שימו לב ש-HP גם מציעה מספרי SKU עבור חומרים מתכלים מסוג (1) חומרים מתכלים במבצעים גדולים (SBD), המכונים C-SKUs², ועבור (2) שירותי הדפסה מנוהלים (MPS), המכונים מספרי SKU מנוהלים או M-SKUs³. ניתן לזהות מוצרים אלה בקלות משום שהם מגיעים באריזות פשוטות יחסית, לבנות או חומות, בהתאמה. שימו לב שמוצרים אלה כנעודו למכירה ללקוחות קצה בידי שותפים מורשים של HP בלבד, דהיינו (1) C-SKU ים של מוכרי SBD מורשים (2) ו-M-SKU ים של שותפים מורשים בתחום שירותי החשמל. עם זאת, HP לא יכולה להוציא מכלל אפשרות שמספרי C-SKU ו-M-SKU נסחרים בידי מוכרים שאינם מורשים ועשויים לשמש להסוואת מוצרים מזויפים.

4. בדוק את המחסנית



- < מחסניות מקוריות של HP תמיד מגיעות כשהן בלתי-משומשות.
- < לא אמורים להיות שום פגמים, דליפות דיו או טונו, שריטות, או כל סימן של שימוש קודם על גבי המחסנית עצמה.

5. יש להימנע מהצעות מפוקפקות

- < **HP מוכרת מוצרים דרך שותפי ערוץ חוזיים**
- < כדי להימנע ממחסניות מזויפות, HP ממליצה לקנות רק מספקים אמיתיים כמו מפיצים מורשים של HP.

שיטות המכירות של HP הן עקביות ואמינות

- < אם הצעה נשמעת "טובה מדי", קרוב לוודאי שהיא אכן כזאת. לכן HP ממליצה להימנע מהצעות חשודות כלשהן, כולל שיטות מכירה כגון:
 - X חומרי הדפסה מתכלים המוצעים במחירים נמוכים באופן חשוד.
 - X מוצרים "חדשים" או "משופרים" לכאורה של המוצעים באופן בלעדי על-ידי החברה של איש המכירות.
 - X הצעות יזומות בדוא"ל (ספאם) או הצעות באינטרנט עם מידע התקשרות חלקי עבור המוכר.
- < HP ממליצה להימנע מהצעות לחומרי הדפסה מתכלים "מהשוק האפור" לכאורה או "ייבוא מקביל", שיכולות לשמש כאמתלה למכירת סחורות מזויפות. שים לב שבאזור הכלכלי האירופי, בשווייץ ובבריטניה, שיווק אפור מהווה הפרה של סימן מסחרי.

היזהר מנסיונות לאסוף חומרי אריזה עבור שימוש בלתי חוקי

זיופים מנסים לעיתים להשיג קופסאות קרטון או תוויות אבטחה של HP כדי להשתמש בהם מחדש באופן בלתי חוקי כדי להסוות מחסניות מזויפות. אנא הימנעו מתוכניות כאלה ודווח מייד ל-HP אם הבחנתם בשיטות כגון:

- ! בקשות לפתוח קופסאות מחסניות HP בלא לפגוע בתווית האבטחה
- ! הצעות לרכוש חזרה או לקבל חזרה קופסאות ויקות של מחסניות
- ! הצעות לרכוש חזרה או לקבל חזרה תוויות אבטחה של HP שהוסרו



בעת פתיחת הקופסה של המחסנית, נסו תמיד להשתמש בפס הקריעה או בפתח שנקבע לשם כך, אותם ניתן בדרך כלל למצוא בקרבת תווית האבטחה (אם היא נמצאת) – הדבר מסייע למנוע שימוש חוזר בלתי חוקי בקופסאות ותוויות אבטחה.

אנא היו ערביים גם ביחס להצעות יזומות מפוקפקות לאסוף ולמחזר כביכול מחסניות משומשות. אם ברצונכם למחזר מחסניות משומשות למען שימור הסביבה, אתם מוזמנים להשתמש בשיטות שותפי כוכב הלכת של HP, הזמין במדינות רבות ברחבי העולם.

6. דווח על חשדות

- < **פעל כאשר יש לך חשד לגבי מוצר או הצעה**
- < אנא דווחו למומחים של HP למלחמה בזיופים כמתואר להלן אם יש לכם חשדות זיוף כלשהן.

הימנעות ממוצרי מחשב מזויפים

מוצרי מחשב הנמצאים במיוחד בסיכון של זיופים כוללים בין השאר מתאמי חשמל של מכשירים ניידים וסוללות, כונני הבדק USB, מקלדות ועכברים, בנוסף לכרטיסי זכרון. עם זאת, מגוון רחב של אביזרים אחרים ואפילו מחשבים שולחניים ומחשבים ניידים שלמים עלולים להיות מועדים לזיופים. על מנת להימנע מטובי מחשב בלתי חוקיים, אנא פעל בהתאם לצעדים המובאים להלן.

במבט: כיצד לבדוק מוצרי מחשב של HP



1. התבונן באריזה



חברת HP משתמשת בחומרי אריזה מאיכות מעולה

- מוצרים מקוריים של HP משווקים בקופסאות חדשות ואיכותיות ממותגות HP או באריזות בליסטרו.
- לא אמורים להיות תקסס ותמונות מטושטשים, תמונות לוגו שגויות של HP, תצלומי מוצר השונים מהפריט בפועל, או שגיאות איות.

2. בדוק את המוצרים



מוצרי מחשב מקוריים של HP הם מאיכות גבוהה

- מוצרי HP מקוריים מתמיד מיוצרים בהתאם לתקני האיכות הקפדניים של HP. בדרך כלל הם נושאים ציורי לוגו ברורים של HP בנוסף למדבקה המציגה מידע על המוצר בהדפסה בעלת רזולוציה גבוהה.
- טובין המפגינים סימנים של בוך, שריטות או בלאי עלולים באופן פוטנציאלי להיות מזויפים. כמו כן, כל מדבקה מוצר שהודבקה באופן עקום או שיש בה שגיאות איות או פיסוק צריכה לעורר חשד, כמו גם תוויות לוגו שגויות של HP.

3. יש להימנע מהצעות מפקקות

HP מוכרת מוצרים דרך שותפי ערוץ חוזיים

- כדי להימנע ממוצרי מחשב מזויפים, HP ממליצה לקנות רק מספקים אמין כמו משותפים מורשים של HP.

שיטות המכירות של HP הן עקביות ואמינות

אם הצעה נשמעת "טובה מדי", קרוב לוודאי שהיא אכן כזאת. לכן HP ממליצה להימנע מהצעות חשודות כלשהן, כולל שיטות מכירה כגון:

- X מוצרי מחשב המוצעים במחירים נמוכים עד כדי כך שהם מעוררים חשד.
- X מכירה של מוצרים שטוענים לגביהם שהם מוצרים מקוריים של HP בלויית תיאורים כגון "נבדק במפעל/בדיקה במפעל", "אריזה בתפוזות", "קמעונאי חדש", "אריזה קמעונאית שנחתמה במפעל", או "סוללה סוג א".
- X הצעות עם תמונות המראות תהליכי ייצור המוני או תהליכי אריזה או רכיבים פנימיים.
- X מוכרים שטוענים שהם יצרנים הקשורים אל HP או מקבלים חסות ממנה או המצביעים כביכול "איכות שווה במחירים נמוכים יותר מאשר המוצרים הסטנדרטיים של HP".
- X הצעות יזומות בדוא"ל (ספאם) או הצעות באינטרנט עם מידע התקשרות חלקי עבור המוכר.
- X HP ממליצה להימנע מהצעות למוצרים מתכלים "מהשוק האפור" לכאורה או "ייבוא מקביל", שיכולות לשמש כאמתלה למכירת סחורות מזויפות. שים לב שבאזור הכלכלי האירופי, בשווייץ ובבריטניה, שיווק אפור מהווה הפרה של סימן מסחרי.

4. דווח על חשדות

פעל כאשר יש לך חשד לגבי מוצר או הצעה

אנא דווחו למומחים של HP למלחמה בזיופים כמתואר להלן אם יש לכם חשדות זיוף כלשהן.

דיווח על זיופים אפשריים

אם בדת את המוצרים כמתואר לעיל ויש בסיס לחשדות שלך, אנא דווח מיידית ל-HP.

במבט: כיצד לדווח על חשדות לזיוף ותרמית



4. הגש את הדו"ח שלך



3. צרף צילומים



2. ציין את העובדות



1. בחר את ערוץ הדיווח שלך

מה יש לזכור לפני הדיווח ל-HP

< אנא שמור על המוצר החשוד, אריזתו וכל מסמך הקשור אליו כגון חשבוניות, לשם עיון בעתיד.

< למען בטיחותך, HP ממליצה בדרך כלל לא לספר למוכר שמכר את הטובין המפוקפקים על החדש שלך.

HP מחוייבת להגן על הפרטיות שלך (עייני בהצהרת הפרטיות המקוונת של HP). אנו נשתמש במידע שתדווח כדי לפעול נגד זיופים במידת הצורך. אנו עשויים גם ליצור איתך קשר לגבי הדיווח שלך, למשל, כדי לשאול שאלות המשך. הדיווח מתבצע מרצון וכיתן לבצעו בלא לספק מידע אישי כלשהו. כל המידע שתספק לנו ישמר בסוד ככל שהחוק מתיר זאת ואנו נשתף בו אחרים רק על בסיס צורך לדעת.



1. בחר את ערוץ הדיווח שלך

במקרה של חשדות, פנה ישירות למומחים של HP:



צור קשר עם צוות ה-ACF של HP בכל שפה

אינטרנט



דוא"ל



בקר ב- hp.com/go/anticounterfeit ולחץ על "דווח על זיוף" – תוכלו אפילו לדווח באופן אנונימי.

כתוב אל emea.anti-counterfeit@hp.com



2. ציין את העובדות

זה מה שאנו צריכים לדעת כדי להמשיך לטפל באופן יעיל בחשד שלך:

< הסבר את הסיבה (הסיבות) לחשדותיך (למשל, מחיר נמוך באופן מחשיד, אריזה מפקוקת)¹

< ציין את השם ופרטי הקשר של המוכר, במידה והם זמינים.

< אנא ציין את פרטי ההתקשרות שלך עבור שאלות המשך פוטנציאליות – כמובן, שתוכל גם לדווח באופן אנונימי, למשל, באמצעות האינטרנט.



3. צרף צילומים

אנא פעל בהתאם להנחיות אלה בעת משלוח תמונות למומחי ACF של HP:

< כלול ששה צילומים דיגיטליים חדים של כל שש הצדדים של אריזת המוצר כך שנוכל לראות את הטקסט הקטן יותר. אנא כלול גם **תקריב חד וקריא של תווית האבטחה** (אם היא קיימת) ותמונה של המוצר עצמו, במידת האפשר.

< במידת האפשר, אנא צלם באור יום או בחדר מואר היטב, והימנע מהשימוש בהבדק המצלמה שלך.



צילומים לדוגמה המשמשים כדי לדווח על מחסנית טונר חשודה



4. הגש את הדו"ח שלך

שלח את המידע שלך למומחי ה-ACF שלנו, שיסקרו את הדוח שלך וינקטו פעולת המשך מתאימה.

