

Belangrijk: vervalste HP toners in omloop

Geachte ,

Zoals u -als gewaardeerde klant van onze webshop- weet, hechten wij bij 123inkt veel waarde aan transparantie en eerlijkheid als het gaat om de levering van onze producten. Ook als dit geen goed nieuws is, dan nemen wij onze verantwoordelijkheid. Om die reden informeren wij u over een kwestie die mogelijk invloed heeft op de originele HP toner(s) die u recentelijk bij ons heeft gekocht.

Kortgeleden kwam aan het licht dat er binnen Europa op grote schaal **zeer goede vervalsingen van HP toners in omloop** zijn. Deze toners zijn zó goed nagemaakt, dat ze zelfs door ons magazijnpersoneel én onze (officiële) leveranciers niet van echte te onderscheiden waren! Hierdoor kon het gebeuren dat er door leveringen via ten minste zeven verschillende Europese leveranciers vervalste HP toners in onze voorraad terecht zijn gekomen.

Ook onze zusterbedrijven in Ierland, Polen, Spanje en Zweden troffen vervalste HP toners in hun voorraad aan. Deze collega's halen hun voorraad ook bij lokale leveranciers. Daarnaast hebben wij in verschillende Europese landen bij diverse concurrenten testbestellingen geplaatst en ook daarin werden vervalste HP toners aangetroffen. Het probleem doet zich niet enkel voor in België of bij 123inkt. Uit nieuwsbronnen vanuit de markt blijkt dat dit gaat om een groot Europees probleem.

Wij hebben direct actie ondernomen en alle HP toners in onze magazijnen gecontroleerd op vervalsingen. In de Nederlandse magazijnen troffen we bij maar liefst 33 verschillende HP tonermodellen in onze voorraad één of meerdere vervalsingen aan. Bij onze buitenlandse zusterorganisaties zijn nog eens 23 andere modellen aangetroffen waardoor het totale aantal vervalste HP tonermodellen ten minste 56 bedraagt. Deze toners hebben wij vanzelfsprekend direct uit onze voorraad genomen, om te voorkomen dat deze nog aan klanten kunnen worden uitgeleverd.

Modellen

Voor zover wij weten gaat het op Europees niveau dus om **ten minste 56 verschillende modellen** uit 12 verschillende kleurenséries en 9 mono toners. De modellen die ons nu bekend zijn, zijn de volgende:

Kleurenséries

HP 125A serie, HP 128A serie, HP 131A serie, HP 201A serie, HP 203A serie, HP 205A serie, HP 304A serie, HP 305A serie, HP 307A serie, HP 410A/X serie, HP 507A serie en de HP 508A serie.

Mono toners (zwart)

HP 05A (CE505A), HP 26A (CF226A), HP 26X (CF226X), HP 55A (CE255A), HP 55X (CE255X), HP 78A (CE278A), HP 80A (CF280A), HP 87A (CF287A) en de HP 90 (CE390A).

2023

Wij hebben de indruk dat de vervalste HP toners in de loop van 2023 op de markt zijn gekomen en verspreid. Dit is echter niet met 100% zekerheid te zeggen en daarom brengen wij u ook op de hoogte als u al vóór 2023 een originele HP toner bij ons besteld heeft. En natuurlijk, ook als u ondertussen, om welke reden dan ook, HP toner(s) bij een concurrent besteld heeft, dan kan deze informatie belangrijk voor u zijn.

Hoe herkent u een vervalste HP toner?

De vervalste HP toners zijn bedrieglijk nauwkeurig nagemaakt en bijna niet van de originele te onderscheiden. De verpakking is bijna identiek, het unieke security label (hologram) geeft aan dat het om een officieel HP-product gaat en ook na installatie krijgt u geen melding over een niet HP-product en zal de printersoftware aangeven dat er een origineel HP-product is geïnstalleerd. Wij weten inmiddels hoe wij de vervalsingen aan de verpakking kunnen herkennen maar dat is zo ingewikkeld dat dit niet eenvoudig uit te leggen is.

Hoe herkent u dan de vervalste HP toners? Aan de verpakking en met de printersoftware kunt u niet zien dat het om een vervalsing gaat, maar wel aan de toner zelf. Het gaat namelijk om lege gebruikte originele HP toners, die uit elkaar gehaald en opnieuw gevuld zijn. U kunt deze vervalste HP toners veelal herkennen aan het zogenoemd vulgat dat met een plastic dopje is afgedicht (zie foto's).



Heeft u nog een toner van één van de hierboven vermelde modellen in een dichte doos? U kunt het vulgat alleen zien als u deze uitpakt. Uiteraard verandert dit niets aan uw recht op vervanging als deze vervalst blijkt te zijn.

Is uw toner vervalst?

Gelukkig is de kans groot dat u een gewone, echte HP toner van ons heeft ontvangen. Als u constateert dat u toch een vervalste HP toner van ons mocht hebben ontvangen, neem dan contact op met onze klantendienst via klantendienst@123inkt.be

Vanwege de ernst van deze situatie hebben wij speciaal een klantendienstteam gevormd dat uw vragen over vervalste HP toners kan beantwoorden. Om onze klanten snel en goed te kunnen helpen, willen wij u verzoeken zo min mogelijk telefonisch contact met onze klantendienst op te nemen.

Wilt u toch liever een medewerker spreken? Onze productspecialisten staan u graag te woord via een telefoonnummer dat speciaal voor deze situatie is aangemaakt: 09 39 64 123. Zij zijn op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 21.00 uur.

Uw vragen ontvangen wij bij voorkeur per e-mail met onderstaande informatie:

- uw klantgegevens;
- welk tonermodel het betreft;
- waarom u denkt dat dit een vervalste HP toner is;
- één of liefst meerdere foto's van de toner

Hoe specifieker uw informatie is, hoe beter wij kunnen beoordelen of het in uw geval om een vervalst exemplaar gaat en hoe sneller wij het retourproces voor u in werking kunnen zetten. Zo kunnen wij de vervalste HP toner zo snel mogelijk omruilen voor een échte HP toner.

U vindt meer informatie op onze website (www.123inkt.be/HP-vervalsingen).

Ik dank u voor uw begrip en wens u alvast een fijn weekend toe (hopelijk gaat u naast het controleren van uw toners ook nog iets leuks doen 😊)!

Evert Martens (Managing Director 123inkt.be & 123encre.be)

PS Heeft u een vervalste HP toner ontdekt en heeft u deze niet bij ons gekocht? Neem dan contact op met HP of het betreffende verkooppunt.

