

## **Avis important : contrefaçons de toners HP en circulation**

Cher(e) ,

Comme vous le savez, en tant que fidèle client de notre boutique en ligne, 123encre accorde une grande importance à la transparence et à l'honnêteté lorsqu'il s'agit de la livraison de ses produits. Même si les nouvelles sont loin d'être agréables, nous prenons nos responsabilités. C'est pourquoi nous vous informons d'un problème qui pourrait affecter le(s) toner(s) HP original(aux) que vous avez récemment acheté(s) chez nous.

Il est apparu récemment que de très bons toners HP contrefaits circulaient à grande échelle en Europe. Ces toners ont été si bien imités que même notre personnel d'entrepôt et nos fournisseurs (officiels) ne peuvent les distinguer des vrais ! Par conséquent, au moins sept fournisseurs européens différents nous ont fourni des toners HP contrefaits.

Nos sociétés sœurs en Irlande, en Pologne, en Espagne et en Suède ont également trouvé des toners HP contrefaits dans leur stock. Ces collègues s'approvisionnent également auprès de fournisseurs locaux. En outre, nous avons passé des commandes de test auprès de plusieurs concurrents dans différents pays européens et des toners HP contrefaits ont également été trouvés dans ces commandes. Il ne s'agit pas seulement d'un problème en Belgique ou chez 123encre, les sources d'information du marché indiquent qu'il s'agit d'un problème européen majeur.

Nous avons pris des mesures immédiates et vérifié tous les toners HP dans nos entrepôts pour détecter les contrefaçons. Dans les entrepôts néerlandais, nous avons trouvé une ou plusieurs contrefaçons sur pas moins de 33 modèles différents de toners HP en stock. Dans nos organisations sœurs étrangères, 23 autres modèles ont été découverts, ce qui porte le nombre total de modèles de toners HP contrefaits à au moins 56. Naturellement, nous avons immédiatement retiré ces toners de notre stock afin d'éviter qu'ils ne soient livrés aux clients.

### **Modèles**

Pour autant que nous le sachions, au niveau européen, au moins 56 modèles différents de 12 séries couleur et 9 toners monochromes sont concernés. Les modèles actuellement connus sont les suivants :

#### Séries couleur

Série HP 125A, série HP 128A, série HP 131A, série HP 201A, série HP 203A, série HP 205A, série HP 304A, série HP 305A, série HP 307A, série HP 410A/X, série HP 507A et la série HP 508A.

#### Toners monochromes (noirs)

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

Nous avons l'impression que les toners HP contrefaits ont été mis sur le marché et ont été distribués au cours de l'année 2023, mais nous ne pouvons pas le dire avec certitude. C'est pourquoi nous informons également les clients qui ont déjà commandé des toners

d'origine HP chez nous avant 2023. Et bien sûr, même si entre-temps vous avez commandé un ou plusieurs toners HP auprès d'un concurrent, pour quelque raison que ce soit, cette information peut être importante pour vous.

### **Comment reconnaître un toner HP contrefait ?**

Les toners HP contrefaits sont des copies faussement exactes qui ne se distinguent pas de l'original. L'emballage est presque identique, l'étiquette de sécurité unique (hologramme) indique qu'il s'agit d'un produit HP officiel et même après l'installation, vous ne recevrez pas de message concernant un produit autre que HP et le logiciel de l'imprimante indiquera qu'un produit HP original a été installé. Nous savons maintenant comment reconnaître les contrefaçons à partir de l'emballage, mais c'est tellement compliqué qu'il n'est pas facile de l'expliquer.

Comment reconnaître les toners HP contrefaits ? L'emballage et le logiciel de l'imprimante ne permettent pas de savoir s'il s'agit d'une contrefaçon, mais le toner lui-même permet de s'en rendre compte. En effet, il s'agit de toners HP d'origine vides et usagés, qui ont été démontés et rechargés. Vous pouvez généralement reconnaître ces toners HP contrefaits au trou de remplissage qui est scellé par un bouchon en plastique (voir photos).



Avez-vous encore un toner de l'un des modèles mentionnés ci-dessus qui se trouve dans son emballage fermé? Vous ne pouvez voir le trou de remplissage que lorsque vous le déballez. Bien entendu, cela ne change en rien votre droit à un remplacement s'il s'avère qu'il s'agit d'une contrefaçon.

### **Votre toner est-il contrefait ?**

Heureusement, il y a de fortes chances que vous ayez reçu un toner HP authentique de notre part. Si vous pensez avoir reçu un toner HP contrefait, veuillez contacter notre service clients à l'adresse [service-](#)

[clients@123encre.be](mailto:clients@123encre.be).

En raison de la gravité de cette situation, nous avons mis en place une équipe de service clients spécialisée pour répondre à vos questions sur les toners HP contrefaits. Afin d'aider nos clients rapidement et correctement, nous vous demandons de contacter notre service clients par téléphone le moins souvent possible.

Vous préférez tout de même parler à un employé ? Nos spécialistes de produits se feront un plaisir de vous parler au numéro de téléphone dédié à cette situation : +32 (0)9 39 64 123. Ils sont joignables les jours ouvrables de 8h à 17h30.

Nous préférons recevoir vos demandes par e-mail avec les informations suivantes :

- vos coordonnées de client ;
- le modèle de toner concerné ;
- la raison pour laquelle vous pensez qu'il s'agit d'un toner HP contrefait ;
- une ou, de préférence, plusieurs photos du toner

Plus vos informations seront précises, mieux nous pourrons déterminer s'il s'agit d'une contrefaçon et plus vite nous pourrons entamer la procédure de retour afin d'échanger le toner HP contrefait contre le toner HP authentique dans les plus brefs délais.

Vous trouverez de plus amples informations sur notre site web.  
(<https://www.123encre.be/page/contrefacons-HP.html>)

Je vous remercie de votre compréhension et je vous souhaite un bon week-end (en espérant qu'en plus de vérifier vos toners, vous ferez quelque chose de vraiment amusant 😊) !

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

PS Si vous avez découvert un toner HP contrefait et que vous ne l'avez pas acheté chez nous, veuillez contacter HP ou le point de vente concerné.

