

Importante: toners HP falsos en circulación

Estimado ,

Como valioso cliente de nuestra tienda online, sabes que en 123tinta valoramos la transparencia y la sinceridad en la relación con nuestros clientes. Aunque las noticias no sean las más convenientes, nos hacemos responsables de comunicarlas. Por esta razón, te informamos de que ha habido un problema que ha podido afectar a los toners HP que compraste últimamente con nosotros.

Hemos recibido la noticia de que **copias muy conseguidas de toners HP** están circulando de forma masiva en Europa. Estas son copias tan reales que ni siquiera nuestro equipo de almacén y nuestros proveedores oficiales han podido distinguirlos de los reales. Como consecuencia, al menos siete proveedores de diferentes países europeos nos han suministrado toners HP falsificados.

Nuestras compañías hermanas en Irlanda, Polonia, Holanda y Suecia también han encontrado toners HP falsos en sus almacenes. Ellos también nutren su stock de proveedores locales. Además, hemos realizado pedidos de prueba en varios competidores de diferentes países europeos y también hemos encontrado toners HP falsos en sus pedidos. Esto no se trata únicamente de un problema en España o en 123tinta, noticias de fuentes especializadas en el sector indican que se trata de un problema importante en Europa en este momento.

Hemos actuado de forma inmediata y revisado cada uno de los toners que se encuentran en nuestros almacenes para encontrar estas copias falsas. En los almacenes de España, se han encontrado una unidad o más de toners falsificados en hasta 14 modelos de tóner diferentes que teníamos en stock. En nuestras tiendas hermanas de Europa, se han encontrado 42 modelos, llevando la suma de falsificaciones encontradas a al menos 56 unidades. Por supuesto, hemos retirado inmediatamente estos toners de nuestro stock para evitar que se envíen a nuestros clientes.

Modelos

Hasta donde tenemos conocimiento, a nivel europeo, al menos 56 modelos se han visto afectados.

Series a color:

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

Series monocromo:

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

2023

Creemos que estas falsificaciones HP han conseguido introducirse en el mercado y se han ido distribuyendo a lo largo de este año 2023. Sin embargo, no podemos afirmarlo con total seguridad. Es por esto que te

avisamos aunque hayas comprado un tóner original de HP antes del año 2023. Y, por supuesto, aunque hayas comprado un tóner HP original en alguna tienda de la competencia, por el motivo que fuere, esta información puede ser importante para ti.

¿Cómo identificas un tóner HP falsificado?

Estos tóners HP falsificados son copias tan rigurosamente engañosas que parecen prácticamente imposibles de distinguir de los originales. El embalaje es casi idéntico, la etiqueta de seguridad única (holograma) indica que es un producto oficial de HP. Incluso, al instalar el producto, no recibirás el aviso de que el producto no es HP y el software de la impresora detectará este tóner como producto original. Sabemos como identificar estas falsificaciones por su embalaje, pero es tan complicado hacerlo, que no es sencillo de explicar.

Entonces, ¿cómo identificas estos tóners HP falsificados? No podrás distinguirlos por su embalaje ni con el software de la impresora, pero sí podrás hacerlo examinado el tóner en sí. Estos tóners son productos originales de HP usados y vacíos que se han desmontado y vuelto a llenar. Normalmente podrás reconocer estos tóners HP falsificados por el llamado agujero de relleno, que estará sellado con un tapón de plástico (ver imágenes).



¿Tienes todavía un tóner cerrado en su caja de alguna de las referencias que te hemos enumerado en la lista? Solo podrás ver esta perforación si lo abres. Por supuesto, abrirlo no afectará a tu derecho a que te lo cambiemos si se tratara de una falsificación.

¿Tienes un tóner falsificado?

Afortunadamente, lo más probable es que hayas recibido un producto original HP normal. Si descubres que has recibido un tóner HP falsificado al comprar con nosotros, por favor, contacta con nuestro equipo de atención al cliente a través del correo atencioncliente@123tinta.es

Debido a la gravedad de la situación, hemos formado a un equipo de atención al cliente dedicado a resolver tus dudas sobre tóners HP falsificados.

Preferimos recibir tus dudas por email incluyendo la siguiente información:

- Tus datos de cliente.
- De qué referencia de tóner se trata.
- Por qué crees que se trata de una falsificación.
- Una o preferiblemente varias fotografías del tóner.

Cuanto más concreta sea la información que nos proporciones, mejor podremos evaluar si se trata de una falsificación o no y, por lo tanto, más rápido podremos iniciar el proceso de devolución del falsificado por un tóner HP original.

Para poder ayudarte a ti y a otros clientes con preguntas concretas sobre HP lo más rápido y mejor posible, te pedimos que contactes por teléfono con nuestro equipo de atención al cliente lo mínimo posible. Podrás encontrar más información en nuestra web (<https://www.123tinta.es/page/HP-falsificados.html>).

Si por algún motivo prefieres contactar por teléfono, ten en cuenta que los tiempos de espera pueden aumentar.

Te agradezco la comprensión y deseo un feliz fin de semana (espero que, además de comprobar tus tóners, hagas algo muy divertido 😊)

Ramiro Bresler Luis (eCommerce Manager de 123tinta)

PD: si has descubierto un tóner falsificado HP y no lo has comprado con nosotros, por favor, contacta con HP o con el punto de venta correspondiente.



Atención al cliente | Trabaja con nosotros | Política de privacidad
Términos y condiciones generales | Darte de baja de la Newsletter