

Condizioni Generali di Vendita

Documento contrattuale di TuttoCartucce S.r.l. ai sensi del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005).

TuttoCartucce S.r.l.

Sede legale: Piazzale Paolo Teggia, 9G — 41049 Sassuolo (MO)

P. IVA / C.F.: 02407350301

R.E.A.: MO-355532 (Reg. Imprese di Modena)

Codice SDI: SUBM70N

PEC: tc.cert@pec.tuttocartucce.com

Email: info@tuttocartucce.com

Titolare del sito www.tuttocartucce.com

COME SI ACQUISTA

Fasi di acquisto e conclusione del contratto

L'acquisto effettuato sul presente sito costituisce la conclusione di un contratto a distanza ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo). Qualora il Cliente sia un consumatore (persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta), trovano applicazione le disposizioni del Codice del Consumo.

Per concludere un acquisto sul sito, il Cliente segue i seguenti passaggi:

- 1 Selezione del prodotto:** il Cliente sceglie l'articolo desiderato dalle pagine di catalogo, ne verifica caratteristiche e prezzo, e clicca su "Aggiungi al carrello".
- 2 Carrello:** il Cliente verifica gli articoli selezionati, modifica le quantità o li rimuove, e visualizza il totale dell'ordine.
- 3 Dati di spedizione e fatturazione:** al checkout il Cliente inserisce i dati necessari alla spedizione e all'eventuale fatturazione.
- 4 Metodo di pagamento:** il Cliente seleziona il metodo di pagamento tra quelli disponibili (carta di credito, PayPal, bonifico bancario anticipato o contrassegno).

- 5 Riepilogo e accettazione:** il Cliente visualizza il riepilogo completo (prodotti, prezzi, spese di spedizione, totale) e accetta le presenti Condizioni Generali di Vendita.
- 6 Conferma dell'ordine:** cliccando sul pulsante di conferma con obbligo di pagamento, il Cliente trasmette l'ordine. Il contratto si intende concluso al momento della ricezione dell'ordine da parte del Venditore.
- 7 Email di conferma:** il Cliente riceve via email la conferma dell'ordine con il relativo riepilogo.

Registrazione e acquisto come ospite

Per completare l'acquisto non è obbligatoria la registrazione: il Cliente può procedere come ospite inserendo i soli dati necessari all'evasione dell'ordine. In alternativa, può creare un account per gestire più agevolmente ordini, spedizioni e richieste di reso (RMA).

Gestione ed eliminazione dell'account

Il Cliente registrato può accedere alla propria area riservata per consultare lo storico degli ordini, modificare i propri dati, gestire le spedizioni e avviare le richieste di reso. Per eliminare il proprio account, il Cliente può contattare il servizio clienti all'indirizzo info@tuttocartucce.com; la richiesta sarà evasa nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

PREMESSA

Accettazione delle condizioni generali di vendita

Il contratto stipulato tra TuttoCartucce S.r.l. e il Cliente deve intendersi concluso con l'accettazione dell'ordine, anche solo parziale, da parte di TuttoCartucce S.r.l. Tale accettazione si ritiene tacita, se non altrimenti comunicato con qualsiasi modalità al Cliente. Effettuando un ordine nelle varie modalità previste, il Cliente dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni fornite durante la procedura d'acquisto e di accettare integralmente le condizioni generali e di pagamento di seguito trascritte.

Se il Cliente è un consumatore, una volta conclusa la procedura d'acquisto on-line, provvederà a stampare o salvare copia elettronica e comunque conservare le presenti condizioni generali di vendita, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 49 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) in materia di contratti a distanza.

Viene escluso ogni diritto del Cliente a un risarcimento danni o indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone e/o cose, provocati dalla mancata accettazione, anche parziale, di un ordine.

PAGAMENTI

Modalità di pagamento

Carta di credito o PayPal

Il pagamento con carta di credito effettuato sul nostro sito è solo una **preautorizzazione** al pagamento, che non verrà eseguito salvo completamento dell'ordine: fino a che il pacco non è sul camion con tutto il materiale ordinato al suo interno, il pagamento non viene effettuato.

Le transazioni tra il browser dell'acquirente e il server della banca sono protette mediante codifica SSL. Il sistema di pagamento è predisposto per i protocolli di autenticazione del titolare di carta (es. 3D Secure / Verified by Visa e analoghi), che consentono di autorizzare il pagamento su Internet in modo sicuro.

Per effettuare il pagamento con carta di credito è necessario possedere una carta dei circuiti VISA, MasterCard o Diners Club.

Nota: alcune carte VISA Electron sono valide solo per uso su POS e prelievo contanti e non possono essere utilizzate via Internet; tali carte non saranno accettate dal nostro sistema. Per maggiori informazioni, rivolgersi alla Banca che ha emesso la carta.

Se si possiede un account **PayPal**, è possibile utilizzarlo per concludere il pagamento in modo sicuro.

Contrassegno

Con il pagamento in contrassegno, il Cliente salda l'importo dell'ordine direttamente al corriere al momento della consegna.

Bonifico Bancario Anticipato

Per tutti gli ordini è possibile pagare con bonifico bancario anticipato da effettuare sul seguente conto:

Intestatario: TuttoCartucce S.r.l.

Banca: Banca Sella – filiale di Sassuolo

IBAN: IT82K0326867010052868052990

Per velocizzare l'evasione dell'ordine, indicare sempre nella causale del bonifico il numero di riferimento dell'ordine. La spedizione della merce avverrà solamente dopo che TuttoCartucce S.r.l. avrà ricevuto conferma dell'avvenuto pagamento (contabile bancaria o dell'Home Banking contenente il numero di CRO del bonifico) via email all'indirizzo **amministrazione@tuttocartucce.com**.

Maggiori informazioni sulle modalità di pagamento sono disponibili alla pagina dei **[pagamenti](#)**.

PROMOZIONI

Promozioni, codici sconto e programma fedeltà

Sul sito sono attive tre diverse forme di vantaggio economico, disciplinate come segue.

Promozioni a catalogo

Le promozioni pubblicate in home page e nelle pagine di catalogo consistono in riduzioni di prezzo applicate **automaticamente**, senza necessità di inserire alcun codice. Hanno durata limitata e vengono aggiornate periodicamente: il prezzo promozionale valido è quello esposto nella scheda prodotto al momento dell'inoltro dell'ordine.

Codici sconto

I codici sconto sono utilizzabili inserendoli nell'apposito campo del carrello o della pagina di pagamento e confermandoli con il pulsante "Applica", **prima dell'inoltro della proposta d'ordine**: l'importo dello sconto è visibile nel riepilogo prima della conferma definitiva. I codici sono ottenibili, tra l'altro, iscrivendosi alla newsletter.

Un solo codice per ordine. I codici sconto non sono cumulabili tra loro né con i buoni derivanti dal programma fedeltà. In caso di inserimento di un secondo codice, il sistema segnala l'incompatibilità.

Prodotti in promozione. I codici sconto non sono applicabili ai prodotti già oggetto di una promozione a catalogo. Se il carrello contiene esclusivamente prodotti in promozione, il codice non produce alcuno sconto.

Ogni codice può essere soggetto a limitazioni specifiche, indicate nella comunicazione con cui viene reso disponibile:

- **periodo di validità**, con eventuale data di scadenza;
- **importo minimo d'ordine** al di sotto del quale il codice non è applicabile;
- **numero massimo di utilizzi**, complessivo e per singolo Cliente;
- **ambito di applicazione**, eventualmente limitato a determinate categorie, marchi o prodotti.

Salvo diversa indicazione, lo sconto si applica al valore dei prodotti presenti nel carrello e non alle spese di spedizione. I codici non hanno valore monetario, non sono convertibili in denaro né cedibili a terzi e non danno diritto ad alcun residuo qualora il valore dell'ordine sia inferiore a quello del codice.

Programma fedeltà

I Clienti registrati accumulano punti sugli acquisti effettuati: **1 punto ogni 10 € di spesa**. Al raggiungimento di **50 punti** i punti si convertono in un **voucher da 5 €**, utilizzabile sull'ordine successivo.

L'utilizzo è soggetto a due limiti: lo sconto applicabile è di **massimo 5 € per ordine** e l'ordine deve avere un **valore minimo di 50 €**. Al raggiungimento della soglia è il carrello stesso a proporre l'utilizzo dei punti disponibili. A differenza dei codici sconto, i buoni derivanti dai punti sono utilizzabili anche in presenza di prodotti in promozione.

Il programma prevede inoltre punti aggiuntivi per la segnalazione di nuovi clienti, per l'inserimento della data di nascita e per il passaggio ai livelli Argento e Oro. Il saldo punti è consultabile nell'area personale alla voce "I miei punti".

Modalità di accumulo, livelli e condizioni di utilizzo sono descritti per esteso nella pagina **Raccolta Punti**, che costituisce il regolamento del programma e prevale in caso di difformità.

Rimborsi e recesso

In caso di recesso, reso o annullamento di un ordine al quale sia stato applicato un codice sconto o un buono fedeltà, il rimborso è pari **all'importo effettivamente corrisposto** dal Cliente. Il codice utilizzato, se a uso singolo, non viene rimesso, salvo diversa valutazione del servizio clienti.

Uso non conforme

TuttoCartucce S.r.l. si riserva il diritto di annullare gli ordini in cui i codici sconto risultino utilizzati in modo difforme dalle condizioni previste, ottenuti in modo fraudolento o impiegati mediante la creazione di più account allo scopo di aggirarne i limiti di utilizzo.

RIPENSAMENTI E RESI

Diritto di Recesso

Ai sensi degli artt. 52-58 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il Cliente che riveste la qualità di consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, entro **14 (quattordici) giorni**.

Funzione digitale di recesso

Ai sensi dell'art. 54-bis del D.Lgs. 206/2005, sul sito è disponibile una **funzione digitale di recesso** che consente al Cliente consumatore di trasmettere online la propria dichiarazione, senza necessità di inviare comunicazioni per altre vie.

Dove si trova: la funzione è raggiungibile dalla pagina **Resi** e direttamente all'indirizzo **www.tuttocartucce.com/reso-clienti/**, accessibile previo accesso alla propria area personale. È disponibile per tutta la durata del periodo di recesso.

Come si utilizza: il Cliente accede al proprio account, seleziona l'opzione "Recedi qui dal contratto", sceglie l'ordine interessato e gli articoli oggetto del recesso. Viene quindi presentato un riepilogo della dichiarazione, che diviene efficace soltanto dopo la pressione dell'apposito comando di conferma. La procedura è gratuita e non richiede l'indicazione di alcuna motivazione.

Etichetta di reso: insieme alla ricevuta il Cliente riceve in allegato un documento PDF contenente l'etichetta di spedizione e le istruzioni per la restituzione. Il documento va stampato

e diviso lungo la linea indicata: la parte superiore si applica all'esterno del pacco, la parte inferiore va inserita all'interno insieme alla merce.

Conferma di ricezione: al momento della conferma il Cliente riceve senza indebito ritardo, all'indirizzo email associato al proprio account, una ricevuta su supporto durevole contenente il testo integrale della dichiarazione trasmessa, la data e l'ora esatte della trasmissione e un riferimento identificativo della pratica.

Ambito di applicazione. Il diritto di recesso è riconosciuto dalla legge al solo Cliente consumatore. La funzione digitale di recesso non è pertanto disponibile per gli ordini intestati a una partita IVA, che risultano effettuati nell'esercizio di un'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Il Cliente che ritenga di aver acquistato in qualità di consumatore può contattare il servizio clienti all'indirizzo info@tuttocartucce.com.

Resta ferma la facoltà del Cliente di esercitare il recesso anche mediante dichiarazione esplicita inviata ai recapiti indicati di seguito, ovvero utilizzando il modulo tipo di cui all'allegato I, parte B, del Codice del Consumo.

Annullamento dell'ordine prima della spedizione

Finché l'ordine non è stato preso in carico dalla logistica, il Cliente può annullarlo autonomamente dalla propria area riservata, tramite il pulsante "Annulla Ordine". L'ordine viene annullato e il Cliente riceve il rimborso sullo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto.

Reso dopo la ricezione dell'ordine

Dopo aver ricevuto l'ordine, il Cliente può in ogni caso esercitare il diritto di recesso restituendo i beni. Il termine è di **14 (quattordici) giorni** e decorre dal giorno in cui il Cliente, o un terzo da lui designato diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico dei beni. In caso di più beni ordinati in un unico ordine e consegnati separatamente, il termine decorre dal possesso dell'ultimo bene.

Per esercitare il recesso, il Cliente deve informare il Venditore mediante dichiarazione esplicita, inviata ai seguenti recapiti:

TuttoCartucce S.r.l. – Piazzale Paolo Teggia, 9G – 41049 Sassuolo (MO)

Email: info@tuttocartucce.com

PEC: tc.cert@pec.tuttocartucce.com

Per rispettare il termine, è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione prima della scadenza dei 14 giorni.

Restituzione dei beni

Il Cliente è tenuto a restituire i beni senza indebito ritardo e comunque entro **14 giorni** dalla comunicazione della decisione di recedere. Il termine è rispettato se il Cliente rispedisce i beni prima della scadenza. I costi diretti di restituzione sono a carico del Cliente. Il Cliente è

responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne natura, caratteristiche e funzionamento.

Indirizzo per la restituzione della merce:

TuttoCartucce S.r.l. – Via Pietro Fornaciari Chittoni 25-27
42122 Bagno – Reggio Emilia (RE), Italia

Rimborso

Il Venditore rimborsa tutti i pagamenti ricevuti, comprese le spese di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti da una modalità di consegna diversa da quella standard offerta), senza indebito ritardo e comunque entro **14 giorni** dal giorno in cui è stato informato della decisione di recedere. Il rimborso è effettuato con lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente, salvo diverso accordo, e senza costi a suo carico. Il Venditore può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni o finché il Cliente non abbia dimostrato di averli rispediti, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

GARANZIA E ASSISTENZA

Garanzie e istruzioni reso

Garanzia legale di conformità

Tutti i prodotti venduti sul sito sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), a favore del Cliente consumatore.

Il Venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna che si manifesti entro **2 (due) anni** dalla consegna. L'azione diretta a far valere i difetti si prescrive in 26 mesi dalla consegna del bene. Salvo prova contraria, si presume che i difetti manifestatisi entro un anno dalla consegna esistessero già a tale data, salvo che ciò sia incompatibile con la natura del bene o del difetto.

Rimedi a disposizione del consumatore

In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto, ai sensi dell'art. 135-bis del Codice del Consumo, al ripristino della conformità mediante **riparazione o sostituzione**, oppure a una **riduzione proporzionale del prezzo** o alla **risoluzione del contratto**, secondo le condizioni e i limiti previsti dalla legge.

Il consumatore può, in prima battuta, scegliere tra riparazione e sostituzione, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o imponga costi sproporzionati rispetto all'altro. La riparazione o sostituzione è effettuata senza spese per il consumatore ed entro un tempo ragionevole. La riduzione del prezzo o la risoluzione spettano nei casi previsti dall'art. 135-bis, comma 4 (tra cui: rimedio impossibile o eccessivamente oneroso, mancato rimedio del Venditore, o difetto talmente grave da giustificare l'immediata riduzione o risoluzione).

Come esercitare la garanzia

Per esercitare la garanzia legale, il Cliente può contattare il servizio clienti all'indirizzo info@tuttocartucce.com oppure avviare la procedura di reso/sostituzione (RMA) dalla propria area riservata, fornendo numero d'ordine e descrizione del difetto.

La presente garanzia legale di conformità, riservata ai consumatori, si applica in aggiunta e senza pregiudizio dell'eventuale garanzia convenzionale del produttore, ove prevista.

Come richiedere un reso (RMA)

Richiedere un reso è semplice e veloce:

- 1 Accedi con il tuo account e vai in **Il mio account**, in alto a destra del sito.
- 2 Seleziona **Richieste di Reso**.
- 3 Scegli l'ordine e i prodotti da rendere.
- 4 Indica quantità e motivazione per ciascun prodotto.
- 5 Completato il modulo, invia la richiesta.

Il servizio clienti riceverà automaticamente la segnalazione all'indirizzo rma@tuttocartucce.com e prenderà in carico la richiesta nel più breve tempo possibile, fornendoti tutte le istruzioni per la restituzione. Ti consigliamo di compilare correttamente tutti i campi per velocizzare la gestione del reso.

TRASPARENZA

Recensioni dei clienti

Su questo sito e nei nostri canali di comunicazione facciamo riferimento alle recensioni raccolte tramite la piattaforma indipendente **Trustpilot**. In conformità agli artt. 22, comma 5-bis, e 23, comma 1, lett. bb-ter) e bb-quater) del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), forniamo di seguito le informazioni sulla provenienza delle recensioni e sulle misure adottate per accertarne l'autenticità.

Chi rilascia le recensioni

Le recensioni pubblicate su Trustpilot provengono da clienti che hanno effettuato un acquisto presso TuttoCartucce S.r.l. Al termine dell'ordine inviamo a tutti i clienti, in modo automatico e indistinto, un invito a lasciare una recensione: **non selezioniamo i destinatari** dell'invito in base all'esito presumibile del giudizio.

Assenza di incentivi

Non riconosciamo sconti, punti fedeltà, omaggi o vantaggi di alcun tipo in cambio del rilascio di una recensione, né per l'espressione di un giudizio positivo. Non richiediamo la modifica o la rimozione di recensioni negative e non ne condizioniamo in alcun modo la pubblicazione.

Misure di controllo sull'autenticità

La verifica dell'autenticità delle recensioni è effettuata da Trustpilot attraverso misure proprie, tra cui:

- l'etichettatura come "**Verificata**" delle recensioni per le quali risulti confermata un'effettiva interazione commerciale;
- il monitoraggio continuo di tutte le recensioni mediante **sistemi automatici di rilevamento delle frodi**, che segnalano e rimuovono le recensioni sospette;
- la possibilità di **richiedere all'autore documentazione comprovante** l'acquisto o l'esperienza di servizio, qualora una recensione venga rilevata come sospetta;
- l'intervento di personale specializzato e la facoltà, per chiunque, di **segnalare una recensione** ritenuta non autentica.

Informazioni complete sulle procedure di verifica adottate dal provider sono consultabili sul sito Trustpilot: it.trustpilot.com/trust/combating-fake-reviews

Recensioni sui prodotti pubblicate sul sito

La funzione di recensione dei singoli prodotti presente sul sito è configurata in modo che possano pubblicare una recensione **esclusivamente gli utenti che risultino aver effettivamente acquistato il prodotto** (acquirente verificato). Alla data di ultimo aggiornamento delle presenti condizioni non risultano recensioni prodotto pubblicate sul sito.

RECLAMI E CONTROVERSIE

Reclami, legge applicabile e foro

Ogni eventuale reclamo dovrà essere rivolto a:

TuttoCartucce S.r.l.
tc.cert@pec.tuttocartucce.com

Gli eventuali reclami per danno o manomissione durante il trasporto debbono essere contestati al vettore al momento del ricevimento e comunicati a TuttoCartucce S.r.l. entro 10 giorni. Trascorso tale termine il reclamo non potrà più essere accolto.

Qualsiasi reclamo per differenze rispetto all'ordine e al documento viaggiante (DDT o FAT) deve essere comunicato a TuttoCartucce S.r.l. entro 10 giorni. Trascorso tale termine il reclamo non potrà più essere accolto.

Legge applicabile e foro competente

Il contratto di vendita tra il Cliente e TuttoCartucce S.r.l. si intende concluso in Italia (presso la sede legale di TuttoCartucce S.r.l.) e regolato dalla Legge Italiana.

Per la soluzione di controversie derivanti dal presente contratto di vendita a distanza, qualora il Cliente sia un consumatore, la competenza territoriale è quella del Tribunale del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se ubicati in Italia (foro del consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 66-bis del Codice del Consumo). Per ogni altra controversia, o qualora il Cliente non rivesta la qualità di consumatore, sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Modena.

Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

Il Cliente consumatore può ricorrere a una procedura di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) per la composizione stragiudiziale delle controversie relative agli acquisti online. Il ricorso a una procedura ADR è facoltativo e non pregiudica il diritto del Consumatore di adire l'autorità giudiziaria competente.

Conciliazione paritetica Netcomm-AACC

TuttoCartucce S.r.l. aderisce all'Organismo di Conciliazione Paritetica Netcomm-Associazioni dei Consumatori. Il Consumatore che ha presentato un reclamo e non è soddisfatto dell'esito, oppure non ha ricevuto riscontro entro **45 giorni**, ha la possibilità di avvalersi **gratuitamente** della procedura di negoziazione paritetica gestita da tale Organismo.

Tutte le informazioni sul funzionamento della procedura sono consultabili sulla pagina informativa del Consorzio Netcomm: **Conciliazione paritetica — Consorzio Netcomm**. Per ulteriori informazioni è possibile scrivere a **conciliazione@consorzionetcomm.it**.

Altri organismi ADR

In alternativa, il Consumatore può rivolgersi agli altri organismi ADR iscritti negli elenchi ufficiali. L'elenco degli organismi disponibili negli Stati membri dell'Unione Europea, insieme alle informazioni sulle possibili forme di tutela stragiudiziale, è consultabile sulla pagina della Commissione Europea **consumer-redress.ec.europa.eu**. In Italia, l'elenco degli organismi ADR autorizzati è disponibile sul sito del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT).

La piattaforma europea ODR (*Online Dispute Resolution*) è stata dismessa ai sensi del Regolamento (UE) 2024/3228, che ha abrogato il Regolamento (UE) n. 524/2013: dal 20 marzo 2025 non accetta più reclami e dal 20 luglio 2025 non è più operativa. Ogni riferimento a tale piattaforma è pertanto da intendersi superato.

Documento aggiornato al 30/07/2026.

Versione sempre vigente disponibile all'indirizzo **www.tuttocartucce.com/condizioni-di-vendita/**.

Copia fornita ai sensi dell'art. 12, comma 3, del D.Lgs. 70/2003, in formato che ne consente la memorizzazione e la riproduzione da parte del Cliente.