

Condizioni Generali di Vendita

CONDIZIONI DI VENDITA

Le presenti Condizioni di Vendita regolano l'offerta e la vendita di prodotti sul sito web www.tuttofarma.it (di seguito il "Sito") Farmacia Online Autorizzata dal Min. della Salute con C.U.: 403

La vendita dei prodotti del sito è gestita da Farmacia De Magistris e Nebbia di Caudera s.n.c. della Dott.ssa Salvino Laura e C. Via Roma 83 10073 Ciriè P. IVA 11638200011 N.REA 1229512 Tel. +39 3703455279 e-mail: info@tuttofarma.it

La vendita dei Prodotti tramite il Sito costituisce un contratto a distanza disciplinato dal Capo I, Titolo III (artt. 45 e ss.) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

Tutti i prezzi di vendita dei prodotti esposti ed indicati nel Sito per i quali costituiscono offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c., sono indicati in Euro e sono comprensivi di IVA ed ogni altra imposta.

CONDIZIONI DI ACQUISTO

In caso di discordanza dei prezzi, successivi all'ordine del Cliente, questi verranno immediatamente comunicati al Cliente telefonicamente o a mezzo e-mail che potrà recedere dall'impegno d'acquisto assunto, ovviamente senza nessuna penale.

Le immagini e i dati tecnici a corredo della scheda di un prodotto possono non essere complete ed esaustive delle caratteristiche proprie, ma differenti per esempio per: (peso, colore, composizione etc.). La corretta ricezione dell'ordine è confermata da tuttofarma.it mediante risposta via email, inviata all'indirizzo di posta elettronica comunicata dal Cliente. Tale messaggio di conferma riproporrà tutti i dati inseriti dal Cliente che si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente eventuali correzioni. Il contratto stipulato tra il Cliente e il Sito è da intendersi concluso solo dopo l'invio della e-mail di accettazione del contratto da parte del Sito.

Effettuando l'ordine sul Sito il Cliente dichiara di aver preso visione delle condizioni di vendita, delle modalità di pagamento proposte e di tutta la procedura di acquisto. Con riferimento espresso agli artt. 3 e 4 dlgs 185/89 il Cliente riceverà, via e-mail, tutte le indicazioni necessarie per l'identificazione del venditore che il Cliente dovrà conservare unitamente alla e-mail di accettazione del contratto.

L'ordine effettuato dal cliente sarà archiviato nel server di tuttofarma.it (server ubicato in Francia presso il provider O.V.H. S.A.) per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge. L'utente potrà accedere al modulo d'ordine e/o dati allo stesso relativi tramite il proprio account personale accessibile sul sito di www.tuttofarma.it.

PAGAMENTI

Gli acquisti fatti sul Sito sono sicuri e garantiti, il Cliente potrà scegliere come pagare tra i modi che qui ti indichiamo.

Pagamento con carta di credito

Scegliendo questa modalità di pagamento la propria Banca provvederà ad autorizzare l'acquisto addebitando esclusivamente quanto autorizzato dal cliente. Le carte di credito convenzionate sono Visa, Mastercard. In caso si decida di annullare l'ordine dopo aver effettuato il pagamento con la carta di credito, o noi dovessimo non accettare il contratto, ci impegnamo a richiedere immediatamente, al più tardi entro due giorni lavorativi, l'annullamento della transazione e lo storno con il riaccredito dell'importo impegnato.

I tempi di rimborso dipendono esclusivamente dal sistema bancario.

In casi eccezionali, ci riserviamo la facoltà di richiedere al Cliente informazioni aggiuntive o l'invio di copie di documenti che dimostrino la titolarità della carta utilizzata: se il Cliente non dovesse fornirci le informazioni richieste, saremo costretti a non accettare la conclusione del contratto. Quando si effettua un pagamento con carta di credito, le informazioni correlate vengono trasmesse direttamente all'Istituto bancario che gestisce la transazione. Noi non le vediamo, per cui nessun nostro collaboratore può usare fraudolentemente i dati delle carte di credito.

Pagamento con PayPal

Scegliendo questa modalità di pagamento il Cliente sarà indirizzato alla pagina di PayPal.

L'importo relativo all'ordine verrà addebitato sul proprio conto PayPal al momento dell'acquisizione dell'ordine.

In caso di annullamento dell'ordine, sia da parte del Cliente, sia nel caso di mancata accettazione da parte di tuttofarma.it, l'importo sarà rimborsato sul conto PayPal. In nessun momento della procedura di acquisto tuttofarma.it è in grado di conoscere le informazioni finanziarie del Cliente. Nessun archivio informatico di tuttofarma.it contiene, né conserva, tali dati.

Per ogni transazione eseguita con il conto PayPal il Cliente riceverà un'email di conferma da PayPal.

Pagamento con bonifico bancario anticipato

Se scegli di pagare con bonifico bancario, andrà effettuato al seguente indirizzo:

- Beneficiario: Farmacia De Magistris e Nebbia di Caudera snc
- Causale: ID dell'ordine e nome e cognome di chi ha effettuato l'ordine
- Banca Sella – sede di Ciriè
- IBAN: IT33D03268 30382 052 6093 90880
- BIC SWIFT: SELBIT2BXXX (nel caso di bonifici internazionali)

Ricordiamo che il Cliente potrà inviare la prova dell'invio del bonifico via e-mail (ordini@tuttofarma.it) indicando il numero di CRO (o allegando la ricevuta di disposizione) e che attenderemo l'accredito della banca per un massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di accettazione del contratto. Oltrepastata tale scadenza l'ordine verrà annullato.

In caso di annullamento dell'ordine a bonifico effettuato, sia da parte del Cliente, sia nel caso di mancata accettazione da parte di tuttofarma.it, l'importo sarà rimborsato sul conto bancario che sarà compito del Cliente indicare tramite mail.

Pagamento alla consegna

È possibile pagare l'ordine al momento della consegna, con un costo aggiuntivo fisso di € 3,90. **In caso di rifiuto del pacco a prodotto già spedito TuttoFarma.it si riserva di chiedere il risarcimento per i costi sostenuti, pari a 20,00 Euro più iva per spese di consegna, giacenza e ritorno.**

SPEDIZIONE

Spese di spedizione. Per ordinativi superiori a € 39,90 le spese di spedizione in Italia sono **gratuite**. Per ordinativi inferiori, invece, le spese di spedizione vanno aggiunte al totale ordinato e vengono automaticamente calcolate al termine dell'acquisto. L'importo per le spedizioni in Italia è pari a € 5.00 per ordini di importo inferiore ad € 39,90. Per destinazioni in località disagiate o Isole minori il costo è superiore, comunque indicato in automatico all'atto dell'ordine.

Spedizione di prodotti ingombranti

Per la spedizione di singoli prodotti particolarmente ingombranti o quantità considerevoli di prodotti poco ingombranti e dal costo contenuto, ci riserviamo la facoltà di richiedere un costo supplementare di spedizione comunque indicato prima dell'accettazione dell'ordine.

Per maggiori informazioni sul costo delle spedizioni o dubbi ti invitiamo a contattare il nostro servizio clienti via mail all'indirizzo info@tuttofarma.it o tramite il form di contatto online.

Tempi di lavorazione, spedizione e consegna dei prodotti

L'elevata automazione delle procedure di lavorazione, spedizione e consegna dei prodotti ordinati, ci consente di fare arrivare al tuo indirizzo quanto hai ordinato in tempi molto brevi che potrai calcolare tu stesso scorrendo le nostre procedure di lavorazione

Accredito della transazione:

- scegliendo la modalità **pagamento pay pal**, il sistema emette l'autorizzazione alla lavorazione del tuo ordine non appena riceve la comunicazione dell'accredito (qualche minuto dall'ordine);
- scegliendo la modalità **pagamento bonifico bancario**, il sistema emette l'autorizzazione alla lavorazione del tuo ordine non appena riceve notifica di avvenuta ricezione di disposizione del bonifico;
- scegliendo la modalità **pagamento alla consegna**, il sistema emette in tempo reale l'autorizzazione alla lavorazione del tuo ordine;

Lavorazione dell'ordine

- se l'ordine è stato inoltrato prima delle ore 20.00 del giorno lavorativo precedente, l'ordine sarà processato e spedito il giorno stesso (se l'ordine non contiene prodotti Cemon, Boiron, o prodotti per cui è specificato un tempo di attesa differente). Di norma, processiamo e spediamo anche gli ordini ricevuti fino alle 10.00 del giorno stesso i cui prodotti sono immediatamente disponibili in magazzino.
- Se l'ordine è stato inoltrato dopo le ore 20.00 del giorno lavorativo precedente, o contiene prodotti Cemon, Boiron, o articoli non immediatamente disponibili in magazzino, questo sarà evaso e spedito il primo giorno lavorativo successivo.
- Nel caso i tempi di attesa si rivelassero più lunghi per imprevisti, o se i prodotti prescelti risultassero momentaneamente mancanti, sarà inviata una mail e si potrà scegliere se aspettare il prodotto, operare un cambio o annullare l'ordine, ottenendo il rimborso totale di quanto pagato.

Consegna con corriere espresso:

Noi consegniamo ai corrieri espresso ogni giorno lavorativo.

I tempi di consegna in tutta ITALIA sono indicativamente di 24/48 ore a seconda della destinazione. Non spediamo verso San Marino, Città del Vaticano, Livigno.

Si specifica che tuttofarma.it non è responsabile o imputabile di eventuali ritardi causati dai corrieri, ma solamente dei tempi di evasione degli ordini.

I corrieri comunicheranno per e-mail il giorno di consegna e, possibilmente, l'orario che generalmente è compreso fra le **09.00 e le 18.00 dei giorni feriali**.

Le consegne vengono effettuate al piano stradale (nessuna consegna al piano a meno di un supplemento sul costo totale di spedizione).

Nel caso il Cliente dovesse essere assente, verrà lasciato un avviso ed inviata una comunicazione via mail di avvenuto passaggio con le informazioni per concordare una nuova data di consegna diversa oppure, se più comodo, richiedere il ritiro presso la filiale del corriere più vicina.

Se per il Cliente non fosse possibile contattare il corriere nei tempi e con le modalità previste nell'avviso, il pacco andrà in giacenza presso la filiale più vicina, dove rimarrà per ulteriori 15 giorni lavorativi compreso il Sabato in attesa di disposizioni.

Nel caso il Cliente non dovesse dare disposizioni o non passare presso la filiale, il pacco ci verrà restituito con conseguente annullamento dell'ordine. In questo caso saremo costretti ad addebitare le spese vive di spedizione.

Ordini non ritirati

Indipendentemente dalla modalità di pagamento scelta in fase d'ordine, in caso di rifiuto del pacco a ordine già spedito TuttoFarma.it si riserva di chiedere il risarcimento per i costi sostenuti, pari a 20,00 Euro più iva per spese di consegna, giacenza e ritorno.

Attenzioni al momento del ritiro dei prodotti

Al momento del ricevimento dei prodotti, preghiamo di controllare, **con attenzione e nel comune interesse**, che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o, comunque, alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo).

Si dovessero riscontrare dei danni, preghiamo di contestarli immediatamente al corriere che effettua la consegna, eventualmente rifiutando il pacco, e darcene comunicazione con mail (reclami@tuttofarma.it). Accettando la merce consegnata dal corriere apponendo riserva di controllo (sempre consigliato), si avranno a disposizione 8 giorni solari di tempo per reclamare ammanchi o danneggiamenti dovuti al trasporto.

Non sarà possibile aprire pratiche di reclamo per danneggiamento merce senza aver firmato con riserva di controllo in fase di consegna.

Reclami: Eventuali anomalie occulte (es.: furti o mancanze), andranno segnalate per iscritto tramite mail (reclami@tuttofarma.it) entro sette giorni lavorativi. Non potremo prendere in considerazione segnalazioni oltre questo termine.

Ricordiamo che ogni reclamo va sempre inviato allegando i riferimenti di chi lo inoltra (nome, cognome, indirizzo, telefono ed e-mail)

RECESSO

Diritto di Recesso Il diritto di recesso è regolato dal D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 art. 52 e ss. che dà diritto, **qualora il Cliente sia una persona fisica che acquisti la merce per scopi non riferibili alla sua attività professionale, ovvero non effettui l'acquisto indicando nel modulo d'ordine un riferimento di Partita IVA**, di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo purché ritorni, **entro 14 giorni dalla data di ricevimento della merce**, il bene acquistato, integro e nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc.).

Per esercitare il diritto di recesso, l'utente deve informare TuttoFarma, prima della scadenza del Periodo di Recesso della sua decisione di recedere.

Al fine di esercitare il diritto di recesso l'utente può:

- (a) inviare la richiesta di reso via raccomandata a: Farmacia De Magistris , Via Roma 83, 10073 Ciriè
- (b) effettuare la richiesta di reso telefonando ad uno dei due numeri di assistenza telefonica
- (c) inviare la richiesta di reso tramite mail all'indirizzo ordini@tuttofarma.it

In tutti i casi di esercizio del diritto di recesso, TuttoFarma invierà all'utente una e-mail di conferma della ricezione ed accettazione della richiesta di recesso.

Sarà cura del Cliente organizzare l'invio dei prodotti oggetto di reso. Per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola e di evitare di apporre etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Le uniche spese a carico del Cliente sono quelle di spedizione per la restituzione del bene.

La restituzione del prodotto dovrà avvenire entro un termine non superiore a 14 giorni a partire dal ricevimento della merce.

Fatte salve eventuali spese di ripristino per danni accertati all'imballo originale e all'integrità del bene , TuttoFarma provvederà a rimborsare al Cliente l'intero importo già pagato il prima possibile, e comunque entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso ad eccezione delle spese di spedizione. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento con cui è stato effettuato l'ordine di acquisto.

Attenzione: Non possono esercitare il diritto di recesso i clienti che acquistano con Partita IVA.

Modalità e limiti del diritto di Recesso

La legge che dà diritto al recesso prevede le seguenti condizioni:

- il diritto si applica al prodotto acquistato nella sua interezza; non è possibile esercitare recesso solamente su parte del prodotto acquistato (es.: accessori, allegati, ecc.);
- la restituzione del prodotto dovrà avvenire entro un termine non superiore a 14 gg. a partire dal ricevimento della merce.
- per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola; va evitata l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto;
- le uniche spese a carico del cliente sono quelle di spedizione per la restituzione del bene e non quelle di prima spedizione già sostenute dal venditore;

- la spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel magazzino del venditore, è sotto la completa responsabilità del Cliente; in caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, il venditore darà comunicazione al Cliente dell'accaduto (entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del bene nei propri magazzini), per consentirgli di sporgere tempestivamente denuncia nei confronti del corriere e ottenere il rimborso del valore del bene (se assicurato); in questa eventualità, il prodotto sarà messo a disposizione del Cliente per la sua restituzione, annullando contemporaneamente la richiesta di recesso;
- il venditore non risponde in nessun modo per danneggiamenti o furto/smarrimento di beni restituiti con spedizioni non assicurate;
- al suo arrivo in magazzino, il prodotto sarà esaminato per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto.

Procedura di reso

La procedura da seguire una volta che il Cliente ha deciso di esercitare il diritto di recesso è la seguente:

- Invio domanda di reso tramite invio di raccomandata, email, o telefonata
- Attesa di conferma di ricevimento richiesta da parte di Tuttofarma.
- Invio del pacco a "Farmacia De Magistris , Via Roma 83, 10073 Ciriè" secondo le modalità illustrate.

GARANZIE E ASSISTENZA

Tutti i prodotti venduti da Tuttofarma.it sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore e dalla garanzia di 24 mesi per difetti di conformità, prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo ("**Garanzia Legale**").

Tale garanzia è riservata al Consumatore privato (persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale, ovvero effettua l'acquisto senza indicare nel modulo d'ordine un riferimento di Partita IVA).

Tuttofarma è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i sei mesi dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

In caso di difetto di conformità, Tuttofarma.it provvede al ripristino della conformità del prodotto mediante riparazione/sostituzione o alla riduzione del prezzo, fino alla risoluzione del contratto.

Il Cliente dovrà far pervenire il bene presso la sede legale di tuttofarma.it, Via Roma 83 10073 Ciriè.

Nel caso in cui, per qualsiasi ragione tuttofarma.it non fosse in grado di rendere al proprio Cliente un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito) potrà procedere a propria discrezione alla restituzione dell'intero importo pagato oppure alla sostituzione con un prodotto con caratteristiche pari o superiori.

Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il vizio non dovesse risultare un difetto di conformità ai sensi del DL 24/02, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da Tuttofarma.

Per usufruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente dovrà conservare lo scontrino cartaceo. Il Cliente con l'accettazione del contratto d'acquisto prende atto ed accetta le modalità di Assistenza in vigore al momento del ricorso all'Assistenza in Garanzia. La garanzia convenzionale del produttore viene fornita secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto.

Sostituzioni in caso di prodotto non funzionante alla consegna DOA (Dead on Arrival)

Le sostituzioni in caso di prodotto non funzionante alla consegna avvengono se espressamente previste dal produttore e se il prodotto ha garanzia Italiana. I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore.

Attenzione: per prodotto non funzionante alla consegna non va inteso il prodotto arrivato danneggiato a causa del trasporto a casa del Cliente.

Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, tuttofarma.it non fosse in grado di rendere al proprio Cliente un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), potrà procedere a propria discrezione alla restituzione dell'intero importo pagato oppure alla sostituzione con un prodotto con caratteristiche pari o superiori.

Tempi di sostituzione

I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore.

Ritardi

Nessun danno può essere richiesto a tuttofarma.it per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni poste in essere dai centri di assistenza scelti dal Cliente.

Restituzione

Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovrà essere restituito dal Cliente nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc.), per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola; va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Assistenza fornita direttamente da tuttofarma.it

Per qualsiasi problema inerente articoli già consegnati (prodotto non conforme o danneggiato, materiale mancante, ecc.), ti preghiamo di contattarci.

RECLAMI

Tuttofarma.it è molto attento alle esigenze dei propri clienti.

La direzione ti sarà grata se segnalerai anomalie e disservizi (merce ordinata mancante, staff poco professionale, corrieri poco affidabili, ecc).

Saremo pronti a rispondere e risolvere i tuoi problemi.

Hai la possibilità di presentare un reclamo per iscritto direttamente all'indirizzo Tuttofarma.it Via Roma 83 10073 Ciriè oppure per e-mail all'indirizzo: reclami@tuttofarma.it.

ODR: "Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento 524/2013 si informa l'utente che in caso di controversia potrà presentare un reclamo a mezzo della piattaforma ODR dell'Unione Europea raggiungibile al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La piattaforma ODR costituisce un punto di accesso per gli utenti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti dai contratti di vendita o di servizi online. Per maggiori informazioni contattare: reclami@tuttofarma.it.

GIURISDIZIONE E FORO COMPETENTE

Il contratto di vendita tra il Cliente e tuttofarma.it s'intende concluso in Italia e regolato dalla Legge Italiana. Per la soluzione di controversie civili e penali derivanti dalla conclusione del presente contratto di vendita a distanza, se il Cliente è un consumatore, la competenza territoriale è quella del foro di riferimento del suo comune di residenza; in tutti gli altri casi, la competenza territoriale è