

Diritto di recesso, garanzie e condizioni d'acquisto

Le Condizioni di Vendita regolano l'offerta e la vendita di prodotti sul sito web www.farmacieravenna.com Farmacia Online Autorizzata dal Ministero della Salute con Codice Univoco: 16662.

La vendita dei prodotti del sito è gestita da Ravenna Farmacie S.r.l. Via Fiume Abbandonato 122, 48124, Ravenna P. IVA 01323720399 tel. 0544289166 e-mail: ordini@farmacieravenna.com La vendita dei Prodotti tramite il Sito costituisce un contratto a distanza disciplinato dal Capo I, Titolo III (artt. 45 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.

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

Farmacie Ravenna accetta ordini per il territorio Italiano.

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

Saranno a carico del Cliente le spese di spedizione, chiaramente visualizzate prima del perfezionamento dell'ordine.

Tutti i prezzi riportati nelle vetrine, nelle schede prodotti e durante la fase d'acquisto vengono indicati in Euro.

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

Il Cliente può acquistare i prodotti presenti nel catalogo elettronico di Farmacie Ravenna al momento dell'invio dell'ordine. 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, etc.).

La corretta ricezione dell'ordine è confermata da Ravenna Farmacie 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 con il Cliente è da intendersi concluso solo dopo l'invio della e-mail di accettazione del contratto da parte di Ravenna Farmacie.
- Effettuando l'ordine sul sito Farmacie Ravenna 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 art. 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.

Pagamenti

Tutti i prezzi di vendita dei prodotti esposti ed indicati nel sito Farmacie Ravenna sono comprensivi di IVA ed ogni altra imposta.

I prezzi inseriti nel catalogo elettronico di Farmacie Ravenna possono variare di giorno in giorno. Tale variazione è strettamente legata alla situazione di mercato e/o fluttuazione del cambio.

Pagamento con carta di credito

Le carte di credito accettate sono circuiti Visa e Mastercard.

Nei casi di acquisto della merce con modalità di pagamento carta di credito (contestuale alla conclusione della transazione ordine) la Banca di riferimento provvederà ad autorizzare solo l'addebito dell'importo relativo all'acquisto effettuato.

In caso di annullamento dell'ordine da parte del Cliente o di mancata accettazione del contratto da parte di Ravenna Farmacie verrà richiesto da parte di Ravenna Farmacie l'annullamento della transazione e lo storno dell'importo impegnato. I tempi di svincolo dipendono esclusivamente dal sistema bancario e possono arrivare sino alla loro prevista scadenza (24° giorno dalla data di autorizzazione).

Una volta effettuato l'annullamento della transazione Ravenna Farmacie non potrà essere in nessun caso ritenuto responsabile per ritardi e/o danni provocati dal sistema bancario.

In nessun momento della procedura di acquisto mediante carta di credito Ravenna Farmacie è in grado di conoscere informazioni personali relative al titolare della stessa: le informazioni vengono trasmesse direttamente al sito dell'Istituto bancario che gestisce la transazione, sito protetto. Per tale motivo Ravenna Farmacie non può essere ritenuto responsabile per eventuali usi fraudolenti di carte di credito da parte di terzi all'atto di pagamento di prodotti acquistati sul proprio sito.

La sicurezza della carta di credito

E' sicuro l'uso della carta di credito? Sì.

Paga in sicurezza con la carta di credito: massima protezione per i tuoi acquisti online.

Per garantirti la massima sicurezza nei pagamenti, le transazioni on-line dei tuoi acquisti su Farmacie Ravenna pagati con carta di credito vengono effettuate tramite un Server Sicuro che adotta il sistema di protezione SSL (Secure Socket Layer). Questo sistema si occupa di criptare le informazioni digitate, in modo da rendere impossibile la loro intercettazione da parte di utenti esterni.

Al momento di pagare il tuo ordine con la carta di credito, Ravenna Farmacie ti invia automaticamente ad una pagina sicura (SSL) del sito Internet della Banca che si occuperà della transazione. In questa pagina puoi inserire i dati della tua carta (numero e data di scadenza) in modo assolutamente sicuro. I dati vengono infatti direttamente trasmessi alla Banca, offrendoti il massimo della garanzia. Non devi nemmeno preoccuparti di indicare quale carta stai utilizzando: sarà lo stesso sistema bancario a determinare se la tua carta è tra quelle attualmente compatibili (esempio: Visa, Mastercard, Diners, American Express, Carta Facile).

A differenza di quanto avviene in un esercizio commerciale tradizionale, dove i dati della tua carta passano sotto gli occhi del titolare, del commesso, del cameriere la transazione online diventa assolutamente sicura perché nessuno, nemmeno Ravenna Farmacie, può venire a conoscenza dei codici delle Carte di Credito utilizzate dai suoi clienti. Il codice viene utilizzato solamente per la operazione di pagamento: se il pagamento va a buon fine, la conferma è immediata e Ravenna Farmacie riceve dalla Banca solo un numero di scontrino. Del codice della Carta di Credito non rimane traccia in nessuno dei nostri archivi.

Puoi verificare se stai operando in modalità sicura in diversi modi:

- ricevendo un messaggio di avviso dal tuo programma di navigazione;

- controllando che l'indirizzo della pagina dove ti trovi sia preceduto dalla sigla HttPs;
- controllando il simbolo che appare in basso, a sinistra o a destra, nella finestra del tuo programma di navigazione: se vedi una chiave intera o un lucchetto chiuso significa che SSL è attivo.

Pagamento con PayPal

In caso di acquisto attraverso la modalità di pagamento PayPal sarai indirizzato alla pagina di login di PayPal. L'importo relativo all'ordine viene addebitato sul tuo conto PayPal al momento dell'acquisizione dell'ordine. In caso di annullamento dell'ordine, sia da parte tua sia nel caso di mancata accettazione da Ravenna Farmacie, l'importo sarà rimborsato sul tuo conto PayPal. In nessun momento della procedura di acquisto Ravenna Farmacie è in grado di conoscere le informazioni finanziarie del Cliente. Non essendoci trasmissione dati, non vi è la possibilità che questi dati siano intercettati. Nessun archivio informatico di Ravenna Farmacie contiene, né conserva, tali dati. Per ogni transazione eseguita con il conto PayPal il Cliente riceverà un'email di conferma PayPal.

Per ulteriori informazioni consulta il sito di PayPal.

Pagamento con Satispay

In caso di acquisto attraverso questa modalità di pagamento, sarai indirizzato alla pagina di Satispay dove inserire il tuo numero di cellulare.

Satispay è un sistema di pagamento indipendente dai circuiti tradizionali, che ti permette di scambiare denaro con gli amici e di pagare nei negozi convenzionati, fisici e online, tramite un'applicazione disponibile per iPhone, Android e Windows Phone. Il servizio, semplice e sicuro, è sempre gratuito per gli utenti privati.

Per ulteriori informazioni consulta il sito di [Satispay](#).

Spedizioni

Spese di spedizione

Le spese di spedizioni vanno aggiunte al totale ordinato e vengono automaticamente calcolate al termine dell'acquisto. L'importo delle spese di spedizione dipende dalla modalità di consegna scelta:

- Consegna con corriere espresso entro 3 giorni lavorativi: € 4,99* Per

importi totali superiori a € 49,00* le spese di spedizioni sono gratuite.

* Per le località disagiate (a titolo d'esempio laguna di Venezia e isole minori) è previsto un supplemento nelle spese di spedizione pari ad € 16.

Consegna con corriere espresso

Le spedizioni vengono effettuate a mezzo corriere espresso. Al momento della partenza della spedizione verrà inviato un avviso tramite mail. Il corriere consegna da lunedì a venerdì negli orari 09:00 - 18:00 ed effettua la prima consegna con preavviso via mail. In caso di assenza del destinatario il corriere lascerà un avviso di tentata consegna e ritenterà il giorno successivo. Se al secondo tentativo non fosse presente il destinatario, la merce resterà in deposito presso la sede più vicina, in attesa di istruzioni da parte del mittente, da ricevere entro 10 giorni. Il destinatario potrà decidere di andare a ritirare la spedizione direttamente presso la sede più vicina, senza addebiti, oppure potrà scegliere la riconsegna a domicilio a proprie spese. Trascorsi 10 giorni, presso la sede, senza ricevere indicazioni la merce sarà resa a Ravenna Farmacie S.r.l., con conseguente annullamento dell'ordine e addebito delle spese di spedizione in € 15,00.

Il tempo di consegna previsto è di massimo 3 giorni lavorativi, normalmente entro 24/48 ore.

I tempi di consegna della merce da parte del corriere, il Cliente è tenuto a controllare:

- che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nel documento di trasporto;
- che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o, comunque, alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche).

Eventuali danni o la mancata corrispondenza del numero dei colli o delle indicazioni, devono essere immediatamente contestati al corriere che effettua la consegna, apponendo la dicitura "Riserva di controllo merce" sull'apposito documento accompagnatorio e confermati, immediatamente via raccomandata a.r. a: (inserire testo).

Attenzione: se si accetta senza apporre le riserve necessarie alla merce consegnata dal corriere, non si potrà in nessun modo reclamare eventuali ammanchi o danneggiamenti dovuti al trasporto in un secondo momento a ma esclusivamente al corriere.

Inoltre precisiamo che la seguente dicitura "Collo integro accetto con riserva di controllo" non viene presa in considerazioni dal corriere che quindi non accetta reclami o danni, pertanto il controllo deve essere fatto sul momento con il corriere. Eventuali anomali occulte (es: furti o mancanze), dovranno essere segnalate per iscritto con raccomandata a.r. indizzata a Ravenna Farmacie Srl Via Fiume Montone Abbandonato, 124 Ravenna, entro sette giorni lavorativi. Ogni segnalazione oltre i suddetti termini non sarà presa in considerazione. Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato.

Spedizioni internazionali

Al momento non prevediamo la possibilità di effettuare spedizioni internazionali.

Fatturazione

Modalità di fatturazione

La fatturazione viene effettuata con modalità differenti in base alla tipologia di cliente.

Privati

Per i clienti appartenenti alla categoria "Privato", Ravenna Farmacie emette fattura accompagnatoria contestualmente all'evasione dell'ordine. La fattura contiene già il codice fiscale del cliente, pertanto potrà essere utilizzata per richiedere le dovute detrazioni per i prodotti fiscalmente detraibili ai sensi della legge. Il cliente è responsabile del corretto inserimento del proprio codice fiscale, dovrà prestare attenzione affinché questo sia correttamente inserito, così che non ci siano poi problemi di detraibilità per i quali Ravenna Farmacie non si ritiene responsabile.

Liberi professionisti e aziende

Per i clienti appartenenti alle categorie "Libero Professionista" e "Azienda", Ravenna Farmacie emette fattura elettronica di vendita. Copia di cortesia della fattura viene emessa contestualmente all'evasione dell'ordine. Per l'emissione della fattura fanno fede le informazioni fornite dal Cliente in fase di registrazione. Dopo l'emissione della fattura, non sarà possibile apportare alcuna modifica ai dati indicati nella stessa. Gli importi saranno riportati in fattura solo in Euro.

Recesso

Diritto di recesso

Il diritto di recesso è regolato dal **D.Lgs. n. 21 del 21/02/2014 che recepisce la direttiva UE 2011/83 e modifica il D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005**. Il diritto di recesso è regolato ai sensi di legge se il Cliente (ossia una persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale, ovvero non effettua l'acquisto indicando nel modulo d'ordine un riferimento di Partita IVA) ha diritto di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo.

Per esercitare tale diritto il Cliente dovrà inviare a una comunicazione entro **14 giorni dalla data di ricevimento della merce**. La comunicazione del recesso dovrà essere inviata a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a:

Ravenna Farmacie Srl Via Fiume Montone Abbandonato, 124 Ravenna

La comunicazione potrà essere anticipata anche tramite posta elettronica all'indirizzo , purché confermata con raccomandata a/r entro 48 ore.

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

Modalità di Recesso

Il diritto di recesso è comunque sottoposto alle 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. lavorativi a partire dalla comunicazione di recesso.
- Il bene acquistato dovrà essere integro e restituito 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 l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.
- Spese di restituzione del bene: le spese di restituzione del bene oggetto del diritto di recesso sono a carico del cliente.
- La spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel nostro magazzino, è sotto la completa responsabilità del Cliente; in caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, Ravenna Farmacie 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, contemporaneamente annullando la richiesta di recesso.
- Ravenna Farmacie 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. Qualora la confezione e/o l'imballo originale risultino rovinati, provvederà a trattenere dal rimborso dovuto una percentuale, comunque non superiore al 10% dello stesso, quale contributo alle spese di ripristino.

Procedura di reso

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

- Invio di lettera a mezzo di posta elettronica, fax, lettera o lettera raccomandata al seguente indirizzo: Ravenna Farmacie Srl Via Fiume Montone Abbandonato, 124 Ravenna.
- Attesa di conferma di ricevimento raccomandata da parte di Ravenna Farmacie.
- Invio del pacco secondo le modalità illustrate.

La restituzione del prodotto dovrà avvenire entro un termine non superiore a 14 giorni lavorativi dalla comunicazione di recesso.

Fatte salve eventuali spese di ripristino per danni accertati all'imballo originale, Ravenna Farmacie provvederà a rimborsare al Cliente l'intero importo già pagato, entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso a mezzo Bonifico Bancario. Pertanto sarà cura del Cliente fornire tempestivamente le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso (Cod. ABI – CAB - Conto Corrente dell'intestatario della fattura).

Quando decade il diritto di recesso

Il diritto di recesso decade totalmente, per mancanza della condizione essenziale di integrità del bene (confezione e/o suo contenuto), nei casi in cui accerti:

- utilizzo anche parziale del bene e di eventuali materiali di consumo;
- la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- la mancanza della confezione esterna e/o dell'imballo interno originale;
- il danneggiamento del prodotto per cause diverse dal suo trasporto;
- l'assenza di elementi integranti del prodotto (accessori, parti, ecc.);
- nei casi sopra indicati, provvederà a restituire al mittente il bene acquistato, addebitando allo stesso le spese di spedizione;
- non possono esercitare il diritto di recesso i Clienti che acquistano con Partita IVA.

Assistenza fornita direttamente da Ravenna Farmacie

Per qualsiasi problema inerente articoli già consegnati (prodotto non conforme o danneggiato, materiale mancante, ecc.), ti preghiamo di contattarci. Ravenna Farmacie utilizzerà queste informazioni per personalizzare e migliorare il servizio che ti offre.

Richiesta di cambio prodotti

Nei casi di richiesta cambio prodotto per errore imputabile al Cliente, le spese di spedizione per il ritiro e cambio del prodotto (da quantificare in base al luogo di consegna, mediamente tra i €6,50 ed i €10,00), e le spese di gestione del cambio (€5,00) sono a Carico del Cliente.

Reclami

Ravenna Farmacie è molto attenta alle esigenze dei propri clienti. Segnala eventuali 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 a questo indirizzo: **Ravenna Farmacie Srl Via Fiume Montone Abbandonato, 124 Ravenna**, mail: ordini@farmacieravenna.com oppure per telefono a questo numero: **0544289166**

Garanzie e Assistenza

Tutti i prodotti venduti da Ravenna Farmacie sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore e dalla garanzia di 24 mesi per difetti di conformità, ai sensi del DL 24/02. Per fruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente dovrà conservare la fattura che riceverà via e-mail in formato PDF. Il Cliente con l'accettazione del contratto d'acquisto di prendere atto delle modalità di Assistenza in vigore al momento del ricorso all'Assistenza in Garanzia, che accetta. La garanzia convenzionale del produttore viene fornita secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto.

Garanzia 24 Mesi

La garanzia di 24 mesi ai sensi del DL 24/02 si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché il prodotto stesso sia utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata. 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). In caso di difetto di conformità, Ravenna Farmacie 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 Ravenna. Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, non fosse in grado di rendere al proprio Cliente un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), Ravenna Farmacie 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 Ravenna Farmacie.

DOA (Dead on Arrival)

Le sostituzioni in caso di **DOA** (*Dead On Arrival: prodotto non funzionante alla consegna*) avvengono solo se espressamente previste dal produttore e se prodotto a 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 frainteso quando il prodotto arrivi danneggiato a causa del trasporto a casa del Cliente. Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, Ravenna Farmacie 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 per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni **POSTE IN ESSERE DAI CENTRI ASSISTENZA SCELTI DAL CLIENTE**. 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, materiale di consumo integro, 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.

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.

Al riguardo, il D.lgs. 21/2014 prevede che **la restituzione dovrà avvenire entro un termine non inferiore a 14 giorni lavorativi dalla comunicazione inviata a Ravenna Farmacie.**

Informazioni Utili

Autorità locale che ha concesso l'autorizzazione alla vendita: [Comune di Ravenna](#)

Ordine dei farmacisti della provincia in cui ha sede la farmacia: [Ordine Farmacisti di Ravenna](#) [Ministero della Salute](#)

Giurisdizione e foro competente

Il contratto di vendita tra il Cliente e Ravenna Farmacie 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 esclusivamente quella del Foro di Ravenna.