

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

*Per consentire alle farmacie di adempiere all'obbligo di pubblicare nel proprio sito di e-commerce "Condizioni generali di contratto" che non riportino clausole vessatorie o condizioni comunque penalizzanti per il consumatore, Federfarma, in stretta collaborazione con il Movimento Consumatori, ha elaborato lo schema che segue.*

*Tale schema non deve essere considerato un documento immutabile, ma una prima elaborazione, nata dall'analisi della normativa vigente (in particolare dal dlgs. 206/2005, noto come Codice del consumo, e dal dlgs. 70/2003), che potrà essere ulteriormente integrata e modificata anche sulla base della concreta esperienza dei farmacisti in sede di prima applicazione.*

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO: SCHEMA

### 1. OGGETTO

**1.1.** I seguenti termini e condizioni di acquisto (di seguito, i "Termini e Condizioni") regolano il rapporto contrattuale fra il Cliente e la farmacia online \_\_\_\_\_, come di seguito identificata (nel prosieguo denominata "la farmacia"), e insieme ai prezzi d'acquisto pubblicati sul sito internet e vigenti al momento dell'acquisto costituiscono il complesso delle disposizioni applicabili al contratto.

### 2. AMBITO DI APPLICAZIONE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**2.1.** L'offerta e la vendita online dei prodotti costituiscono un contratto a distanza disciplinato dagli 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.

**2.2.** L'acquisto dei prodotti sul sito è consentito solo a coloro che hanno compiuto gli anni 18.

**2.3.** Il Cliente è tenuto a leggere attentamente i presenti Termini e Condizioni.

**2.4.** I Termini e Condizioni applicabili sono quelli in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto. Possono essere modificati ma eventuali modifiche saranno vigenti tra le parti dal momento della loro pubblicazione sul Sito e avranno effetto esclusivamente con riferimento agli ordini successivi alla pubblicazione.

**2.5.** I presenti Termini e Condizioni sono applicabili solo al territorio italiano.

### 3. IDENTITÀ DEL CLIENTE E DELLA FARMACIA

**3.1.** Ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, è Consumatore la persona fisica che

agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**3.2.** La farmacia che offre e vende i prodotti e servizi pubblicizzati sul sito internet \_\_\_\_\_ [inserire dominio] è identificata come segue:

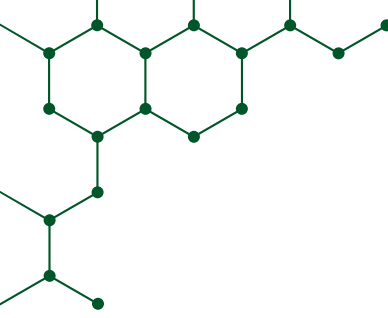
\_\_\_\_\_ [denominazione]  
\_\_\_\_\_ [indicazione recapiti Autorità competente per territorio art. 112 quater c. 5° lett. a) + informazioni lett. f) art. 7 d.lgs. 70/2003]  
\_\_\_\_\_ [indirizzo sede]  
\_\_\_\_\_ [partita IVA]  
\_\_\_\_\_ [numero telefono – fax]  
\_\_\_\_\_ [indirizzo posta elettronica]  
\_\_\_\_\_ [indirizzo PEC]

La farmacia è abilitata alla vendita di farmaci online a seguito di autorizzazione rilasciata dal Ministero della salute in data \_\_\_\_\_ [indicare estremi autorizzazione], come verificabile dal sito internet del Ministero della salute, accessibile attraverso collegamento ipertestuale ("link") contenuto nel logo identificativo nazionale, anche presente su questo sito internet, secondo quanto previsto dall'art. 112 quater d.lgs. 223/2006 come modificato dal d.lgs. 55/2014.

### 4. FARMACI ACQUISTABILI ONLINE E ACCORGIMENTI IN CASO DI ACQUISTI

**4.1.** Secondo la normativa vigente (d.lgs. 55/2014) possono essere venduti online esclusivamente farmaci (cd. "da banco") per i quali non è richiesta la ricetta medica.

**4.2.** Si raccomanda l'acquisto soltanto al bisogno e il rispetto delle condizioni di corretta conservazione.



4.3. Prima del consumo leggere il foglietto illustrativo e quanto riportato sulla confezione.

## 5. PREZZO DEI PRODOTTI E SERVIZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

5.1. Il prezzo pubblicizzato dei prodotti e servizi, sempre riportato in euro, è comprensivo delle imposte, spese di consegna e relative alle modalità di pagamento utilizzate.

5.2. [INDICARE LE MODALITÀ DI PAGAMENTO UTILIZZATE - carta di credito - contrassegno - bonifico]

## 6. INFORMAZIONI DIRETTE ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, informiamo il Cliente che:

[dovrà essere dettagliata la procedura con la quale si perfeziona il contratto, come previsto dall'art. 12 d.lgs. 70/2003, in funzione delle modalità tecniche adottate]

Ad es.

- per effettuare l'acquisto di uno o più Prodotti sul Sito, il Cliente dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta
- prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, il Cliente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni di volta in volta indicate sul Sito e che accompagneranno le diverse fasi dell'acquisto e accettare le Condizioni Generali di Vendita;
- una volta registrato il modulo d'ordine, verrà inviata al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato una e-mail di "Conferma Registrazione Ordine" contenente un riepilogo dell'ordine. Il modulo d'ordine sarà archiviato nella banca dati per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge.
- La lingua a disposizione dei clienti per la conclusione del contratto è l'italiano.

## 7. DIRITTO DI RECESSO

### 7.1. Termine per il Recesso

Il Consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere dal contratto senza dover fornire alcuna motivazione.

### 7.2. Decorrenza

Il predetto termine decorre:

a) nel caso in cui venga offerto un servizio dal giorno della conclusione del contratto  
b) nel caso di vendita di un prodotto, dal giorno in cui il Consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal Consumatore, acquisisce il possesso fisico del bene o:

- nel caso di beni multipli ordinati dal Consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il Consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal Consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;
- nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il Consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal Consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;
- nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il Consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal Consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene.

### 7.3. Obblighi a carico della farmacia

La farmacia, a seguito del Recesso del Consumatore:

- comunica senza indugio al Consumatore una conferma di ricevimento, su supporto durevole, del Recesso esercitato;
- rimborsa allo stesso tutti i pagamenti ricevuti, comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno della comunicazione del Diritto di Recesso.
- la farmacia esegue il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Consumatore, salvo diverso accordo successivo al pagamento.

### 7.4. Obblighi a carico del Consumatore

Sono a carico del Consumatore i costi di spedizione per la restituzione dei prodotti ricevuti che dovranno essere spediti c/o \_\_\_\_\_ entro quat-

tordici giorni dalla data in cui ha comunicato alla farmacia la sua decisione di recedere dal contratto (il termine è rispettato se il Consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni).

**7.5.** La sostanziale integrità del bene è condizione essenziale per l'esercizio del Diritto di Recesso. Il Prodotto dovrà quindi essere custodito con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, perfettamente funzionante e privo di segni di usura o sporcizia.

**7.6.** Eccezioni al Diritto di Recesso – prodotti per i quali è esclusa l'applicazione del Diritto di Recesso

Il diritto di Recesso non può essere esercitato:

- a) in caso di acquisto di medicinali e dispositivi medici;
- b) in caso di acquisto di alimenti, bevande e altri beni destinati al consumo corrente;
- c) in caso di acquisti inferiori a 50 euro (salvo che il corrispettivo globale che il Consumatore deve pagare indipendentemente dall'importo dei singoli contratti superi i 50 euro);
- d) in caso di contratto avente ad oggetto un servizio dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione del contratto è iniziata con l'accordo espresso del Consumatore;
- e) in caso di fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- f) in caso di fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- g) in caso di 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;
- h) in caso di fornitura di beni che dopo la consegna risultano per loro natura inscindibilmente mescolati con altri beni.

#### **7.7. Acquisto con finanziamento**

Nel caso in cui il Diritto di Recesso sia esercitato da un Cliente che ha scelto il pagamento rateale con finanziamento da parte di una Società Finanziaria, il contratto di finanziamento si intenderà risolto di diritto, senza alcuna penalità.

### **8. GARANZIA LEGALE**

**8.1.** In caso di Difetto di conformità, ovvero consegna di bene che presenti vizi o difetti o sia diffor-

me da quello previsto nel contratto di vendita, vale a dire inidoneo all'uso al quale serve abitualmente un bene dello stesso tipo, difforme dalla descrizione pubblicata sul sito o che non manifesti le qualità promesse, si applica quanto previsto in materia di Garanzia Legale dagli artt. 128 e seguenti del d.lgs. 205/2006 (Codice del Consumo).

**8.2.** Sono esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità del Cliente ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al prodotto.

**8.3.** La farmacia è responsabile quando il Difetto di conformità si manifesta nel termine di due anni dalla consegna del bene, salvo che sia prevista una garanzia convenzionale oltre tale termine. In caso di vendita di beni usati, la garanzia di cui al comma precedente può essere limitata ad un periodo di tempo comunque non inferiore ad un anno.

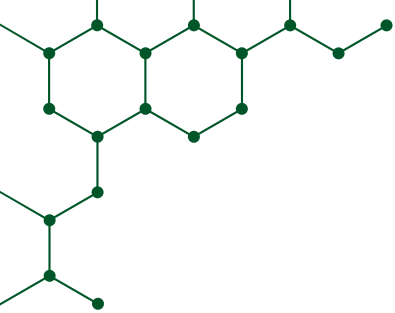
**8.4.** Il Consumatore è tenuto a denunciare il vizio o Difetto alla farmacia entro due mesi dalla scoperta (salvo che la farmacia abbia riconosciuto od occultato l'esistenza del Difetto).

**8.5.** Si presume che i Difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del Difetto di conformità.

**8.6.** L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene (il Consumatore che sia convenuto per l'esecuzione del contratto può tuttavia far valere sempre i diritti di cui al presente articolo purché il Difetto di conformità sia stato denunciato entro due mesi dalla scoperta e prima della scadenza dei due anni dalla consegna).

**8.7.** In caso di Difetto di conformità il Consumatore può chiedere, senza spese (comprese quelle di spedizione), il ripristino mediante riparazione o sostituzione, a sua scelta, salvo che rimedio sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

**8.8.** Il rimedio di cui sopra è da considerare eccessivamente oneroso se impone alla farmacia spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo con-



to: a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse Difetto di conformità; b) dell'entità del Difetto di conformità; c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il Consumatore.

**8.9.** Le riparazioni o le sostituzioni saranno eseguite entro un congruo termine dalla richiesta e non dovranno arrecare notevoli inconvenienti al Consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale è stato acquistato.

**8.10.** Il Consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni:

- a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
- b) il venditore non ha provveduto alla sostituzione entro un termine congruo;
- c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha recato notevoli inconvenienti al Consumatore.

**8.11.** Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si tiene conto dell'uso del bene.

**8.12.** Dopo la denuncia del Difetto di conformità il venditore può offrire al Consumatore qualsiasi altro rimedio disponibile, con i seguenti effetti:

- a) qualora il Consumatore abbia già richiesto uno specifico rimedio, il venditore resta obbligato ad attuarlo, con le necessarie conseguenze in ordine alla decorrenza del termine congruo per le riparazioni o sostituzioni, salvo accettazione da parte del Consumatore del rimedio alternativo proposto;
- b) qualora il Consumatore non abbia già richiesto uno specifico rimedio, il Consumatore deve accettare la proposta o respingerla scegliendo un altro rimedio ai sensi del presente articolo.

**8.13.** Un Difetto di conformità di lieve entità, per il quale non sia stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.

**8.14.** La Garanzia Legale è limitata agli acquisti effettuati da Consumatori. Per quanto riguarda soggetti diversi da Consumatori si applica quanto previsto dal Codice del Consumo agli artt. 1490 e ss..

**8.15. Garanzia Convenzionale del Produttore**

I prodotti venduti sul Sito possono, a seconda della loro natura, essere coperti da una garanzia convenzionale rilasciata dal produttore ("Garanzia Convenzionale"). Il Cliente può far valere tale garanzia solo nei confronti del produttore. La durata, la estensione, anche territoriale, le condizioni e le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale dipendono dal singolo produttore e sono indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto.

La Garanzia Convenzionale ha natura volontaria e non si aggiunge, non sostituisce, non limita e non pregiudica né esclude la Garanzia Legale.

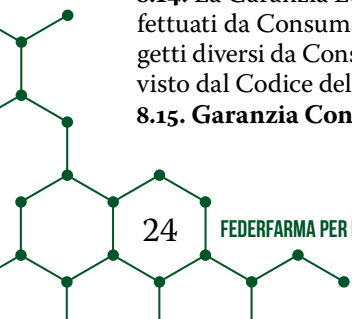
## 9. TERMINI DI CONSEGNA / RITIRO

**9.1.** La consegna avverrà entro 30 giorni dalla data dell'ordine, salvo che sia stato concordato un termine diverso tra le parti.

**9.2.** Il Cliente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo derivante dal contratto di acquisto. In caso di mancata consegna per assenza del destinatario all'indirizzo specificato nel modulo d'ordine, dopo due tentativi di consegna andati a vuoto, il pacco andrà "in giacenza". Nel caso di mancato ritiro del Prodotto entro cinque giorni lavorativi dal primo tentativo di consegna, il contratto si intenderà risolto e l'ordine di acquisto conseguentemente annullato ai sensi dell'art. 1456 c.c. Risolto il contratto, avverrà il rimborso dell'importo totale eventualmente pagato dal Cliente, detratte le spese della consegna del Prodotto non andata a buon fine e le spese di restituzione. La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso verranno comunicati al Cliente via e-mail.

## 10. TRASFERIMENTO DEL RISCHIO

Il rischio della perdita o del danneggiamento dei Prodotti per causa non imputabile alla farmacia si trasferisce al Consumatore nel momento in cui quest'ultimo o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei medesimi, salvo che il vettore sia stato scelto dal Consumatore, salvo che la scelta sia stata proposta dalla farmacia.



## 11. RECLAMI

Per ogni reclamo, comprese eventuali denunce di Difetti di conformità di cui all'art. 7, il Consumatore può contattare la farmacia ai recapiti indicati all'art. 1.

[In alternativa: indicare email specifica per reclami o eventuale sezione del sito destinata al Servizio Clienti]

## 12. FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE

**12.1.** Qualora il Cliente sia qualificabile come Consumatore, per ogni eventuale controversia comunque originata dai presenti Termini e Condizioni o ad essi connessa o da essi derivante, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso, se ubicati nel territorio dello Stato.

**12.2.** La legge applicabile è quella italiana.

## 13. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

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

### Consumatori

Per i clienti privati che indicano il codice fiscale in fase di registrazione, la farmacia emette lo scontrino fiscale al fine di consentire al Cliente di ottenere le detrazioni previste in caso di acquisto di medicinali e dispositivi medici e, contestualmente, trasmette i relativi dati al Sistema TS ai sensi del dlgs. 175/2014.

### Liberi professionisti e aziende

Per i clienti appartenenti alle categorie "Libero Professionista" e "Azienda", la farmacia emette fattura di vendita. La fattura viene emessa contestualmente all'evasione dell'ordine. Per l'emissione della fattura fanno fede le informazioni fornite dal Cliente in fase di registrazione.

I contenuti del presente documento possono essere utilizzati citando la fonte: "Federfarma, La vendita online 2019"

Ultimo aggiornamento:  
**aprile 2019**