

Condizioni di vendita di Helpfarma.it

Le Condizioni di Vendita regolano l'offerta e la vendita di prodotti sul sito web www.helpfarma.it (di seguito il "Sito") Farmacia Online Autorizzata dal Min. della Salute con C.U.: 13614. La vendita dei prodotti del sito è gestita da Farmacia Corrente-Dott.ri Mitidieri Giuseppe e Angela S.N.C. Via Provinciale 215/A Latronico (PZ) P. IVA 01875400762 N.REA 141145 Tel. +39 0973851685 e-mail: servizioclienti@helpfarma.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 al tuo ordine, questi ti verranno immediatamente comunicati telefonicamente o a mezzo e-mail e tu potrai 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, ad esempio, per peso, colore, composizione etc... La corretta ricezione dell'ordine è confermata da helpfarma.it mediante risposta via email, inviata all'indirizzo di posta elettronica che ci hai comunicato. Tale messaggio di conferma riproporrà tutti i dati da te inseriti. Ti chiediamo, nel mutuo interesse, l'impegno a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente eventuali correzioni. Il contratto stipulato tra te 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 dichiari 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 riceverai, via e-mail, tutte le indicazioni necessarie per l'identificazione del venditore, mail che dovrai conservare unitamente alla e-mail di accettazione del contratto.

L'ordine da te effettuato sarà archiviato nel server di helpfarma.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. Potrai accedere al modulo d'ordine e/o dati allo stesso relativi tramite il tuo account personale accessibile sul sito di www.helpfarma.it.

Pagamenti

Gli acquisti fatti sul sito sono sicuri e garantiti, potrai scegliere come pagare tra i modi che qui ti indichiamo. Pagamento con carta di credito Scegliendo questa modalità di pagamento la tua Banca provvederà ad autorizzare l'acquisto addebitando esclusivamente quanto da te autorizzato. Le carte di credito convenzionate sono Visa e Mastercard. In caso tu decida di annullare l'ordine dopo aver effettuato il pagamento con la carta di credito, o noi dovessimo non accettare il contratto, ci impegniamo 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 chiederti informazioni aggiuntive o l'invio di copie di documenti che dimostrino la titolarità della carta utilizzata: se tu non dovessi fornirci le

informazioni richieste, saremo costretti a non accettare la conclusione del contratto. Quando effettui 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 tue carte di credito.

Pagamento con PayPal

Scegliendo questa modalità di pagamento sarai indirizzato alla pagina di PayPal. L'importo relativo all'ordine verrà addebitato sul tuo conto PayPal al momento dell'acquisizione dell'ordine. In caso di un tuo annullamento dell'ordine, sia nel caso di mancata accettazione da parte di helpfarma.it, l'importo ti sarà rimborsato sul conto PayPal. In nessun momento della procedura di acquisto helpfarma.it è in grado di conoscere le informazioni finanziarie su di te. Nessun archivio informatico di helpfarma.it contiene, né conserva, tali dati. Per ogni transazione eseguita con il conto PayPal riceverai un'email di conferma da PayPal.

Pagamento con bonifico bancario anticipato

Se scegli di pagare con bonifico bancario, lo dovrai effettuare al seguente indirizzo:

- Beneficiario: Farmacia Corrente Snc
- Causale: codice dell'ordine e nome e cognome di chi ha effettuato l'ordine Banca Popolare di Bari
- Agenzia Francavilla in Sinni
- IBAN: IT93A0542441990000000156165 BIC SWIFT: BPBAIT3BXXX (nel caso di bonifici internazionali)

Ti ricordiamo che dovrai inviare la prova dell'invio del bonifico via e-mail (servizioclienti@helpfarma.it) indicando il numero di CRO o TRN, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di conferma dell'ordine e che attenderemo l'accredito della banca per un massimo di 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di accettazione del contratto. Oltrepassate tali scadenze l'ordine verrà annullato.

Pagamento alla consegna

Potrai pagare l'ordine al momento della consegna, con un costo aggiuntivo fisso di € 5,00. In caso di rifiuto del pacco a prodotto già spedito, helpfarma.it si riserva di chiederti il risarcimento per i costi sostenuti, pari a 20,00 Euro più iva per spese di consegna, giacenza e ritorno.

Spedizione

Per ordinativi superiori a € 59,90 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. Di norma l'importo per le spedizioni in Italia è pari a € 4,99. 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 (Es.: passeggini speciali o lettini) 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 nel resto del mondo o dubbi ti invitiamo a contattare il nostro servizio clienti via mail all'indirizzo servizioclienti@helpfarma.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 PayPal, 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 dalla banca la comunicazione dell'accredito (2/3 giorni lavorativi);
- Scegliendo la modalità pagamento alla consegna, il sistema emette in tempo reale l'autorizzazione alla lavorazione del tuo ordine.

Lavorazione dell'ordine

- Se i prodotti scelti presentano la dicitura disponibilità immediata, il tempo per la predisposizione del pacco, la produzione dei documenti di trasporto e la fattura ti viene indicato in verde subito sotto il prodotto che stai ordinando;
- Se tra i prodotti scelti ve ne è qualcuno con la dicitura disponibile in 1 o più giorni l'intero ordine verrà lavorato non appena il prodotto sarà tornato in stock entro i tempi indicati. Nel caso i tempi di attesa si rivelassero più lunghi, o se i prodotti prescelti risultassero momentaneamente mancanti, ti sarà inviata una mail e potrai 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.

I corrieri comunicheranno per e-mail-sms 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 dovessi essere assente, ti verrà lasciato un avviso ed inviata una comunicazione via mail-sms di avvenuto passaggio con le informazioni per concordare una nuova data di consegna diversa. Se fosse a te più comodo, potrai richiedere il ritiro presso la filiale del corriere a te più vicina.

Se non ti 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 7 giorni lavorativi compreso il Sabato in attesa di tue disposizioni.

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

Attenzioni al momento del ritiro dei prodotti

Al momento del ricevimento dei prodotti, ti 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 o reggette metalliche).

Se dovessi riscontrare dei danni, ti preghiamo di contestarli immediatamente al corriere che effettua la consegna, eventualmente rifiutando il pacco, e darcene comunicazione con mail (servizioclienti@helpfarma.it). Accettando la merce consegnata dal corriere apponendo riserve di controllo, avrai a disposizione 8gg. di tempo per reclamare ammanchi o danneggiamenti dovuti al trasporto.

Reclami: Eventuali anomalie occulte (es.: furti o mancanze), andranno segnalate per iscritto tramite mail (servizioclienti@helpfarma.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

Il diritto di recesso è regolato dal D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 art. 52 e ss. che dà diritto, qualora tu fossi una persona fisica che acquisti la merce per scopi non riferibili alla tua 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, devi informare helpfarma.it , prima della scadenza del Periodo di Recesso della tua decisione di recedere.

Al fine di esercitare il diritto di recesso puoi:

(a) utilizzare il FORM messo a tua disposizione nell'area Clienti del Sito alla voce GESTIONE RESI .

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

Sarà tua cura organizzare l'invio dei prodotti oggetto di reso. Per limitare danneggiamenti alla confezione originale, ti 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 tuo carico 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 , helpfarma provvederà a rimborsarti 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 puoi esercitare il diritto di recesso se hai acquistato i prodotti 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 tuo carico 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 tua completa responsabilità; in caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, te lo comunicheremo entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del bene nei nostri magazzini, per consentirti 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 tua disposizione per la restituzione, annullando contemporaneamente la richiesta di recesso;
- noi non rispondiamo 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 tu abbia deciso di esercitare il diritto di recesso è la seguente:

- Invio domanda di reso utilizzando il FORM messo a sua disposizione nell'area Clienti del Sito alla voce GESTIONE RESI;
- Attesa di conferma di ricevimento da parte di helpfarma.it;
- Invio del pacco secondo le modalità illustrate.

Garanzie e assistenza

Tutti i prodotti venduti da helpfarma.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).

Helpfarma 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 a noi denunciato, 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 tuo provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

In caso di difetto di conformità, helpfarma.it provvede al ripristino della conformità del prodotto

mediante riparazione/sostituzione o alla riduzione del prezzo, fino alla risoluzione del contratto.

E' tuo compito far pervenire il bene presso la sede legale di helpfarma.it, Farmacia Corrente snc Via provinciale 215/a 85043 Latronico (PZ).

Nel caso in cui, per qualsiasi ragione helpfarma.it non fosse in grado di renderti 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, ti saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da helpfarma.it.

Per usufruire dell'assistenza in garanzia, dovrai conservare la fattura elettronica che hai ricevuto oppure quella in formato cartaceo. Con l'accettazione del contratto d'acquisto hai preso atto ed accettato 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 al tuo domicilio.

Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, helpfarma.it non fosse in grado di renderti 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 helpfarma.it per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni poste in essere dai centri di assistenza da te scelti.

Restituzione

Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovrà essere 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 in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Assistenza fornita direttamente da helpfarma.it

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

Reclami

Helpfarma.it è molto attenta alle esigenze dei propri clienti.

La direzione ti sarà grata se signalerai 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 Farmacia Corrente snc via provinciale 215/a 85043 Latronico (PZ) oppure per e-mail all'indirizzo: servizioclienti@helpfarma.it

ODR: "Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento 524/2013 ti informiamo che in caso di controversia potrai 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: servizioclienti@helpfarma.it

Giurisdizione e foro competente

Il contratto di vendita 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 tu sei un consumatore, la competenza territoriale è quella del foro di riferimento del tuo comune di residenza; in tutti gli altri casi, la competenza territoriale è esclusivamente quella del Foro di Lagonegro.