

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Le presenti condizioni generali di vendita regolano i rapporti commerciali tra il cliente (termine che indica anche la cliente) e il presente sito, qui di seguito denominato "PHARMACOLLECT", gestito sotto la responsabilità della Farmacia Cattaneo, Via Luvini 7, 6900 Lugano, qui di seguito denominata "LA FARMACIA".

### ARTICOLO 1 /DEFINIZIONE

PHARMACOLLECT è una soluzione che consente una comunicazione Internet professionale tra LA FARMACIA e i suoi clienti. La funzione "Click & Collect" del sito non modifica il mestiere dell'officina né la maniera di trattare con i clienti, ed è in conformità con la regolamentazione della legge sanitaria. I clienti che hanno effettuato un ordine sul sito PHARMACOLLECT possono ritirare i prodotti in farmacia o ricevere una consegna a domicilio secondo la prassi abituale.

### ARTICOLO 2 / APPLICAZIONE

2.1 Il cliente della FARMACIA che utilizza PHARMACOLLECT e accede ai contenuti in esso pubblicati, o ricorre ai servizi proposti, accetta espressamente le presenti condizioni generali che prendono effetto dal momento di accesso al sito Internet. Il cliente accetta che PHARMACOLLECT fornisca le sue prestazioni a condizione che egli rispetti le presenti condizioni generali. In caso contrario, il cliente è pregato di non accedere a PHARMACOLLECT e di astenersi dall'uso dei servizi in esso proposti.

2.2 Il cliente dichiara di avere le capacità di contrattare con LA FARMACIA e certifica che tutte le informazioni fornite sono esatte. L'aggiornamento su PHARMACOLLECT dei dati che lo riguardano spetta al cliente.

2.3 Il conto del cliente è accessibile tramite password personale. Il cliente è responsabile della gestione dei suoi dati di accesso (nome utente o login, e password), da effettuare con cura, riservatezza e precauzione. LA FARMACIA non è responsabile dell'eventuale uso abusivo di PHARMACOLLECT, dei dati di accesso o dei danni risultanti da un accesso inopportuno da parte di terzi. In particolare, il cliente è responsabile di tutti gli ordini trasmessi a PHARMACOLLECT sul suo account. Il cliente si impegna a informare immediatamente PHARMACOLLECT di qualsiasi uso non autorizzato dei suoi dati di accesso e di qualsiasi abuso constatato su PHARMACOLLECT.

### ARTICOLO 3 / PRODOTTI

3.1 Le informazioni e illustrazioni che si riferiscono ai prodotti offerti su PHARMACOLLECT sono fornite a titolo indicativo e non costituiscono un documento contrattuale. LA FARMACIA declina qualsiasi responsabilità per eventuali omissioni o errori legati alla presentazione dei prodotti o a una promozione. In caso di dubbio, il cliente è tenuto a rivolgersi a LA FARMACIA.

3.2 Le offerte relative ai prodotti su PHARMACOLLECT sono valide soltanto nel limite degli stock disponibili.

3.3 Le offerte promozionali di PHARMACOLLECT valgono soltanto sugli ordini effettuati online. Un ordine può contenere al massimo cinque articoli in promozione con lo stesso codice di riferimento. I ribassi non sono cumulabili.

#### ARTICOLO 4 / PREZZI

4.1 I prezzi dei prodotti sono fissati in franchi svizzeri e includono l'IVA al tasso in vigore al momento dell'ordine.

4.2 LA FARMACIA può modificare in qualsiasi momento i prezzi. Il prezzo da pagare è quello che figura su PHARMACOLLECT al momento dell'ordine, salvo errori o omissioni.

4.3 Per i prodotti con prezzo variabile all'unità, il prezzo sulla conferma dell'ordine indica il montante massimo che LA FARMACIA può fatturare per una quantità corrispondente consegnabile.

#### ARTICOLO 5 / ORDINE

5.1 Dopo l'invio al cliente della conferma dell'ordine tramite posta elettronica da PHARMACOLLECT, l'ordine è definitivo.

5.2 LA FARMACIA si riserva il diritto di annullare un ordine, completamente o in parte, senza spese né compensi né indennizzi, per qualsiasi motivo e senza giustificazioni. In questo caso, il cliente ne è informato via e-mail, ed è integralmente rimborsato dalla FARMACIA dell'importo versato.

5.3 Gli ordini definitivi saldati sono registrati nella "cartella paziente" del cliente e, all'occorrenza, sono cumulabili al sistema di punti fedeltà. In caso di annullamento o di reso dell'ordine, i punti precedentemente acquisiti grazie ai prodotti resi sono annullati.

#### ARTICOLO 6 / CONSEGNA DEI PRODOTTI

6.1 La consegna dei prodotti nell'officina sotto il controllo di un farmacista o la consegna a domicilio sono modalità disponibili per tutti i clienti, salvo informazione contraria da parte della FARMACIA.

6.2 Eccezionalmente, può essere richiesto che l'ordine venga inviato tramite servizio postale. In questo caso, l'ordine del cliente è consegnato al farmacista responsabile che giudica se l'invio è possibile nell'ambito della regolamentazione sanitaria e degli usi officinali. LA FARMACIA contatta quindi il cliente per informarlo della decisione del farmacista e della procedura officinale di trattamento del suo ordine da parte della FARMACIA, così come è stato convalidato.

6.3 Il rinvio della consegna di un prodotto per ragioni di indisponibilità non è un motivo valido, da parte del cliente, per annullare l'ordine, e non gli conferisce nessun diritto particolare sul prezzo di vendita del prodotto né altri vantaggi. In caso di indisponibilità del prodotto o di prolungamento del periodo necessario per l'ottenimento dei prodotti ordinati, il cliente sarà avvertito dalla FARMACIA.

6.4 Per tutti gli articoli ordinati e non prelevati dopo cinque giorni lavorativi, al cliente sarà comunicata un'ultima scadenza di 48 ore per prendere possesso dell'ordine o per dare le sue istruzioni. Superata questa scadenza, senza notizie da parte del cliente l'ordine sarà annullato e i prodotti espressamente ordinati saranno rispediti al fornitore. Le eventuali spese sono a carico del cliente e il saldo del suo avere è messo a sua disposizione sotto forma di buono acquisto valido per un anno.

#### ARTICOLO 7 / SPESE DI CONSEGNA

7.1 Le consegne a domicilio entro il perimetro descritto nella rubrica "A proposito/Servizio di consegna a domicilio" sono gratuite. Le consegne all'esterno di questo perimetro sono fatturate CHF 10.- per ordini di un importo minimo di CHF 200.-.

7.2 Se un articolo pagato non può essere consegnato, l'importo corrispondente è rimborsato al cliente, il quale non potrà esigere alcun risarcimento danni.

#### ARTICOLO 8 / DIRITTO DI RESTITUZIONE

8.1 Il cliente deve verificare la merce al momento della consegna. In caso di consegna difettosa o incompleta senza motivo, il cliente deve rivolgersi alla FARMACIA entro due giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine. Passato questo termine, i reclami non saranno più presi in considerazione.

8.2 I prodotti ordinati per sbaglio non sono né ripresi né rimborsati.

#### ARTICOLO 9 / PROPRIETÀ

LA FARMACIA esercita una riserva di proprietà sui prodotti ricevuti dal cliente e non pagati, completamente o in parte.

#### ARTICOLO 10 / PROTEZIONE DEI DATI

10.1 Tutti i dati personali sono protetti e trattati con riservatezza dalla FARMACIA, dal suo personale e da fornitori e prestatori di servizio in informatica. LA FARMACIA rispetta la legislazione in vigore in questo ambito, in particolare la legge sulla protezione dei dati. Il cliente può accedere in qualsiasi momento ai dati personali del suo account ed eliminarli. I dati che riguardano gli ordini sono conservati per ragioni relative a obblighi legali, amministrativi o di sicurezza (tracciabilità). Il cliente accetta di ricevere da parte di PHARMACOLLECT offerte promozionali occasionali di prodotti o servizi inerenti alla salute.

#### ARTICOLO 11 / RESPONSABILITÀ

11.1 LA FARMACIA declina qualsiasi responsabilità in caso di danni legati all'uso del sito e dei servizi in esso offerti, in virtù delle presenti condizioni generali, ad esclusione di danni causati in maniera intenzionale o per grave negligenza.

11.2 L'importo dell'indennizzo dovuto dalla FARMACIA si limita all'importo che il cliente ha pagato per usufruire del servizio in questione su PHARMACOLLECT.

11.3 Tuttavia, nel caso particolare di un difetto il cui reclamo sia accettato dalla FARMACIA, in conformità con l'articolo 9 di cui sopra, la responsabilità della FARMACIA si limita alla sostituzione del prodotto acquistato o al rimborso del servizio relativo all'ultima fatturazione. In caso di rottura di stock, sarà versato al cliente un importo equivalente al prezzo del prodotto difettoso, a titolo di risarcimento danni e come saldo del conto.

## ARTICOLO 12 / DISPOSIZIONI FINALI

12.1 LA FARMACIA si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni generali. Le modifiche entrano in vigore al momento della pubblicazione su PHARMACOLLECT. Quando si connette a PHARMACOLLECT, spetta al cliente di prendere conoscenza di eventuali modifiche alle presenti condizioni generali.

12.2 L'eventuale nullità di una o più clausole non compromette la validità delle altre disposizioni.

12.3 Le presenti condizioni generali sono regolate dal diritto svizzero. Il foro competente è la sede della Farmacia Cattaneo.