

## COME POSSO RESTITUIRE UN PRODOTTO?

Il diritto di recesso ti consente di restituire il prodotto acquistato, a prescindere dalla motivazione per la quale intendi esercitarlo, **entro e non oltre 14 giorni dalla data di ricezione dell'ordine effettuato**. È possibile restituire in tutto o in parte i prodotti acquistati nel contesto del singolo ordine. È possibile richiedere un Reso anche in caso di difetto di conformità (prodotti non ordinati, danneggiati o mancanti).

Se acquisti con **Partita IVA** non potrai esercitare il diritto di recesso. Inoltre, **non è mai possibile esercitare il diritto di recesso per i farmaci da banco/senza ricetta e dispositivi medici**. Inoltre, non è esercitabile se la fornitura attiene alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente della famiglia e fisicamente consegnati in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore.

## Procedura per effettuare un reso

1. Scrivi un'email a [assistenza@myfarmashop.it](mailto:assistenza@myfarmashop.it) indicando il numero di ordine e i prodotti che vuoi restituire indicando le motivazioni tra

- Diritto di recesso (equivalente all'annullamento, senza addurre motivazioni, dell'ordine riferito al prodotto o ai prodotti o all'intero ordine effettuato)
- Prodotto danneggiato/rotto
- Prodotto diverso da ordinato
- Prodotto mancante
- Fornitura non richiesta / prodotto non richiesto / prodotti non richiesti

NB. Per i prodotti danneggiati/rotti, quelli che reputi diversi da quelli che hai ordinato, e per i pacchi non ordinati, è fortemente consigliato allegare una fotografia dei prodotti o del segnacollo. La foto ci aiuterà ad agevolare la procedura.

Successivamente, potrai selezionare di quale alternativa desideri avvalerti, tra:

- Rimborso
- Rispedizione
- Emissione Coupon di credito con extra 3% sul valore acquistato

La richiesta di reso online viene poi sottoposta all'approvazione del Servizio Clienti. Una volta che la richiesta di Reso viene approvata con successo dal nostro Servizio Clienti, avrai 14 giorni di tempo per inviare a **FARMACIA DELL'IMMACOLATA DOTT. L. DELL'OMO** i prodotti da restituire con una spedizione tracciabile a tue spese applicando un segnacollo che ti invieremo via e-mail; i prodotti anche se danneggiati/difettosi dovranno essere restituiti con la confezione originale contenente gli stessi, anche se anch'essa danneggiata. L'imballaggio del pacco, invece, se non più disponibile o utilizzabile quello originale, dovrà essere da te acquistato e le spese per lo stesso non ti saranno restituite.

In caso di recesso, i prodotti dovranno essere integri e con eventuali sigilli di garanzia, pena il decadimento del diritto di recesso. Se per qualsiasi motivazione i prodotti da sostituire, o per quelli per i quali hai avanzato il diritto recesso, dovessero giungere presso di noi già danneggiati a causa della ditta di trasporto, ricordati che il trasporto è sotto la tua responsabilità, quindi il diritto di recesso decade automaticamente ed i prodotti restano nel nostro deposito disponibili per un eventuale ritiro a tue spese.

Nel caso tu abbia chiesto rimborso/coupon, sarai notificato dell'eventuale Rimborso o emissione di Coupon.

Saranno rimborsati tutti i pagamenti che hai effettuato a nostro favore annessi all'ordine, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti da eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della decisione di recedere dal contratto di vendita.

Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente convenuto altrimenti oppure in bonifico bancario nel caso in cui l'ordine sia stato pagato in contrassegno; in ogni caso, non si dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del consumatore di aver rispedito i beni, se precedente.

## IL RESO È GRATUITO?

No, se decidi di applicare il diritto di recesso **il costo della restituzione di uno o più prodotti è a tuo carico**. I prodotti acquistati dovranno essere integri e restituiti nell'imballo originale, completi in tutte le loro parti (compresi il foglietto illustrativo, eventuali gadget omaggio e altri elementi). Poiché le modalità e spese di spedizione del reso sono a tuo carico, potrai spedirlo a **Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo** con qualsiasi metodo di spedizione **tracciabile** a tua scelta. Fino all'attestato di avvenuto ricevimento a magazzino da **Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo**, la spedizione del reso è sotto tua completa responsabilità.

## Condizioni del Diritto di Recesso

Il diritto di recesso si può applicare se richiesto, in qualsiasi modalità, entro 14 giorni dalla data di ricezione dell'ordine. Il diritto di recesso si applica al prodotto acquistato nella sua interezza;

Il prodotto acquistato dovrà essere integro e restituito nell'imballo originale, completo in tutte le sue parti (compresi il foglietto illustrativo, scatola, eventuali gadget abbinati, ecc.). Le spese di spedizione del reso sono a carico del cliente; il reso va spedito a **Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo** con qualsiasi metodo di spedizione a scelta, purché **tracciabile**. La spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento in magazzino, è sotto la completa responsabilità del Cliente.

In caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, **Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo** darà comunicazione al Cliente dell'accaduto (entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento del bene nei propri magazzini), per consentirgli di sporgere tempestivamente denuncia nei confronti del Corriere da lui scelto e ottenere il rimborso del valore del bene (se assicurato); in questa eventualità, il prodotto sarà restituito, con spese di spedizione a carico del Cliente, contemporaneamente annullando la richiesta di recesso.

**Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo** non risponde in alcun modo di danni, furto o smarrimento di beni restituiti con spedizioni non assicurate.

Al suo arrivo in magazzino, il prodotto sarà esaminato per valutarne lo stato, l'integrità e l'eventuale rischio sanitario conseguente ad un uso o conservazione impropria, o eventuali danni non derivanti dal trasporto. In questi casi il diritto di recesso decade totalmente, per mancanza della condizione essenziale di integrità del bene (imballo e/o suo contenuto), nei casi in cui **Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo** accerti:

- La mancanza dell'imballo originale e/o accessori;
- Il danneggiamento del prodotto per cause diverse dal suo trasporto o per il superamento dei limiti temporali previsti dalla legge, per cause non derivanti da **Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo**.

Nel caso di decadenza del diritto di recesso, **Farmacia Dell'Immacolata Dott. L. Dell'Omo** provvederà a restituire al Cliente il bene acquistato, addebitandogli le spese di spedizione.

Per tutti gli aspetti non specificamente espressi, fa fede la normativa Europea per il commercio a distanza.

## Esclusioni dal diritto di recesso

Sono esclusi dalla possibilità di esercitare il diritto di recesso:

- i contratti per servizi già completamente eseguiti, con l'accordo espresso del consumatore, ed iniziati PRIMA del decorso del termine di 14 giorni per il recesso. Occorre in questo caso anche l'accettazione da parte del consumatore della perdita del diritto;
- la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- 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 fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
- i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
- la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di

esecuzione specifici;

- la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.