

TERMINI E CONDIZIONI PER LA VENDITA *ONLINE* DI PRODOTTI E FARMACI

Benvenuto sul sito www.1000farmacie.it

1. DEFINIZIONI

- 1.1. **“1000Farmacie”**: 1000 Farmacie S.P.A., con sede legale in Viale della Liberazione, 111, 80125, Napoli, (NA), Codice Fiscale, Partita IVA e numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Napoli 09449391219, numero di REA NA – 1033017, capitale sociale pari a Euro 245.795,00, rappresentata da Nicolò Petrone;
- 1.2. **“Codice del Consumo”**: il Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005;
- 1.3. **“Contenuto”**: le informazioni e/o dati contenuti sulla Piattaforma;
- 1.4. **“Farmacia/Parafarmacia”**: la parafarmacia o farmacia appartenente al *network* di 1000Farmacie che fornisce a 1000Farmacie i Prodotti venduti agli Utenti per il tramite della Piattaforma;
- 1.5. **Farmaci**: i farmaci da banco (OTC o SOP), come definiti dalla normativa applicabile, messi a disposizione dalla Parafarmacia 1000 per l’acquisto da parte dell’Utente attraverso la Piattaforma;
- 1.6. **“Parafarmacia 1000”**: la parafarmacia denominata PARAFARMACIA 1000FARMACIE e con sede in Via Savona 129, 20144, Milano (MI), che offre in vendita i propri Farmaci e Prodotti agli Utenti per il tramite della Piattaforma;
- 1.7. **“Piattaforma”**: sito web e applicazione mobile di proprietà di 1000Farmacie, disponibile all’indirizzo www.1000farmacie.it o scaricabile tramite Google Play e App Store, tramite il quale gli Utenti possono acquistare Prodotti e Farmaci dalla Parafarmacia 1000;
- 1.8. **“Prodotto”**: prodotto parafarmaceutico diverso dai farmaci da banco (OTC e SOP) acquistabile dall’Utente tramite la Piattaforma; per esempio, sono tali gli integratori alimentari, i cosmetici, i dispositivi medici, come definiti dalla normativa applicabile a ciascuno di essi;
- 1.9. **“Scheda Informativa”**: la scheda informativa relativa a ciascun Farmaco e Prodotto nella quale sono indicate le caratteristiche, le condizioni di vendita, il prezzo e il numero di unità disponibili a quel prezzo, gli sconti eventualmente applicabili, una foto e il foglietto illustrativo;
- 1.10. **“Servizio Care Plan”**: servizio offerto da 1000Farmacie all’Utente e regolato dai Termini e Condizioni Care Plan che consente all’Utente, previo abbonamento, di ottenere vantaggi nell’utilizzo della Piattaforma;
- 1.11. **“Termini e Condizioni”**: i presenti “Termini e Condizioni per la vendita online di Prodotti e Farmaci” e ogni altro documento qui richiamato o agli stessi allegato, regolanti il rapporto fra 1000Farmacie e l’Utente;

- 1.12. **“Termini e Condizioni Care Plan”**: i *“Termini e condizioni generali del Servizio Care Plan”* reperibili [qui](#), che regolano i vantaggi riservati agli Utenti che acquistano e si abbonano al Servizio Care Plan e che li sottoscrivono espressamente;
- 1.13. **“Utente”**: persone fisiche che usano la Piattaforma per acquistare i Prodotti da 1000Farmacie e i Farmaci dalla Parafarmacia 1000, agendo per scopi personali e comunque per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- 1.14. **“Fornitori”**: le Farmacie/Parafarmacie, la Parafarmacia 1000 e qualsiasi altro soggetto che fornisce i Prodotti venduti attraverso la Piattaforma.
- 1.15. **“Fast Delivery”**: servizio definito anche come *“Next Day Delivery”* o *“Spedizione Rapida”* che prevede l’elaborazione prioritaria dell’ordine e l’esecuzione della consegna entro il giorno lavorativo successivo alla data di ritiro da parte del corriere.
- 1.16. I termini al singolare comprendono il plurale e viceversa, a seconda di quanto permesso o richiesto dal contesto.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

- 2.1. La Piattaforma ospita un e-commerce attraverso il quale gli Utenti hanno la possibilità di visualizzare e acquistare online da 1000Farmacie i Prodotti disponibili presso i Fornitori e i Farmaci disponibili presso la Parafarmacia 1000. Resta inteso che in nessun caso l’Utente potrà acquistare, tramite la Piattaforma, farmaci o dispositivi medici soggetti a prescrizione medica e Farmaci da soggetti diversi dalla Parafarmacia 1000.
- 2.2. I presenti Termini e Condizioni regolano l’utilizzo della Piattaforma e contengono le condizioni di vendita dei Prodotti e dei Farmaci. Il contratto di compravendita si conclude tra 1000Farmacie e l’Utente. L’Utente, accettando i presenti Termini e Condizioni prima della conclusione di ogni acquisto di Prodotto o Farmaco, dichiara sotto la propria esclusiva responsabilità di aver letto e compreso gli stessi e di accettarne integralmente ogni previsione senza alcuna riserva. La mancata accettazione dei presenti Termini e Condizioni comporterà l’impossibilità di avvalersi della Piattaforma nella totalità dei suoi servizi, inclusa l’impossibilità di completare l’acquisto.
- 2.3. Nel caso in cui l’Utente non intenda accettare i presenti Termini e Condizioni, dovrà interrompere la navigazione e non visionare, scaricare o in altro modo utilizzare alcuna pagina, contenuto o servizio della Piattaforma.
- 2.4. 1000Farmacie potrà modificare o integrare i presenti Termini e Condizioni e i Termini e Condizioni Care Plan in qualunque momento, a condizione che ricorra un giustificato motivo, per esempio per adeguarsi a obblighi di legge ovvero a ordini provenienti da pubbliche autorità, inclusa l’autorità giudiziaria, per migliorare l’efficienza dei Servizi e del Servizio Care Plan e/o per migliorare la tutela dei diritti di 1000Farmacie, dell’Utente o dei terzi. Tali modifiche non si applicheranno alle attività che siano state già concluse dall’Utente (acquisto di Prodotti o Farmaci).
- 2.5. Eventuali modifiche o integrazioni materiali dei presenti Termini e Condizioni saranno comunicate all’Utente. La versione più aggiornata dei Termini e Condizioni può essere consultata nel *footer* della Piattaforma o, nel caso dell’applicazione mobile, tramite la sezione *“Termini e Condizioni”*.

3. CREAZIONE DI UN ACCOUNT SULLA PIATTAFORMA

- 3.1. L'Utente può creare sulla Piattaforma un *account* che gli permette di registrarsi e utilizzare tutte le funzionalità offerte dalla Piattaforma. La creazione dell'*account* non è obbligatoria per acquistare i Prodotti e Farmaci, potendo l'Utente utilizzare tale funzionalità anche accedendo alla Piattaforma in modalità "ospite", senza previa registrazione alla Piattaforma, fornendo in tal caso solamente i dati necessari alla spedizione dei Prodotti e Farmaci e alla fatturazione.
- 3.2. Per creare un *account* sulla Piattaforma e per acquistare Prodotti e Farmaci, l'Utente deve aver compiuto il diciottesimo anno d'età, avere la capacità giuridica di concludere contratti e usare la Piattaforma nel rispetto dei presenti Termini e Condizioni. È in ogni caso vietato dichiarare un'identità falsa o contatti non veritieri.
- 3.3. L'Utente è responsabile per le attività svolte attraverso la Piattaforma ed è altresì responsabile, in caso di creazione di un *account*, per le conseguenze derivanti dall'uso dell'username e password di accesso alla Piattaforma. L'Utente garantisce l'accuratezza delle informazioni personali da lui comunicate al fine di effettuare l'acquisto, riguardanti la propria persona e le persone per conto delle quali effettua il suddetto acquisto.
- 3.4. Qualsiasi uso della Piattaforma che sia fraudolento o in contrasto con i presenti Termini e Condizioni o con i Termini e Condizioni Care Plan costituirà motivo per negare all'Utente l'accesso a qualsiasi funzionalità della Piattaforma.
- 3.5. L'Utente può creare un *account* personale sulla Piattaforma seguendo i passaggi e le istruzioni specificate sulla stessa Piattaforma, indicando un indirizzo email, i propri dati anagrafici e la password prescelta. In alternativa, l'Utente ha la possibilità di registrarsi e autenticarsi tramite il proprio *account* su Google.
- 3.6. Accedendo al proprio *account*, l'Utente avrà la possibilità di consultare lo storico degli ordini, estrarre copia degli scontrini fiscali o delle fatture e scegliere di ripetere un ordine già effettuato cliccando su "Ordina di nuovo". I Prodotti e Farmaci saranno caricati automaticamente nel carrello e l'Utente potrà procedere al completamento dell'ordine secondo le modalità indicate nell'articolo 4 che segue. Resta inteso che in questo caso il nuovo ordine potrebbe essere preso in carico e accettato da 1000Farmacie e fornito da un Fornitore diverso rispetto a quello che ha evaso l'ordine in precedenza, a meno che l'ordine non contenga un Farmaco, nel qual caso l'ordine sarà sempre evaso dalla Parafarmacia 1000.

4. ACQUISTO DEI PRODOTTI E FARMACI

- 4.1. Navigando sulla Piattaforma e tramite l'apposita funzione di ricerca, l'Utente può visualizzare le Schede Informative relative ai Prodotti e Farmaci disponibili per l'acquisto.
- 4.2. L'Utente che desidera acquistare un Prodotto o Farmaco può effettuare una richiesta di acquisto della quantità desiderata direttamente dalla Scheda Informativa, utilizzando il pulsante "Aggiungi al carrello" per mettere il Prodotto o Farmaco temporaneamente nel carrello prima di pagare e perfezionare l'ordine. Il completamento di un ordine non costituisce conclusione del contratto, ma proposta contrattuale d'acquisto.
- 4.3. Cliccando sul carrello, l'Utente ha la possibilità di visualizzare tutti i Prodotti e Farmaci temporaneamente caricati, modificare la quantità di Prodotti e Farmaci desiderata, aggiungere o eliminare Prodotti o Farmaci, nonché di visualizzare il prezzo totale dei Prodotti

e Farmaci e il dettaglio delle spese di spedizione e delle spese di servizio, se applicabili. Per poter completare l'ordine, l'Utente dovrà cliccare su "Procedi al check-out".

- 4.4. In fase di check-out, l'Utente dovrà fornire i dati personali anagrafici necessari ai fini della consegna del Prodotto e Farmaco, inclusi nome, cognome, numero di telefono, indirizzo di consegna e indirizzo di fatturazione (se diverso). L'Utente potrà altresì optare per l'emissione di un riepilogo non fiscale, di uno scontrino fiscale oppure di una fattura. Nel caso in cui l'Utente chieda l'emissione di uno scontrino fiscale oppure di una fattura, l'Utente dovrà indicare il codice fiscale ed i dati saranno inviati telematicamente all'Agenzia delle Entrate. Successivamente, l'Utente dovrà scegliere una modalità di spedizione e una modalità di pagamento fra quelle disponibili. In questa fase, l'Utente potrà utilizzare eventuali codici sconto o avvalersi del Care Plan e poi dovrà effettuare il pagamento utilizzando una delle modalità di pagamento indicate nell'articolo 5. L'uso del codice sconto è regolato dalle seguenti condizioni: i codici sconto non si applicano ai prodotti appartenenti alla categoria "Medicinali" (farmaci SOP e OTC), alla categoria "Omeopatici" (prodotti omeopatici) e alla categoria "Farmaci Veterinari" (farmaci veterinari). Tuttavia, i prodotti appartenenti a queste categorie concorrono comunque al raggiungimento della soglia necessaria per l'applicazione del coupon sconto, ove prevista.
- 4.5. Salvi i casi in cui l'ordine contiene un Farmaco che sono regolati dal successivo articolo 4.6, l'ordine effettuato dall'Utente viene inoltrato al Fornitore individuato automaticamente dalla Piattaforma secondo un duplice criterio: (i) la disponibilità del Prodotto presso un Fornitore (o, nel caso in cui l'Utente inserisca nel carrello più Prodotti, la disponibilità di tutti i Prodotti presso un unico Fornitore); e (ii) il miglior prezzo del Prodotto per l'Utente (o, nel caso in cui l'Utente inserisca nel carrello più Prodotti, il miglior prezzo con riferimento all'intero carrello).
- 4.6. Nel caso di ordini che abbiano a oggetto un Farmaco, l'intero ordine sarà evaso esclusivamente dalla Parafarmacia 1000, l'unico soggetto autorizzato alla vendita di Farmaci sulla Piattaforma. Se uno dei Farmaci o Prodotti non dovesse essere disponibile presso la Parafarmacia 1000, l'Utente sarà informato. In caso di Prodotti non disponibili presso la Parafarmacia 1000, l'Utente avrà la possibilità di inoltrare una richiesta di acquisto avente a oggetto questi Prodotti tramite la Piattaforma, e la richiesta verrà inoltrata a un altro Fornitore come indicato nell'articolo 4.5 che precede.
- 4.7. Una volta effettuato il pagamento l'Utente riceverà, all'indirizzo email indicato in fase di completamento dell'ordine, un'email di conferma di presa in carico dell'ordine stesso che contiene indicazione del Fornitore che ha preso in carico l'ordine, nonché un riepilogo dei Prodotti e Farmaci ordinati e dei relativi prezzi, delle altre spese eventualmente applicabili e del prezzo totale dell'ordine. Tale email non costituisce accettazione della proposta, ma esclusivamente conferma di aver ricevuto l'ordine e di averlo sottoposto a verifica dati e disponibilità.
- 4.8. Il contratto di vendita si conclude direttamente fra l'Utente e 1000Farmacie.
- 4.9. Sulla Piattaforma sono proposti soltanto prodotti effettivamente disponibili e, in caso di scorte limitate, la relativa disponibilità numerica. Può tuttavia accadere che le giacenze varino istantaneamente per acquisti simultanei, fisici ed informatici. Nell'eventualità in cui il Prodotto o Farmaco ordinato non dovesse essere più disponibile presso il Fornitore indicato nell'email di presa in carico dell'ordine oppure tale Fornitore scoprisse successivamente di non poter approvvigionare il Prodotto o Farmaco in tempi ragionevoli e, in queste circostanze, 1000Farmacie non sia in grado di riattribuire l'ordine a nessun altro Fornitore

che applichi lo stesso prezzo comunicato all'Utente, quest'ultimo riceverà comunicazione della mancata disponibilità del Prodotto e Farmaco. In tal caso, l'importo corrispondente al Prodotto o Farmaco non disponibile sarà rimborsato all'Utente tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato. Nel caso in cui l'ordine dovesse contenere altri Prodotti e Farmaci disponibili:

(i) se l'Utente ha sostenuto costi per spedizione o per il pagamento in contrassegno, 1000Farmacie informerà l'Utente dell'indisponibilità parziale dell'ordine e, previa conferma, procederà alla spedizione dei prodotti disponibili;

(ii) se, in virtù del valore dell'ordine, l'Utente non ha sostenuto spese di spedizione ed il prezzo del Prodotto non consegnato è inferiore alla metà del valore complessivo dell'ordine, 1000Farmacie provvederà al rimborso dell'importo relativo al Prodotto non disponibile utilizzando il medesimo mezzo di pagamento, informando l'Utente tramite l'indirizzo e-mail fornito in fase di acquisto e procedendo alla spedizione dei restanti Prodotti. Resta ferma la possibilità per l'Utente di chiedere l'annullamento dell'intero ordine, con conseguente reso a cura e spese di 1000Farmacie e rimborso integrale.

- 4.10. Gli ordini completati durante il weekend (sabato e domenica) o nei giorni festivi saranno processati al più tardi a partire dal primo giorno lavorativo successivo.

5. PREZZI E PAGAMENTI

5.1. All'interno della Piattaforma, ciascuna Scheda Informativa del singolo Prodotto mostra il prezzo più basso praticato da uno dei Fornitori presso i quali il Prodotto risulta disponibile (o che potrà ottenere la disponibilità del Prodotto in tempi ragionevoli), comprensivo dell'eventuale sconto (in percentuale) applicato dal Fornitore. Tutti i prezzi sono espressi in euro e sono comprensivi di IVA. Ai sensi della Direttiva UE 2019/2161 (Omnibus), l'Utente è informato che il prezzo visualizzato per ciascun Prodotto potrebbe essere personalizzato in modo automatizzato sulla base di parametri commerciali oggettivi, tra cui il canale attraverso cui l'Utente ha raggiunto la Piattaforma ferme le garanzie di cui all'articolo 22 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016. Il prezzo definitivo applicato all'ordine è sempre quello mostrato al momento del checkout.

5.2. Nel caso l'Utente acquisti un singolo Prodotto, il prezzo effettivamente applicato è quello mostrato nella Scheda Informativa, maggiorato delle eventuali ulteriori spese applicabili. Nel caso di acquisto di più Prodotti, la Piattaforma selezionerà automaticamente, ai fini dell'acquisto, il Fornitore che risulta avere la disponibilità di tutti i Prodotti caricati nel carrello e che offre tali Prodotti al prezzo complessivo più basso, salvo l'ipotesi delineata nell'articolo 5.3 che segue. Il prezzo complessivo mostrato all'Utente può essere determinato in modo automatizzato anche sulla base del canale di acquisizione dell'Utente, come meglio specificato all'art. 5.1 che precede. Il prezzo definitivo è sempre quello riepilogato al momento del checkout prima della conferma dell'ordine.

5.3. Nel caso di un ordine che abbia a oggetto anche un Farmaco, questo sarà assegnato alla Parafarmacia 1000, in quanto è l'unico soggetto autorizzato alla vendita dei Farmaci sulla Piattaforma. Nell'eventualità in cui uno o più dei Prodotti selezionati dall'Utente siano disponibili presso la Parafarmacia 1000 a un prezzo significativamente diverso rispetto a quello più basso che era stato mostrato all'Utente nella Scheda Informativa, l'Utente ne riceverà adeguata informazione. In questa circostanza, l'Utente è libero di modificare la propria selezione e di inoltrare una richiesta di acquisto dei soli Prodotti tramite la Piattaforma, che sarà assegnata ai Fornitori sulla base dei criteri indicati nell'articolo 4.5 che precede.

5.4. L'Utente potrà acquistare i Prodotti e Farmaci direttamente sulla Piattaforma. Il pagamento

potrà essere effettuato dall'Utente: (i) con carta di credito/debito, attraverso i sistemi sicuri (crittografia SSL) in modo da garantire la massima sicurezza dell'Utente; (ii) tramite PayPal ed altri intermediari di pagamento (Klarna e Satispay); (iii) tramite GooglePay, e (iv) tramite contrassegno/in contanti al momento della consegna dei Farmaci e Prodotti. Le tipologie di carta di credito/debito accettate sono Visa, Discover, Mastercard e Amex.

- 5.5. L'Utente può scegliere di utilizzare il metodo di pagamento che preferisce fra quelli indicati nell'articolo 5.3. Tuttavia, se l'ordine dell'Utente contiene anche il Servizio Care Plan, oppure la modalità di spedizione selezionata è "Spedizione veloce" o "Spedizione al punto di ritiro", l'Utente non potrà scegliere il contrassegno come modalità di pagamento dell'intero ordine.
- 5.6. Nel caso di pagamento tramite carta di credito o debito, potrebbe essere necessario verificare: (a) la validità della carta di credito (sottoponendola, eventualmente, a discrezione di 1000Farmacie, a una pre-autorizzazione di importo minimo che sarà restituito entro pochi giorni dall'acquisto), e (b) la disponibilità di fondi nella carta di credito (che sarà confermata dalla banca emittente della carta di credito dell'Utente).
- 5.7. Nel caso di pagamento al momento della consegna dei Farmaci e Prodotti, il pagamento per l'ordine è effettuato dall'Utente direttamente nelle mani del corriere incaricato della spedizione. L'Utente sarà tenuto a corrispondere un costo aggiuntivo.
- 5.8. Al momento del pagamento, l'Utente avrà la possibilità di scegliere quale documento contabile ricevere fra quelli disponibili. In caso l'Utente scelga lo scontrino con codice fiscale o la fattura, gli sarà richiesto di indicare gli ulteriori dati personali necessari per la compilazione del documento.
- 5.9. L'addebito effettivo delle somme dovute sul mezzo di pagamento scelto dall'Utente avverrà quando quest'ultimo conferma il pagamento. Qualora, per qualsiasi ragione, il pagamento del prezzo non dovesse andare a buon fine, l'ordine non sarà processato e sarà cancellato.
- 5.10. Oltre al prezzo dei prodotti, 1000Farmacie potrà addebitare all'Utente le spese di servizio relative all'utilizzo della piattaforma per il miglioramento dei servizi offerti agli Utenti. L'importo delle spese di servizio può essere fisso o variabile e viene determinato in modo automatizzato sulla base di parametri commerciali oggettivi, tra cui, a titolo esemplificativo, il valore dei prodotti, il canale di acquisizione dell'Utente (es. accesso diretto alla Piattaforma, accesso tramite campagne pubblicitarie o canali di affiliazione) e la tipologia di spedizione selezionata. Ai sensi della Direttiva UE 2019/2161 (Omnibus), l'Utente è informato che le spese di servizio possono differire da quelle visualizzate da altri utenti in ragione dei suddetti parametri ferme le garanzie di cui all'articolo 22 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016. Le spese di servizio applicate all'ordine specifico dell'Utente sono sempre rese visibili in modo chiaro prima della conferma dell'acquisto, al momento del checkout.

6. SPEDIZIONE DELL'ORDINE

- 6.1. Al momento del check-out, all'Utente viene richiesto di indicare il codice di avviamento postale del luogo in cui l'ordine dovrà essere spedito. Nel caso i Prodotti oggetto dell'ordine siano disponibili presso uno dei Fornitori che offre la Fast Delivery, l'Utente potrà scegliere se acquistare i Prodotti di questo Fornitore o del Fornitore che offre il prezzo più basso. Nel caso l'ordine abbia a oggetto anche un Farmaco, l'Utente non avrà la possibilità di scelta, potendo acquistare i Prodotti e Farmaci solo dalla Parafarmacia 1000, salvo decida di separare l'ordine dei Prodotti da quello del Farmaco come descritto nell'art. 5.3 che precede. I costi aggiuntivi per la Fast Delivery e la relativa data prevista per la consegna sono espressamente indicati

sulla Piattaforma al momento della proposta di servizio e del check-out.

- 6.2. Le spese di spedizione saranno a carico dell'Utente, nell'ammontare indicato sulla Piattaforma. Le spese di spedizione, ad eccezione di quelle per la Fast Delivery, saranno gratuite nel caso di ordini che superano il totale di 24,90 euro.
- 6.3. 1000Farmacie non può essere considerata responsabile per il ritardo nella consegna dovuta al corriere. 1000Farmacie si impegna, in ogni caso, ad informare immediatamente l'Utente, all'indirizzo di posta elettronica comunicato al momento dell'acquisto, di eventuali ritardi nella consegna dell'ordine.
- 6.4. Una volta spedito l'ordine, l'Utente riceverà per email i dettagli della spedizione e del corriere. Se dovesse risultare necessario prendere particolari accordi in merito alla consegna, l'Utente dovrà contattare direttamente il corriere. Nei limiti massimi previsti dalla legge applicabile, 1000Farmacie e i Fornitori non si assumono alcuna responsabilità per danni derivati in conseguenza di accordi specifici intercorsi fra l'Utente e il corriere. Allo stesso modo, se l'Utente in fase di acquisto ha optato per la consegna presso un punto di ritiro, riceverà per email la conferma dell'avvenuto deposito e della disponibilità al ritiro con i dati necessari per procedere.
- 6.5. In caso di mancata consegna dell'ordine, 1000Farmacie ne dà immediatamente informazione all'Utente all'indirizzo di posta elettronica comunicato al momento dell'acquisto e, previa verifica delle ragioni della mancata consegna con il corriere, provvede al rimborso in favore dell'Utente utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per la transazione iniziale, salvo che l'Utente non abbia espressamente convenuto altrimenti con 1000Farmacie.
- 6.6. In caso di consegna di prodotti diversi, anche soltanto parzialmente, rispetto all'ordine, 1000Farmacie ne cura il reso a sue spese, offrendo all'utente la scelta tra (i) il rimborso integrale dell'ordine, ovvero parziale se la consegna ha avuto ad oggetto prodotti soltanto parzialmente diversi, attraverso lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente, e (ii) la consegna dell'ordine corretto, anche soltanto parziale; qualora i Prodotti non siano disponibili e rispeditibili, 1000Farmacie procederà automaticamente al rimborso nei modi di cui al punto (i). In entrambi i casi, 1000Farmacie non procederà al rimborso o alla sostituzione qualora i Prodotti resi risultassero non integri e/o manomessi.
- 6.7. Nel caso in cui l'Utente avesse scelto la Fast Delivery e l'ordine non fosse consegnato entro il termine indicato al momento dell'acquisto, 1000Farmacie provvederà al rimborso in favore dell'Utente, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per la transazione iniziale, degli eventuali costi del servizio sostenuti dall'Utente e dell'eventuale maggior costo dei Prodotti corrisposti per l'acquisto dal Fornitore che ha offerto la Fast Delivery.
- 6.8. In casi eccezionali, a causa di errore operativo o logistico può accadere che un ordine venga consegnato soltanto parzialmente, senza che vi sia stata previa comunicazione all'Utente. Qualora l'Utente rilevi la mancanza di uno o più Prodotti rispetto a quanto ordinato e indicato nel riepilogo dell'ordine, potrà comunicare il disservizio tramite i canali di assistenza disponibili sulla Piattaforma. 1000Farmacie provvederà ad effettuare le opportune verifiche e, una volta accertato l'errore, rimborserà l'importo relativo al Prodotto non consegnato tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato. Il rimborso sarà effettuato senza costi aggiuntivi per l'Utente tramite lo stesso mezzo di pagamento usato la transazione iniziale.
- 6.9. È possibile che per alcune categorie di prodotto alcune modalità di consegna non siano disponibili. L'eventuale esclusione del prodotto da alcune modalità di consegna sarà

comunicata da 1000Farmacie all'Utente con avviso sulla pagina prodotto e nella fase di check-out.

7. DIRITTO DI RECESSO DEI PRODOTTI

- 7.1. Gli Utenti non soddisfatti dei Prodotti acquistati tramite la Piattaforma possono esercitare il diritto di recesso a loro riconosciuto dal Codice del Consumo, contattando 1000Farmacie e restituendo i Prodotti ricevuti dal Fornitore, senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni dalla consegna del Prodotto. Il diritto di recesso non si applica ai Farmaci ai sensi dell'articolo 47 del Codice del Consumo.
- 7.2. Ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lettera c) ed e) del Codice del Consumo, il diritto di recesso è escluso per i prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati, nonché per i prodotti (per esempio, i dispositivi medici) sigillati che non si prestino a essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e siano stati aperti dopo la consegna.
- 7.3. Nello specifico il termine di cui all'articolo 7.1 decorre:
- dal giorno in cui l'Utente (o un terzo diverso dal vettore e designato dall'Utente) ha acquisito il possesso fisico dei Prodotti;
 - nel caso di Prodotti multipli ordinati dall'Utente mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui l'Utente (o un terzo diverso dal vettore e designato dall'Utente) acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto.
- 7.4. Per l'esercizio di tale diritto, l'Utente dovrà inviare a 1000Farmacie una comunicazione con la quale manifesti la propria volontà di recedere, comunicando anche eventualmente se il recesso è dovuto a un errore compiuto dal Fornitore o dal corriere (per esempio, nell'eventualità nel pacco siano stati inclusi Prodotti diversi da quelli ordinati dall'Utente). A titolo esemplificativo, l'Utente potrà comunicare la propria volontà: (i) inviando una comunicazione a 1000Farmacie con le modalità indicate nell'articolo 15 che segue; oppure (ii) inviando a 1000Farmacie all'indirizzo indicato nell'articolo 15 che segue una lettera raccomandata a.r. sottoscritta dall'Utente contenente la dichiarazione di recesso, i dati dell'Utente, e l'indicazione del Prodotto interessato e dell'identità del Fornitore indicata nell'email di accettazione dell'ordine. A tal fine, l'Utente può utilizzare il modulo tipo reperibile in calce ai presenti Termini e Condizioni (Allegato A).
- 7.5. Nel caso in cui l'Utente eserciti il diritto di recesso, è tenuto a restituire i Prodotti senza indebito ritardo e comunque entro quattordici (14) giorni dalla data in cui ha comunicato l'intenzione di recedere dal contratto.
- 7.6. Nell'eventualità il recesso sia dovuto a un errore del Fornitore o del corriere, l'Utente è tenuto a segnalarlo a 1000Farmacie con la comunicazione di cui all'articolo 7.4 che precede. 1000Farmacie invierà all'Utente l'etichetta di reso, che l'Utente dovrà stampare e incollare sul pacco da restituire, e fisserà un appuntamento con l'Utente per il passaggio del corriere che prenderà in carico il pacco da restituire.
- 7.7. In tutti i casi diversi da quello indicato nell'articolo 7.6 che precede, 1000Farmacie comunicherà all'Utente l'indirizzo del Fornitore a cui inviare il pacco da restituire. L'Utente potrà, a propria discrezione, scegliere se spedire personalmente i Prodotti oppure avvalersi del servizio supplementare offerto da 1000Farmacie.

- (i) Se l'Utente sceglie di spedire personalmente i Prodotti, l'Utente potrà avvalersi del corriere che preferisce per restituire i Prodotti a 1000Farmacie a proprie spese, corrispondendo i costi richiesti dal corriere scelto direttamente a quest'ultimo.
 - (ii) Se l'Utente sceglie di avvalersi del servizio supplementare offerto da 1000Farmacie, 1000Farmacie invierà all'Utente l'etichetta di reso, che l'Utente dovrà stampare e incollare sul pacco da restituire, e fisserà un appuntamento con l'Utente per il passaggio del corriere che prenderà in carico il pacco da restituire. I costi supplementari relativi a questo servizio a carico dell'Utente saranno comunicati da 1000Farmacie e il pagamento può essere effettuato dall'Utente nelle modalità indicate nell'articolo 5.3 che precede.
- 7.8. In caso di recesso, saranno rimborsati all'Utente tutti i pagamenti effettuati, compresi i costi di consegna, a eccezione dei (a) costi supplementari, qualora l'Utente abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso offerto da 1000Farmacie; (b) i costi diretti per la restituzione dei Prodotti, che saranno a carico dell'Utente. Nell'eventualità il recesso sia dovuto a un errore del Fornitore o del corriere, l'Utente sarà tenuto a corrispondere i soli costi *sub* (a): i costi diretti per la restituzione dei beni sono a carico di 1000Farmacie. Per gli Utenti che hanno acquistato il Servizio Care Plan, i costi *sub* (a) e (b) sono gratuiti.
- 7.9. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per la transazione iniziale, salvo che l'Utente non abbia espressamente convenuto altrimenti con 1000Farmacie. In caso di pagamento con contrassegno, l'Utente acconsente espressamente a che detti rimborsi vengano effettuati tramite bonifico utilizzando le coordinate bancarie fornite dall'Utente. In ogni caso, l'Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso, salvi i costi indicati nell'articolo 7.8 che precede, indipendentemente dal metodo di pagamento impiegato.
- 7.10. Il rimborso avverrà entro quattordici (14) giorni dal giorno in cui 1000Farmacie è stata informata della decisione dell'Utente di recedere dal contratto. Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei Prodotti oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte dell'Utente di aver rispedito i Prodotti, se precedente.

8. GARANZIA LEGALE

- 8.1. Sulla base delle caratteristiche del singolo Prodotto o Farmaco, potrebbe applicarsi la garanzia legale prevista dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo, fatte salve ulteriori garanzie più favorevoli eventualmente previste dalla normativa di settore.
- 8.2. L'Utente potrà verificare le condizioni generali di garanzia applicabili ai Prodotti e farmaci acquistati tramite la Piattaforma rivolgendosi a 1000Farmacie con le modalità indicate nell'articolo 15 che segue.
- 8.3. La garanzia legale si applica in caso di difetto di conformità del Prodotto o Farmaco e a condizione che il Prodotto o Farmaco sia stato utilizzato per il fine cui è destinato. Per quanto qui non espressamente previsto, si rinvia alle norme dettate in materia dal Codice del Consumo.
- 8.4. L'Utente è tenuto a verificare immediatamente che i Prodotti e Farmaci ricevuti siano corrispondenti a quelli ordinati ovvero che non sussistano difetti di conformità.
- 8.5. Scoperto un difetto di conformità, l'Utente avrà diritto, senza spese, al ripristino della

conformità del bene medesimo mediante riparazione o sostituzione, a sua scelta e senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o, rispetto al rimedio alternativo, imponga al Fornitore/1000Farmacie costi sproporzionati, tenendo conto di tutte le circostanze, e in particolare delle seguenti: (i) del valore che il bene avrebbe in assenza del difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per l'Utente.

- 8.6. L'Utente ha il diritto di richiedere una riduzione proporzionale del prezzo, sulla base di una valutazione delle condizioni generali del Prodotto o Farmaco, o la risoluzione del contratto, con conseguente restituzione dell'intero prezzo pagato nel caso in cui (a) il Fornitore/1000Farmacie non abbia effettuato la riparazione o la sostituzione oppure abbia rifiutato di rendere conformi i beni; (b) si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del Fornitore/1000Farmacie di ripristinare la conformità del bene; (c) il difetto di conformità è talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di vendita; oppure (d) il Fornitore/1000Farmacie abbia dichiarato o risulti chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del bene entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per l'Utente.
- 8.7. La garanzia legale ha validità di due (2) anni dalla data di consegna del Prodotto o Farmaco. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal Fornitore/1000Farmacie si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei (26) mesi dalla consegna del Prodotto o Farmaco.
- 8.8. La richiesta dell'Utente volta a ottenere uno dei rimedi sopra elencati deve essere inviata a 1000Farmacie tramite comunicazione che consenta il proprio tracciamento (raccomandata a.r.).

9. OBBLIGHI DELL'UTENTE

- 9.1. L'Utente accetta di rispettare i seguenti obblighi:
- 9.1.2. utilizzare la Piattaforma in conformità alla normativa applicabile;
- 9.1.3. fornire informazioni esatte, aggiornate, non confidenziali e non lesive della proprietà intellettuale o di altri diritti di terzi;
- 9.1.4. proteggere la riservatezza delle credenziali di accesso alla Piattaforma, della cui sicurezza e segretezza l'Utente è l'unico responsabile. Qualora l'Utente sospetti che sia stato effettuato un accesso non autorizzato al proprio *account* da parte di terzi, è tenuto a intervenire immediatamente al fine di proteggere il proprio *account* modificando la propria *password* ed eventualmente contattando 1000Farmacie agli indirizzi indicati nell'articolo 15. 1000Farmacie non si assume alcuna responsabilità per qualunque danno derivante dalla non diligente custodia delle credenziali di accesso al proprio *account* da parte dell'Utente;
- 9.1.5. non fornire dati personali e dati di contatto non veritieri e non creare *account* per soggetti terzi. Ogni Utente può creare un solo *account*. Qualora 1000Farmacie disattivi l'*account* dell'Utente per violazione di una o più delle condizioni dei presenti Termini e Condizioni o dei Termini e Condizioni Care Plan, l'Utente si impegna a non attivarne di nuovi;
- 9.1.6. non utilizzare i servizi di comunicazione disponibili per inviare comunicazioni non richieste, spam, minacce, contenuti sconvenienti o svolgere altre attività comunque illecite;
- 9.1.7. non pubblicare sulla Piattaforma contenuti o materiali di qualsiasi tipo e natura che siano

contrari alla legge, all'ordine pubblico, al buon costume o a qualsivoglia diritto di terzi;

- 9.1.8. non trasmettere, caricare, o altrimenti rendere disponibili virus, messaggi pubblicitari, materiali promozionali non sollecitati o non autorizzati, inclusa ogni forma di spam;
- 9.1.9. non danneggiare, interferire o interrompere l'accesso alla Piattaforma e ai relativi contenuti, o compiere azioni che potrebbero alterare la funzionalità o interferire con l'accesso di altri Utenti ai contenuti;
- 9.1.10. non utilizzare la Piattaforma in modo illegale o dannoso per 1000Farmacie, per i Fornitori o per qualsiasi altro Utente o per qualsiasi altro terzo. È espressamente vietato l'aiuto o l'incitamento, in qualsiasi modo e sotto qualsiasi forma, a uno o più atti e attività sopra elencati.
- 9.2. 1000Farmacie potrà restringere l'utilizzo, sospendere o chiudere l'*account* di ogni Utente che abusi della Piattaforma o la utilizzi in modo improprio, o che non rispetti il contenuto dei presenti Termini e Condizioni o dei Termini e Condizioni Care Plan. La chiusura di un *account* determinerà l'impossibilità per l'Utente di utilizzare le funzionalità offerte dalla Piattaforma.

10. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 10.1. La Piattaforma e tutti i Contenuti, compresi, in via non esaustiva, i loghi, il marchio, le immagini, le icone, le grafiche, i testi, le fotografie, i video, i suoni e le illustrazioni, sono di proprietà di 1000Farmacie o dei rispettivi licenzianti.
- 10.2. La Piattaforma e i relativi Contenuti sono protetti dalla normativa nazionale e internazionale in materia di diritto d'autore, di marchi registrati, di disegni e modelli, di protezione del software e dei nomi a dominio e/o di altri diritti di proprietà intellettuale e industriale.
- 10.3. L'Utente non può riprodurre (salvo che per finalità connesse all'uso personale e nei limiti previsti dalle vigenti leggi applicabili), pubblicare, comunicare al pubblico con qualsiasi mezzo di comunicazione, trasmettere, eseguire, rappresentare, distribuire, esporre, rimuovere, cancellare, aggiungere ovvero in qualsiasi altro modo modificare la Piattaforma e i suoi Contenuti, nonché creare opere a essi ispirate o derivate dagli stessi, commercializzare la Piattaforma e/o i suoi Contenuti e/o prendere parte attivamente alla loro commercializzazione.
- 10.4. Le pagine web di cui si compone la Piattaforma potrebbero consentire l'accesso, attraverso collegamenti ipertestuali dedicati, ad altri siti web o risorse presenti nella rete internet. 1000Farmacie non potrà essere ritenuta responsabile della concreta raggiungibilità dei siti di terze parti collegati attraverso i link, né per eventuali danni dovessero derivare agli Utenti in relazione ai contenuti o ai materiali o ai servizi offerti od ottenuti dagli Utenti attraverso i suddetti siti web.

11. ESCLUSIONE DI GARANZIA E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

- 11.1. L'Utente riconosce e accetta espressamente che la Piattaforma e i suoi Contenuti sono forniti "come sono" e "come disponibili" al momento della loro fruizione.
- 11.2. Nei limiti massimi consentiti dalla normativa applicabile, 1000Farmacie e i Fornitori non potranno essere ritenuti in alcun modo responsabili per danni o perdite, di qualsiasi natura e entità, relativi ai Prodotti e Farmaci acquistati.

- 11.3. 1000Farmacie profonde ogni possibile sforzo affinché i Contenuti della Piattaforma di propria competenza siano accurati e aggiornati. 1000Farmacie, nei limiti previsti dalla legge applicabile, non fornisce alcuna garanzia, esplicita e/o implicita, in relazione alla Piattaforma e ai relativi Contenuti quali, a mero titolo esemplificativo, qualsiasi garanzia di incolumità da software dannosi (*i.e.* malware e/o virus di qualsiasi tipo e solo a titolo esemplificativo file/virus, boot virus, macro virus e network virus), rottura o sospensione delle attività del server che ospita la Piattaforma, o garanzie di commerciabilità o di idoneità a scopi particolari.
- 11.4. L'Utente è il solo ed esclusivo responsabile per ogni danno al proprio computer o per la perdita di dati derivante dall'aver utilizzato la Piattaforma. Nei limiti previsti dalla legge applicabile, attraverso l'utilizzo della Piattaforma, l'Utente si impegna a farsi carico di tutti i rischi connessi a tale utilizzo e ad assumersi la piena responsabilità dell'eventuale mancato utilizzo, della perdita di dati e dei costi connessi alle eventuali attività di assistenza e/o riparazione dell'hardware e/o del software dell'Utente impiegati in relazione alla Piattaforma, impegnandosi altresì a non ritenere 1000Farmacie responsabile in alcun modo di eventuali danni derivanti o causati dall'uso della Piattaforma o a essa relativi.
- 11.5. Nulla di quanto stabilito nei presenti Termini e Condizioni o nei Termini e Condizioni Care Plan implica in alcun modo che 1000Farmacie si obblighi né possa essere considerata tenuta allo svolgimento di un'attività di sorveglianza preventiva sulle informazioni che memorizza e trasmette, né a ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività legalmente o contrattualmente illecite. Sono fatti comunque salvi i diritti e le facoltà riconosciute a 1000Farmacie ai sensi della legislazione applicabile.
- 11.6. Nulla nei presenti Termini e Condizioni e nei Termini e Condizioni Care Plan limiterà la responsabilità di 1000Farmacie per il caso della morte o di un danno alla persona risultante dalla colpa di 1000Farmacie, se l'Utente è un consumatore, né limiterà la responsabilità di 1000Farmacie verso l'Utente per il fatto risultante dal dolo o dalla colpa grave di 1000Farmacie.

12. MANLEVA

- 12.1. Nei limiti massimi stabiliti dalla legge applicabile, l'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne 1000Farmacie, gli amministratori, dirigenti e aventi causa da ogni e qualunque responsabilità derivante dai danni patrimoniali e non subiti da questi o da qualsiasi terzo e in qualunque modo (i) connessi all'esecuzione del contratto di compravendita imputabili all'Utente, (ii) derivanti dall'utilizzo negligente della Piattaforma o comunque in violazione di un qualsiasi articolo dei presenti Termini e Condizioni o dei Termini e Condizioni Care Plan, o (iii) derivanti dalla violazione di qualsiasi norma di legge applicabile o di qualsiasi diritto di terzi.

13. FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE

- 13.1. I presenti Termini e Condizioni e i Termini e Condizioni Care Plan sono regolati dalla legge Italiana. In base al Codice del Consumo, per la soluzione di controversie relative alla conclusione, all'interpretazione, all'applicazione, all'esecuzione, all'inadempimento o alla risoluzione dei presenti Termini e Condizioni o dei Termini e Condizioni Care Plan o in qualsiasi modo derivante dai presenti Termini e Condizioni o dei Termini e Condizioni Care Plan, la competenza territoriale è quella del foro del Comune di residenza o di domicilio dell'Utente.
- 13.2. Gli Utenti possono ricorrere alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie,

di cui agli articoli da 141 a 141-decies del Codice del Consumo. La piattaforma di Risoluzione Online delle Controversie della Commissione europea è disponibile all'indirizzo <http://ec.europa.eu/odr>.

14. MISCELLANEA

- 14.1. **Dati Personali.** I dati personali degli Utenti saranno trattati secondo la modalità e i termini specificati nell'Informativa sul trattamento dei dati personali disponibile al seguente [link](#).
- 14.2. **Conservazione.** Ciascun articolo di questi Termini e Condizioni e dei Termini e Condizioni Care Plan deve essere considerato separatamente e indipendentemente dagli altri e qualora uno o più di questi dovesse essere dichiarato invalido o inefficace secondo la legge applicabile, detta invalidità/inefficacia non produrrà effetti nei confronti dei restanti articoli dei presenti Termini e Condizioni e dei Termini e Condizioni Care Plan, che rimarranno validi ed efficaci tra 1000Farmacie e l'Utente. 1000Farmacie manterrà il diritto di sostituire l'articolo o gli articoli eventualmente dichiarati invalidi o inefficaci con altri ritenute conformi alla legge applicabile. Qualora 1000Farmacie non si avvalga, in qualunque momento, di uno degli articoli dei Termini e Condizioni o dei Termini e Condizioni Care Plan, ciò non potrà essere interpretato come rinuncia al diritto di invocare tale disposizione in un momento successivo.
- 14.3. **Intero Accordo fra le Parti:** I presenti Termini e Condizioni e i Termini e Condizioni Care Plan regolano il rapporto tra 1000Farmacie e l'Utente, sostituiscono tutti gli impegni, accordi, promesse, proposte, dichiarazioni, obblighi, lettere di intenti, corrispondenza, comunicazioni intercorse fra loro, sia verbali che scritte, aventi data precedente alla registrazione dell'Utente.
- 14.4. **Forza maggiore.** 1000Farmacie, i Fornitori e l'Utente non potranno essere considerati inadempienti ai sensi dei presenti Termini e Condizioni e dei Termini e Condizioni Care Plan, a causa di un ritardo o della mancata esecuzione delle rispettive obbligazioni, risultante da qualsiasi evento al di fuori del proprio ragionevole controllo (cd. forza maggiore) a condizione che diano comunicazione in modo ragionevolmente tempestivo della condizione di forza maggiore e compiano ragionevoli sforzi per ridurre il ritardo o l'inadempimento.
- 14.5. **Cessione del contratto.** 1000Farmacie è autorizzata a cedere ad altro soggetto che eroghi servizi simili il contratto concluso con l'Utente e regolato dai Termini e Condizioni o dai Termini e Condizioni Care Plan, con ogni facoltà ivi prevista, inclusa l'autorizzazione all'uso dei Contenuti nei termini previsti dai presenti Termini e Condizioni e dai Termini e Condizioni Care Plan. L'Utente non potrà cedere o trasferire il contratto o alcuno dei diritti, doveri e obbligazioni dell'Utente previsti nei presenti Termini e Condizioni e nei Termini e Condizioni Care Plan senza il preventivo consenso scritto di 1000Farmacie.

15. CONTATTI

- 15.1. Per qualsiasi informazione, reclamo, o per qualsiasi questione relativa ai presenti Termini e Condizioni, al funzionamento della Piattaforma e/o alle relative funzionalità, può contattarci via email all'indirizzo supporto@1000farmacie.it.

Data ultimo aggiornamento 17 Marzo 2026

Allegato A. Modulo di recesso tipo

- ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo-

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Da inviare all'attenzione di:

Spett.le:

1000 Farmacie S.P.A.,

Via Calabiana, 6,

20139, Milano, (MI)

a mezzo raccomandata o via email a supporto@1000farmacie.it

Oggetto: Esercizio di recesso relativo a _____

- Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti prodotti/servizi (*)

- Ordinato il (*)/ricevuto il (*)

- Nome del/dei consumatore(i)

- Indirizzo del/dei consumatore(i)

- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)

- Data

(*) Cancellare la dicitura inutile.