

## CGV

### Condizioni Generali di Vendita di Farmaceutica Veterinaria Modenese (<https://vetfarma.it/shop/home>)

#### Articolo 1 - Premesse

Le condizioni specifiche di ciascuna vendita (beni acquistati, prezzo, modalità, ecc.), le presenti condizioni generali di vendita (in seguito "Condizioni Generali" o "CGV"), le condizioni generali di utilizzo del Sito (vedere le definizioni riportate di seguito) e la politica sulla protezione dei dati personali costituiscono la totalità del rapporto contrattuale che regola tutte le vendite attraverso il Sito. Esso annulla e sostituisce qualsivoglia altra comunicazione precedente.

Il consumatore che accede al Sito per effettuare acquisti (di seguito "Cliente"), è tenuto, prima dell'invio dell'ordine a leggere, comprendere e accettare ciascuno dei termini relativi alle presenti condizioni generali di vendita, di seguito riportate, poiché tutte le vendite concluse attraverso il Sito sono soggette all'applicazione di questa disciplina contrattuale. Inviando un ordine sul Sito, il cliente accetta come vincolanti le presenti condizioni.

Le presenti Premesse costituiscono parte integrante delle condizioni generali di vendita.

La raccolta e l'utilizzo dei dati personali dei clienti ai fini di effettuare un ordine sul Sito avvengono nel rispetto della Politica sulla protezione dei dati personali, ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

#### Articolo 2 - Definizioni

Nelle presenti condizioni generali di vendita, i termini indicati di seguito avranno il significato specificato:

Bene/i: qualsivoglia bene che Farmaceutica Veterinaria Modenese proponga in vendita sul Sito.

CGV: le presenti Condizioni Generali di Vendita.

Noi: Farmaceutica Veterinaria Modenese, ovvero la persona giuridica che propone i suoi Beni in vendita sul Sito, i cui contatti sono precisati all'articolo 4 delle presenti CGV, designata altresì dai termini "Nostri", "Nostro", ecc.

Parti contraenti: le parti che si impegnano a osservare le presenti CGV, ovvero il Cliente e Farmaceutica Veterinaria Modenese (Noi).

Sito: il sito Internet di Farmaceutica Veterinaria Modenese, accessibile al seguente indirizzo: <https://vetfarma.it/negozi/farmaceutica-veterinaria-modenese>.

Supporto durevole: qualsiasi strumento che permetta al consumatore o al professionista di memorizzare le informazioni trasmessegli personalmente al fine di poterle consultare in seguito per un periodo di tempo variabile, in base allo scopo cui sono destinate, e che consenta l'identica riproduzione delle informazioni memorizzate.

Voi/Cliente: la persona che accede al Sito, lo utilizza e/o trasmette un ordine per l'acquisto di Beni sul Sito.

### **Articolo 3 - Campo di applicazione**

Le presenti CGV definiscono i rispettivi obblighi delle Parti contraenti in relazione alla vendita di Beni tramite il nostro negozio online, accessibile sul Sito Internet [www.vetfarma.it](http://www.vetfarma.it), come concluso mediante il processo di inoltro di un ordine ai sensi all'articolo 7 delle presenti condizioni.

Le presenti CGV disciplinano unicamente gli ordini destinati a indirizzi di consegna in Italia.

### **Articolo 4 - Le nostre note legali**

Identità della società: il sito [www.vetfarma.it](http://www.vetfarma.it) è gestito dalla società Farmaceutica Veterinaria Modenese S.r.l., avente sede legale a Modena (MO), viale G. Amendola, n. 418, C.F. e P.IVA 03563640360.

Rappresentante legale e direttore della pubblicazione: Pietro Fauchè.

Contatto: il nostro servizio clienti è disponibile via e-mail, all'indirizzo [ordini@vetfarma.it](mailto:ordini@vetfarma.it) o telefonicamente, al numero 059.7106538, dal lunedì al sabato 9:00 – 13:00 e 16:00 – 20:00.

### **Articolo 5 - Responsabilità del Cliente**

Il Cliente dichiara di essere giuridicamente capace e di avere 18 anni compiuti alla data di inoltro dell'ordine.

Il Cliente si impegna a fornire informazioni, conformemente alle presenti CGV, esatte, precise e aggiornate.

Il Cliente è il titolare della carta di credito e/o del conto PayPal utilizzata/o per effettuare il pagamento del Bene ordinato o dei Beni ordinati, conformemente al processo di inoltro dell'ordine di cui all'articolo 7 delle presenti condizioni, oppure conferma di disporre della formale autorizzazione del titolare.

L'identificativo e la password di accesso all'account cliente hanno carattere riservato. Il Cliente si impegna a non divulgarli a terzi. Nessuna responsabilità può essere ascritta a Farmaceutica Veterinaria Modenese per la divulgazione a terzi delle credenziali di accesso né per l'utilizzo di strumenti di pagamento di cui il Cliente non può legittimamente disporre.

### **Articolo 6 - Offerta e prezzo**

La rappresentazione dei prodotti sul nostro sito Internet non ha valore di offerta contrattuale, bensì assolve alla funzione di catalogo online senza impegno. Tutti i Beni proposti sul Sito sono descritti in buona fede e nel modo più veritiero possibile.

Le offerte e i prezzi sono espressi in euro e valgono unicamente alla data di inoltro dell'ordine. Essi possono essere modificati in qualsiasi momento senza preavviso.

Le riduzioni tariffarie o le altre offerte promozionali indicate sulla confezione dei prodotti ordinati sono già incluse nei nostri prezzi di vendita riportati sul Sito.

Tra le Parti contraenti fa fede esclusivamente il prezzo mostrato sul Sito. I prezzi proposti al termine del processo di ordinazione indicano gli importi globali comprensivi di qualsivoglia tassa e imposta, delle spese di consegna e di altri eventuali oneri.

In ragione del notevole numero di informazioni presenti sul nostro Sito, è possibile che vi siano inesattezze; laddove il prezzo indicato appaia palesemente errato, il Cliente non potrà esigere la conclusione della vendita al suddetto prezzo errato.

Per motivi di sicurezza, non proponiamo in vendita sul nostro Sito i seguenti farmaci soggetti a prescrizione medico-veterinaria in Italia.

## **Articolo 7 - Conclusione del contratto**

### **7.1. Inoltro dell'ordine sul Sito**

Tutti gli ordini effettuati sul Sito passano attraverso una serie di fasi successive: ciascuna di esse è conclusa facendo "clic" su un'icona di conferma.

Il processo di ordinazione segue un percorso logico e trasparente, comprensibile grazie a un'impaginazione e a una grafica adeguate.

Facendo clic su un'icona la cui dicitura o il cui aspetto, comprensibile per qualsiasi utente, comportano l'assunzione di un impegno, il Cliente è vincolato dal proprio clic. È il caso ad esempio delle icone recanti la dicitura "Convalida", "Pagamento" o altra dicitura simile.

Il processo di ordinazione permette la correzione di errori, nonché l'identificazione delle lingue in cui il contratto può essere stipulato, laddove siano disponibili più lingue.

Il processo di ordinazione permette di comprendere facilmente quali sono i mezzi di pagamento accettati, le modalità di consegna proposte e i costi associati.

Facendo clic sul pulsante di pagamento, il Cliente inoltra un ordine definitivo avente per oggetto gli articoli presenti nel carrello. La conferma di ricezione dell'ordine ha luogo immediatamente alla ricezione dello stesso.

Tale conferma di ricezione dell'ordine non costituisce accettazione definitiva dello stesso.

### **7.2 Riserva di non convalida dell'ordine**

Ci riserviamo la facoltà di non convalidare l'ordine, in particolare nelle seguenti ipotesi:

- in caso di Beni non disponibili in magazzino. Proponiamo per la vendita sul Sito unicamente i Beni disponibili in magazzino. Le nostre offerte di servizi e prezzi restano valide finché sono visibili sul Sito. Per questo motivo, in caso venga ordinato un Bene che, per qualsivoglia motivo, non fosse più disponibile in magazzino, provvederemo a darne comunicazione al Cliente e ad annullare l'ordine con riferimento al Bene non disponibile in magazzino;

- in caso di rifiuto di convalida del pagamento dall'emittente della carta di pagamento utilizzata, ovvero in caso di frode o di ragionevole sospetto di frode;
- in caso, nell'ambito di transazioni precedenti, il diritto di recesso sia stato esercitato in modo non conforme all'articolo 11 delle presenti condizioni o abusivamente;

In tal caso, gli importi eventualmente già versati dal Cliente saranno integralmente rimborsati al più presto, l'ordine sarà annullato e il contratto di acquisto sarà considerato non concluso.

### **7.3 Invio di un'e-mail di conferma e formazione del contratto di acquisto**

Il contratto di acquisto è concluso mediante invio di e-mail di conferma della spedizione dell'ordine.

Tale e-mail di conferma dell'ordine conterrà il numero d'ordine, i dati di spedizione e fatturazione, l'elenco dei Beni ordinati ed il prezzo di complessivo, incluse eventuali spese di consegna. Il Cliente controllerà l'e-mail di conferma e qualora individui errori nell'ordine, avrà 3 ore di tempo dalla ricezione di tale e-mail per contattare il servizio Clienti dal Sito utilizzando l'apposito form di contatto accessibile alla sezione "Contatti", oppure inviando una e-mail a [ordini@vetfarma.it](mailto:ordini@vetfarma.it). Trascorso tale termine l'ordine verrà messo in lavorazione per la spedizione e non saranno più accettate modifiche, senza pregiudizio per i diritti del Cliente di cui ai successivi articoli 11 e 12.

Il Cliente si impegna a verificare la ricezione di tale messaggio di conferma di spedizione dell'ordine nella sua casella di posta elettronica, incluse le cartelle destinate allo spam o alla posta indesiderata, ove applicabile.

Il Cliente si impegna a conservare copia di questa e-mail di conferma di spedizione dell'ordine e altresì copia delle rispettive CGV, stampandole o salvandole su supporto durevole.

### **Articolo 8 - Validità e giustificativo dell'ordine**

Fermi restando gli altri documenti scritti o qualsivoglia altra prova conservata su altri supporti durevoli a cui il Cliente ha accesso, è convenuto che i registri informatizzati, conservati nei nostri sistemi informatici o in quelli del nostro host, potranno valere quale prova di comunicazioni, del contenuto degli ordini, della loro data e dei pagamenti effettuati tra le Parti contraenti.

### **Articolo 9 - Consegna**

A seguito dell'invio dell'e-mail di conferma della spedizione dell'ordine, ai sensi dell'articolo 7.3 delle presenti CGV, ci impegniamo a consegnare i Beni ordinati all'indirizzo di consegna indicato nel corso del processo di ordinazione.

La consegna del Bene ha luogo tramite pacco postale, attraverso un corriere da noi incaricato, presso il luogo di spedizione indicato dal Cliente.

I tempi di consegna sono generalmente compresi tra 2 e 5 giorni lavorativi, salvo diversa e specifica indicazione comunicata sul Sito ovvero in caso di forza maggiore (sciopero, interruzione di vie stradali, ferroviarie o aeree, intemperie...).

Provvederemo a comunicare eventuali limitazioni/vincoli di spedizione al più tardi all'inizio del processo di ordinazione.

Le nostre consegne sono gratuite a partire da un certo importo indicato sul Sito al momento dell'ordinazione (al netto di buoni d'acquisto/buoni sconto e prima dell'applicazione delle spese di spedizione). Per tutti gli altri gli ordini, si applicheranno spese di spedizione conformi alle informazioni fornite sul Sito al momento dell'ordinazione. Il trasferimento di qualsivoglia rischio di perdita o danneggiamento dei Beni ha luogo al momento della ricezione dei Beni da parte del Cliente, ovvero nel momento in cui il Cliente o un terzo designato dal Cliente e diverso dal trasportatore prende fisicamente in consegna tali Beni.

Eventuali reclami relativi a un difetto palese dei Beni consegnati, a quantità inesatte o a codici articolo errati rispetto all'ordine confermato sul Sito devono essere notificati al nostro servizio clienti, i cui contatti sono indicati all'articolo 4 delle presenti condizioni, dalla ricezione dei prodotti. Questa clausola non ha alcun impatto sul diritto di recesso e le garanzie legali di cui beneficate, se del caso, in conformità con questi termini.

## **Articolo 10 - Condizioni di pagamento**

Le modalità di pagamento proposte sono tramite carta di credito e PayPal; potranno eventualmente essere proposte altre modalità di pagamento, che provvederemo a segnalare al più tardi all'inizio del processo di ordinazione. Ci riserviamo il diritto di modificare le modalità di pagamento disponibili senza preavviso.

In caso di indicazione di dati bancari errati, di mancata autorizzazione dell'istituto di credito o di fondi insufficienti sul conto, con il coinvolgimento della responsabilità del Cliente o di un terzo legato a quest'ultimo, i costi associati e i compensi dovuti alle banche saranno a carico del Cliente.

Il pagamento del prezzo di acquisto è dovuto alla stipula del contratto. Salvo disposizioni imperative della normativa applicabile, il cliente sarà automaticamente considerato moroso laddove non abbia effettuato il pagamento entro 30 giorni dalla data in cui lo stesso è divenuto esigibile ed è stata ricevuta la fattura, nella quale queste conseguenze sono specificatamente comunicate al cliente. In caso di ritardo, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli interessi di mora in misura del 5% all'anno. Il debitore non è considerato moroso laddove il pagamento sia in ritardo per causa a lui non imputabile.

## **Articolo 11 - Diritto di recesso e rimborso**

### **11.1 Diritto di recesso del Cliente**

Il Cliente dispone del diritto di recesso con riferimento all'ordine, senza dover fornire motivazioni, entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data in cui il suddetto ovvero un terzo designato, diverso dal trasportatore, abbia preso fisicamente in consegna il Bene.

Per esercitare tale diritto, il Cliente dovrà comunicare l'intenzione di recedere entro il termine di (14) quattordici giorni: a mezzo lettera trasmessa per posta all'indirizzo Farmaceutica Veterinaria Modenese, viale G. Amendola, n. 418, 41125 Modena (MO); o telefonicamente al numero 059.7106538; ovvero per e-mail all'indirizzo [ordini@vetfarma.it](mailto:ordini@vetfarma.it).

Il nostro servizio clienti, i cui contatti sono indicati all'articolo 4 delle presenti condizioni, provvederà a indicare le modalità di restituzione del Bene. Ci riserviamo il diritto di non accettare i Beni restituiti in modo difforme rispetto alle modalità comunicate.

Il Cliente si impegna a restituirci il Bene senza ritardi e comunque entro quattordici (14) giorni di calendario dalla comunicazione dell'intenzione di esercitare il recesso.

Le spese di restituzione sono a nostro carico laddove sia emerso un problema a noi imputabile a livello dell'elaborazione e della consegna dell'ordine. In caso contrario, le spese dirette di restituzione resteranno a carico del Cliente.

Provvederemo a rimborsare l'importo saldato al momento dell'ordine, comprese le spese di spedizione (escluse eventuali spese supplementari, laddove il Cliente abbia optato per una modalità di spedizione più costosa rispetto alla spedizione standard proposta), entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data in cui abbiamo ricevuto comunicazione dell'intenzione di recedere dall'ordine. Ci riserviamo tuttavia la facoltà di posticipare il rimborso fino all'effettiva ricezione del Bene ovvero fino alla ricezione della prova di spedizione del Bene da parte del Cliente, quale dei due eventi si verifichi per primo. Provvederemo al rimborso utilizzando la stessa modalità di pagamento impiegata per la transazione iniziale, salvo laddove venga esplicitamente convenuto con il Cliente un metodo di pagamento diverso.

Il Cliente potrà essere ritenuto responsabile del deprezzamento del Bene per effetto di manipolazioni diverse da quelle necessarie al fine di stabilirne la natura, le caratteristiche e il corretto utilizzo.

### **11.2 Eccezioni al diritto di recesso**

L'ordinazione dei seguenti Beni non ammette l'esercizio del diritto di recesso:

- tutti i farmaci. Molti farmaci sono soggetti a deterioramento in presenza di calore o in caso di esposizione diretta al sole. Essendo impossibile accertare che i farmaci siano stati trattati in maniera adeguata dopo la consegna, essi non possono più essere commercializzati. Per questo motivo ai farmaci non si applica alcuna possibilità di recesso;
- i Beni dissigillati dopo la consegna e che non possano essere restituiti per motivi di igiene o di protezione della salute;
- la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni.

### **Articolo 12 - Limitazioni di responsabilità**

Ci riserviamo la possibilità di respingere un ordine per giustificato motivo, senza alcuna responsabilità a nostro carico, ad esempio in ragione (senza che tale elenco abbia carattere esaustivo) della comunicazione di dati palesemente errati, del mancato pagamento o della mancata autorizzazione dell'istituto finanziario del Cliente, ecc.

In caso di mancata esecuzione, non potremo essere ritenuti responsabili laddove tale mancata esecuzione del contratto di acquisto, ovvero la sua esecuzione inesatta, sia imputabile al Cliente, oppure sia imputabile a circostanze imprevedibili e insormontabili di un terzo estraneo alla prestazione ovvero, infine, a un caso di forza maggiore o di impossibilità sopravvenuta a Noi non imputabile.

Allo stato attuale della tecnica, non possiamo garantire una comunicazione di dati tramite Internet esente da errori e/o possibile in qualsiasi momento. Di conseguenza decliniamo qualsivoglia responsabilità con riferimento a eventuali errori tecnici ed elettronici indipendenti dalla nostra

volontà, in particolare in caso di ritardi nell'elaborazione degli ordini.

### **Articolo 13 - Garanzie legali**

Le garanzie legali di conformità per i Beni sono pienamente efficaci.

Laddove sia indicata una garanzia convenzionale nella descrizione di un articolo, i diritti del Cliente nei nostri confronti restano invariati.

I prodotti venduti da Farmaceutica Veterinaria Modenese, che rappresentano beni di consumo, sono soggetti alla garanzia legale biennale ai sensi degli articoli 128-130 codice del consumo. L'applicazione della garanzia deve essere richiesta direttamente dal Cliente, dopo aver fatto denuncia a Farmaceutica Veterinaria Modenese entro due mesi dalla scoperta del difetto, inviando una email all'indirizzo: [ordini@vetfarma.it](mailto:ordini@vetfarma.it).

Dopo la notifica del difetto di conformità, Farmaceutica Veterinaria Modenese si riserva il diritto di offrire al Cliente i rimedi appropriati. La garanzia legale biennale non si applica ai prodotti farmaceutici, per i quali sono vigenti leggi di settore in ordine alla loro conformità.

La garanzia legata ad altri beni, come alimenti, mangimi e integratori, o comunque correlata a prodotti che hanno una data di scadenza stampata sulla confezione, sono garantiti circa la loro conformità esclusivamente fino a tale data.

### **Articolo 14 - Disposizioni conclusive**

#### **14.1 Modifica delle CGV**

Ci riserviamo la facoltà di modificare le presenti CGV in qualsiasi momento, senza preavviso, in funzione delle variazioni apportate al servizio, dell'evoluzione della normativa ovvero per qualsivoglia altro motivo lecito.

Nel caso specifico in cui si renda necessario l'adattamento del servizio a modifiche legislative, faremo quanto in nostro potere per provvedere a tali adattamenti nel più breve tempo possibile. Nel corso di questo periodo, il Cliente riconosce che non potremo essere ritenuti responsabili di temporanei difetti di conformità.

Le nuove CGV saranno messe online con indicazione della data di aggiornamento e saranno immediatamente applicabili nei confronti del Cliente.

La versione delle CGV opponibile nei confronti del Cliente è disponibile in via permanente sul servizio.

Il Cliente si impegna a tenersi informato su tali modifiche consultando regolarmente la pagina del Servizio di pertinenza delle CGV.

#### **14.2 Divisibilità**

Laddove uno o più articoli delle presenti CGV dovessero essere dichiarati nulli, non validi, illegali o inapplicabili ai sensi del diritto vigente, interamente o in parte, tale circostanza non inficerà la validità degli altri articoli. Un eventuale articolo nullo, non valido, contrario alla legge o inapplicabile sarà sostituito con efficacia retroattiva da una disposizione valida ed efficace avente contenuto il più possibile analogo a quello dell'articolo originale.

### **14.3 Forza probatoria**

Le Parti contraenti concordano che potranno essere scambiate tramite mezzi elettronici informazioni necessarie al Servizio e all'esecuzione delle presenti CGV. Si presume che tutte le comunicazioni elettroniche tra le Parti contraenti abbiano la stessa forza probatoria di un documento scritto su supporto cartaceo. L'impiego delle credenziali del Cliente ci permette di ritenere che il Servizio sia effettivamente utilizzato dal Cliente.

Una versione stampata delle CGV e di eventuali avvisi consegnati in formato elettronico sarà producibile in qualsiasi procedimento giudiziario o amministrativo connesso al presente rapporto contrattuale, alla medesima stregua dei documenti e registri commerciali creati e conservati in forma cartacea.

### **14.4 Forza maggiore**

Indipendentemente da eventuali disposizioni contrarie, nessuna delle Parti sarà ritenuta responsabile del ritardo nell'adempimento ovvero del mancato adempimento dei propri obblighi per effetto di eventi di forza maggiore (quali scioperi, guerre, terremoti, cataclismi di qualsiasi natura, conseguenze dirette o indirette di esplosioni, incendi, emissioni di calore, inondazioni, così come qualsivoglia altro caso di forza maggiore).

### **14.5 Rapporti**

Nei confronti dell'Utente agiamo come prestatori di servizi indipendenti.

Non siamo tenuti ad intervenire in caso di controversia tra l'Utente e altri fruitori del Servizio ovvero tra l'Utente e soggetti terzi. Il Cliente esonera noi e i nostri amministratori, dipendenti e altri membri, da qualsivoglia azione o richiesta di risarcimento, a qualsiasi titolo, nota o meno, che possa derivare dalle controversie di cui dovesse essere parte.

### **14.6 Comunicazioni e notifiche**

Eventuali comunicazioni o notifiche da noi indirizzate all'Utente saranno ritenute valide qualora trasmesse all'indirizzo di posta elettronica fornitoci, anche qualora non fosse più valido.

### **14.7 Reclami**

Per qualsiasi informazione, domanda o reclamo riguardanti il Sito o le CGV, il Cliente può contattarci attraverso il nostro servizio clienti, accessibile dalla sezione "Contatti".

In caso di controversia, invitiamo il Cliente a rivolgersi in via prioritaria alla nostra società al fine di giungere a una composizione amichevole.

È inoltre possibile avvalersi della piattaforma europea di Risoluzione online delle controversie, disponibile sul sito <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

### **14.8 Conciliazione Paritetica**

Secondo l'articolo 49 comma 1 lettera V del D. Lgs 6 Settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo) il cliente può avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica. La Procedura può essere avviata qualora il consumatore dopo aver presentato reclamo all'azienda, entro trenta giorni, non abbia ricevuto risposta ovvero abbia ricevuto risposta non ritenuta da lui soddisfacente.

#### **14.8 Legge applicabile e foro competente**

Il contratto di vendita tra Farmaceutica Veterinaria Modenese e i Clienti s'intende concluso in Italia e regolato dalla Legge Italiana. Per la soluzione delle controversie relative all'interpretazione, esecuzione o risoluzione delle presenti Condizioni Generali o di singoli ordini di acquisto se il Cliente è un consumatore ai sensi del Codice del Consumo, sarà competente in via esclusiva il foro del comune di residenza o di domicilio se ubicato nel territorio italiano; in tutti gli altri casi, la competenza territoriale è esclusivamente quella del Foro di Modena, ogni eventuale altro foro competente escluso.

\*\*\*

Ultimo aggiornamento: 04.12.2025