

Modalità consegna: costi, tempi e reclami

Italia: tempi, modalità e costi di spedizione

La spedizione viene effettuata tramite Corriere espresso ed è gratuita per ordini con importo superiore a 59€.

Se invece spendi di meno, pagherai 6,90€ per tutto il territorio italiano e per le Isole.

La consegna avverrà entro **24/48 ore dal momento in cui l'ordine viene affidato al corriere dopo essere stato preparato** e processato dal nostro reparto addetto alle spedizioni.

Il corriere **non effettua ritiri dei pacchi il sabato, la domenica e le festività**, talvolta anche i prefestivi. Si escludano dal conteggio delle 24/48 ore altre problematiche imputabili direttamente al corriere e non dipendenti da farmaciapalestro.it.

I tempi di **preparazione dell'ordine** variano in base alla disponibilità ed al proclamo del prodotto. Pertanto, affinché il pacco sia consegnato nelle tue mani, vanno considerati tutti i tempi previsti:

Tempi di consegna del pacco =

tempi di evasione ordine (in base alla disponibilità del prodotto) + **tempi di spedizione** (questi ultimi garantiti entro le 24-48 ore)

I tempi di consegna garantiti da parte dei corrieri valgono per tutta Italia, ad esclusione di Sicilia, Calabria e Sardegna in cui la consegna avverrà entro **48/96 ore**.

NOTA:

- All'inserimento dei dati per la spedizione, fare attenzione ad aggiungere il **numero civico, la località corretta e il nome presente sul citofono**, per non dilungare i tempi di consegna dell'ordine.
- Nel campo "**informazioni aggiuntive**" sarà possibile inserire informazioni utili per il corriere (scala, interno ecc.).
- **Non è possibile indicare un orario** preciso per la consegna dell'ordine.
- Le spedizioni vengono consegnate durante l'**arco della giornata**, indicativamente tra le ore 8.30 e le 18:30.
- A spedizione avvenuta il cliente riceverà un'email automatica di avviso con il relativo numero di **tracking** per seguirne lo stato di avanzamento.

Condizioni di trasporto dei farmaci

Spediamo i farmaci presenti nel nostro catalogo online aderendo alle [Linee Guida direttrici in materia di buona pratica di distribuzione dei medicinali per uso umano di cui al DM 6/7/1999](#).

Ritiro Gratuito in Farmacia

Se scegli la modalità del ritiro gratuito nella sede di Farmacia Palestro, ovviamente **non paghi alcuna spesa di consegna**.

Tempi di consegna in farmacia

- La conferma d'ordine arriva pochi minuti dopo aver completato il pagamento
- Il messaggio di **pronto ritiro in farmacia** è **successivo** alla mail di conferma d'ordine: in questo messaggio ti indicheremo precisamente **da che giorno e ora** il tuo ordine online è pronto per essere ritirato nella farmacia prescelta

Attenzione: ti avvisiamo che il ritiro in farmacia sarà possibile a partire da **1-4 giorni** lavorativi successivi all'ordine, a **seconda della disponibilità dei prodotti** nella sede indicata o della necessità di **spedirli dalla sede centrale**.

Riceverai sempre un messaggio dalla farmacia non appena l'ordine sarà disponibile per il **ritiro**.

Ritiro presso DHL service point

Se invece sei sempre fuori casa e per te è difficile attendere la consegna a domicilio o in ufficio abbiamo la soluzione anche per te: seleziona il ritiro in un **DHL service point**.

Al momento dell'ordine e dopo aver inserito il proprio indirizzo, un DHL LOCATOR indicherà gli esercizi commerciali di quartiere (come tabaccherie, bar, cartolerie, negozi...) loro partner per scegliere quello più vicino o comodo per te.

Una mail di DHL ti avviserà quando il tuo ordine online è stato consegnato laddove indicato.

Europa: costi di spedizione

Abbiamo scelto di andare incontro ai clienti, anche quelli più lontani.

Lo facciamo senza distinzioni: le spese di spedizione Standard in Europa e Svizzera hanno **tariffa unica** (il pacco ti verrà consegnato entro 1-5 giorni lavorativi), ovvero **20€**.

Nota Bene

Spedizioni in **Inghilterra**: **dal 2021** le spedizioni in UK subiranno una maggiorazione di 5€ causa Brexit. Pertanto la spedizione nel **Regno Unito costa 25€**.

European Orders and extra UE

We have chosen to reach out to customers, even the most distant ones.

We do this without distinction: Standard shipping costs in Europe and Switzerland have a single rate (the package will be delivered to you within 1-5 business days), which is 20€.

Please note.

Shipping to England: from 2021, shipping to the UK will incur a surcharge of 5€ due to Brexit. Therefore, shipping to the UK will cost 25€.

If your country isn't listed write us at farmaciapalestrobrescia@gmail.com

We must rate every single shipment and tell you if it's possible shipping on product and customs rules.

Reclami

Al momento della consegna della merce da parte del corriere, ti chiediamo di controllare che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o, comunque, alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche).

Ai sensi dell'**art. 63 del Codice del Consumo**, eventuali **danni** all'imballaggio/confezione o la **mancata corrispondenza** del numero dei colli devono essere **immediatamente** contestati mediante l'apposizione di una riserva di controllo scritta sulla prova di avvenuta consegna e comunicata a farmaciapalestro.it all'indirizzo farmaciapalestrobrescia@gmail.com, per permettere l'apertura della pratica di reclamo al corriere.

Modalità e requisiti del reclamo

Per permettere al corriere di istruire la pratica in modo corretto, i colli oggetto di contestazione vanno mantenuti nello stato in cui è stata rilevata l'anomalia Entro 48/ 72 ore dall'apertura della pratica il corriere predisporrà un'ispezione del collo.

Se è possibile scattare una fotografia ed inviarla a farmaciapalestrobrescia@gmail.com, ciò aiuterà a risolvere la contestazione più facilmente e velocemente.

Resta inteso che, una volta firmato il documento di consegna senza alcuna contestazione, ti sarà preclusa qualsiasi eccezione riguardo alle caratteristiche esteriori di quanto consegnato. Se è stato scelto un vettore al di fuori da quelli proposti in fase di acquisto, il rischio del danneggiamento e del perimento dei prodotti si trasferisce da noi a te nel momento di consegna del pacco al vettore stesso, precludendo qualsiasi contestazione.

Allo stesso modo eventuali mancanze di prodotti all'interno del pacco o incongruenze con quanto ordinato dovranno essere segnalate **immediatamente** (entro 24-48 ore dalla consegna) a farmaciapalestro.it, scrivendo all'indirizzo farmaciapalestrobrescia@gmail.com oppure chiamando al telefono/whatsapp 3517451113.

In caso di errori nostri, il reso o rimborso concordato con il cliente naturalmente sarà totalmente a carico di Farmacia Palestro, MA gli eventuali prodotti errati da sostituire devono rimanere integri in tutte le loro parti, per poter predisporre il reso o rimborso. **L'utilizzo oppure il danneggiamento dei prodotti** solleva Farmacia Palestro da qualsiasi obbligo di reso, restituzione o rimborso.

Ricorda che ogni reclamo va sempre inviato completo dei riferimenti di chi lo inoltra (nome, cognome, indirizzo, telefono ed e-mail).