Pharmàsya – Condizioni Generali per le Farmacie Partner

Versione 1.2 – in vigore dal 2 novembre 2026

1. Parti, premesse e definizioni

Gestore: Ormonde Capital Group S.r.l., sede legale in Foro Buonaparte 59, 20121 Milano, C.F. e P.IVA 14706910966, REA MI-2802133, capitale sociale €10.000 i.v., PEC ormondecapitalgroup@pec.it, email info@pharmasyaa.com, che gestisce il marketplace con il marchio **Pharmàsya** sul sito pharmasyaa.com ("Pharmàsya" o il "Gestore").

Farmacia Partner: la farmacia che completa la registrazione e accetta le presenti Condizioni ("Farmacia" o "Partner").

Premesse. Pharmàsya è un marketplace online dedicato esclusivamente al parafarmaco: integratori alimentari, cosmetici, dispositivi medici e prodotti per la cura della persona. Sulla piattaforma non si vendono medicinali di alcun tipo. La Farmacia intende offrire i propri prodotti ai clienti della piattaforma e, ove previsto, acquistare prodotti da altri operatori.

Definizioni.

- **Piattaforma:** il sito pharmasyaa.com, le relative app e il pannello riservato alla Farmacia ("Area Partner").
- **Cliente:** il consumatore o il professionista che acquista un Prodotto tramite la Piattaforma.
- **Prodotti:** i prodotti di parafarmaco che la Farmacia pubblica in vendita; sono esclusi i medicinali identificati da codice AIC (art. 4).
- **Offerta:** la scheda con cui la Farmacia mette in vendita un Prodotto, con prezzo, disponibilità e condizioni.
- **Ordine:** l'acquisto di uno o più Prodotti concluso e pagato da un Cliente tramite la Piattaforma.
- **Commissione:** il corrispettivo dovuto a Pharmàsya sui Prodotti venduti tramite la Piattaforma (art. 5 e Allegato A).
- **Piano:** il pacchetto di servizi scelto dalla Farmacia (Starter, Pro, Premium; Allegato A).
- **Fornitore di Pagamento:** il prestatore di servizi di pagamento autorizzato che incassa e ripartisce i pagamenti (art. 5).
- **Corriere:** il servizio di spedizione integrato nella Piattaforma, oggi gestito tramite Sendcloud e i vettori a esso collegati.
- **Giorno lavorativo:** dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nazionali.

2. Oggetto e natura del servizio

2.1 Pharmàsya mette a disposizione della Farmacia uno spazio di vendita online, gli strumenti per gestire catalogo, prezzi e ordini, l'incasso tramite il Fornitore di Pagamento, la spedizione integrata e i servizi di marketing previsti dal Piano.

2.2 **Il contratto di vendita si conclude direttamente tra Farmacia e Cliente.** Pharmàsya agisce come intermediario tecnico e non è parte della compravendita. La Farmacia è il venditore: emette documento fiscale, risponde della conformità dei Prodotti e gestisce recesso e garanzia verso il Cliente, con il supporto di Pharmàsya descritto nell'art. 7. Pharmàsya indica al Cliente, prima dell'acquisto e nella conferma d'ordine, la Farmacia venditrice e i suoi dati identificativi.

2.3 Pharmàsya può vendere anche prodotti propri o acquistati da terzi. In questo caso agisce come venditore a sua volta e lo indica nella scheda prodotto. Le eventuali differenze di trattamento tra prodotti propri e prodotti delle Farmacie sono descritte nell'art. 9.

2.4 Il rapporto non crea società, agenzia, franchising, rapporto di lavoro o esclusiva. La Farmacia resta libera di vendere su altri canali, online e offline.

2.5 Le presenti Condizioni si applicano anche agli acquisti che la Farmacia effettua sulla Piattaforma come acquirente professionale, salvo le condizioni specifiche della sezione B2B, che in caso di contrasto prevalgono.

3. Requisiti e registrazione della Farmacia

3.1 Possono aderire solo farmacie aperte al pubblico e regolarmente autorizzate in Italia. Per tutta la durata del contratto la Farmacia garantisce di:

- essere titolare di autorizzazione all'esercizio valida e avere un direttore responsabile iscritto all'Ordine dei Farmacisti;
- essere iscritta al Registro delle Imprese e avere partita IVA attiva;
- operare nel rispetto delle norme sanitarie, fiscali e commerciali applicabili;
- avere poteri per sottoscrivere il contratto tramite la persona che si registra.

3.2 In fase di registrazione la Farmacia fornisce: ragione sociale e forma giuridica, P.IVA e C.F., nome del titolare o legale rappresentante, sede e indirizzo da cui spedisce e presso cui riceve i resi, PEC, telefono, visura camerale e autorizzazione all'esercizio della farmacia. Su richiesta di Pharmàsya fornisce anche il codice identificativo della farmacia e il nome e il numero di iscrizione all'Ordine del direttore responsabile. I dati per l'incasso (IBAN e identificazione del titolare del conto) sono forniti direttamente al Fornitore di Pagamento (art. 5.3).

3.3 **Obblighi fiscali DAC7.** Pharmàsya è tenuta per legge a raccogliere e verificare i dati dei venditori e a comunicarli all'Agenzia delle Entrate. La Farmacia si impegna a fornire dati completi e veri e ad aggiornarli entro 15 giorni da ogni modifica. Se i dati mancano dopo due solleciti, Pharmàsya può sospendere i pagamenti e le Offerte come previsto dalla normativa.

3.4 Pharmàsya verifica i dati prima di attivare l'account e può chiedere documenti. Può rifiutare una registrazione indicandone il motivo. Comunica l'esito entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento completo dei documenti.

3.5 La Farmacia custodisce le credenziali dell'Area Partner e risponde delle attività svolte con il proprio account. Segnala subito a Pharmàsya ogni uso non autorizzato.

3.6 **Attivazione.** Le Offerte della Farmacia sono visibili ai Clienti quando: (a) i documenti sono stati approvati; (b) il conto presso il Fornitore di Pagamento è attivo; (c) il Piano è attivo, anche durante il periodo di prova; (d) almeno un Prodotto è pubblicato e disponibile. L'indirizzo di spedizione presso il Corriere è configurato da Pharmàsya. L'Area Partner mostra lo stato di ciascun passaggio.

4. Prodotti ammessi, catalogo e prezzi

4.1 **Solo parafarmaco. Zero medicinali.** È vietato pubblicare medicinali di qualsiasi tipo (con obbligo di ricetta, SOP od OTC), riconoscibili dal codice AIC. La Piattaforma blocca in automatico i prodotti con codice AIC; il filtro non esonera la Farmacia dalla propria responsabilità.

4.2 Sono inoltre vietati: prodotti contraffatti, scaduti, danneggiati o richiamati; prodotti non notificati o non conformi alle norme di settore; prodotti di cui la Farmacia non può legittimamente disporre.

4.3 **Catalogo.** Le schede si basano sull'anagrafica centrale di Pharmàsya (codice Minsan/EAN, dati banca dati di settore). La Farmacia collega le proprie Offerte alle schede esistenti e indica prezzo e quantità. Se crea una scheda nuova, ne garantisce la correttezza di testi, immagini, ingredienti e avvertenze.

4.4 **Disponibilità.** La Farmacia mantiene le giacenze aggiornate, dall'Area Partner, anche con import da file CSV/Excel o, quando disponibile, tramite integrazione con il proprio gestionale, con frequenza almeno giornaliera. Un Ordine non evaso per mancanza di merce conta come cancellazione imputabile alla Farmacia (Allegato B).

4.5 **Prezzi.** La Farmacia decide liberamente i prezzi di vendita, IVA inclusa. Pharmàsya non impone prezzi minimi né massimi. Gli strumenti di prezzo automatico (repricing) sono facoltativi: si attivano solo con consenso espresso della Farmacia, entro i limiti minimo e massimo che lei stessa fissa, e si possono disattivare in ogni momento.

4.6 **Promozioni.** Pharmàsya può proporre campagne promozionali. La partecipazione è volontaria. Eventuali sconti finanziati da Pharmàsya non riducono l'importo dovuto alla Farmacia.

4.7 Pharmàsya può rimuovere o sospendere un'Offerta che violi questo articolo, con comunicazione motivata alla Farmacia (art. 12).

4.8 **Gestione delegata.** Su richiesta della Farmacia, Pharmàsya può caricare il catalogo e aggiornare prezzi e disponibilità per suo conto, secondo criteri concordati per iscritto (ad esempio margine minimo e prezzo massimo), che la Farmacia può modificare o revocare in ogni momento. La Farmacia resta il venditore dei Prodotti e responsabile delle proprie Offerte.

4.9 **Prezzi barrati.** Gli annunci di riduzione di prezzo rispettano l'art. 17-bis del Codice del Consumo: il prezzo precedente mostrato è il prezzo più basso applicato nei 30 giorni precedenti. Il prezzo di listino del produttore, quando mostrato, è indicato come "prezzo consigliato".

5. Commissioni, Piani, incassi e pagamenti

5.1 **Commissione.** Per ogni Ordine la Farmacia riconosce a Pharmàsya la Commissione del proprio Piano (Allegato A), oltre IVA, calcolata sul prezzo dei Prodotti pagato dal Cliente, IVA inclusa, spese di spedizione escluse. Commissione e relativa IVA sono trattenute al momento del pagamento (art. 5.4). Non è dovuta Commissione sugli Ordini annullati né sulla parte rimborsata al Cliente (art. 7.6).

5.2 **Canone.** I Piani prevedono un canone mensile anticipato (Allegato A), addebitato tramite il Fornitore di Pagamento con il metodo indicato dalla Farmacia. Il Piano Starter include un periodo di prova gratuito di 6 mesi dall'attivazione, durante il quale non è addebitato alcun canone; al termine il canone è addebitato automaticamente, salvo disdetta dall'Area Partner prima della fine della prova. Pharmàsya ricorda la fine della prova almeno 7 giorni prima.

5.2-bis **Mancato pagamento del canone.** Se un addebito non va a buon fine, Pharmàsya avvisa subito la Farmacia e, dopo 5 giorni, le indica la data di sospensione. Trascorsi 10 giorni senza pagamento, le Offerte

non sono più visibili fino alla regolarizzazione, senza perdita di dati, catalogo e storico.

5.3 **Incasso.** I pagamenti dei Clienti sono incassati dal Fornitore di Pagamento Stripe Payments Europe, Limited, tramite il servizio Stripe Connect, che trattiene le somme e le ripartisce tra Farmacia e Pharmàsya. La Farmacia apre un conto collegato (Stripe Connect Express), accetta i termini del Fornitore di Pagamento e completa la sua procedura di identificazione (KYC). Pharmàsya non detiene in proprio le somme dei Clienti.

5.4 **Accrediti.** A ogni Ordine pagato, la quota della Farmacia, pari al prezzo dei suoi Prodotti (IVA inclusa) meno Commissione e relativa IVA, è trasferita sul suo conto presso il Fornitore di Pagamento, che la accredita poi sull'IBAN della Farmacia secondo il calendario di pagamento del conto. Se il conto non è ancora attivo, la quota resta in attesa e viene trasferita appena il conto è attivato; Pharmàsya ne informa la Farmacia via email. Le spese di spedizione pagate dal Cliente restano a Pharmàsya (art. 6.4).

5.5 **Fatture.** Pharmàsya emette fattura elettronica mensile per Commissioni, canoni e servizi. La Farmacia certifica verso il Cliente la vendita dei propri Prodotti secondo la normativa fiscale applicabile.

5.6 **Compensazione.** Pharmàsya può compensare con gli accrediti gli importi dovuti dalla Farmacia: Commissioni, canoni, penali dell'Allegato B, rimborsi anticipati ai Clienti e chargeback. La compensazione può avvenire anche stornando, in tutto o in parte, i trasferimenti già eseguiti sul conto della Farmacia presso il Fornitore di Pagamento.

5.7 **Variazioni.** Le modifiche a Commissioni e canoni seguono l'art. 12.4 (preavviso di almeno 15 giorni e diritto di recesso).

6. Ordini, evasione e spedizione

6.1 **Ricezione dell'Ordine.** La Farmacia riceve l'Ordine, già pagato dal Cliente, nell'Area Partner e via email, con i dati di spedizione e l'importo netto che le spetta. Se non può evaderlo (ad esempio per mancanza di merce), lo annulla subito dall'Area Partner indicando il motivo: il Cliente è rimborsato automaticamente e l'annullamento conta ai fini dell'Allegato B.

6.2 **Preparazione.** La Farmacia prepara e consegna il pacco al Corriere entro **1 giorno lavorativo** dalla ricezione dell'Ordine, così che il Cliente lo riceva nei tempi indicati sulla Piattaforma (oggi 2–3 giorni lavorativi). Per gli Ordini con ritiro in farmacia, nello stesso termine la Farmacia segnala dall'Area Partner che l'Ordine è pronto per il ritiro. Il pacco deve essere:

- chiuso, integro e adatto a proteggere il contenuto, senza riferimenti alla farmacia che possano violare la riservatezza del Cliente oltre a quanto necessario;
- accompagnato dal documento di vendita, quando previsto;
- conforme alle regole di conservazione dei Prodotti (temperatura, luce, umidità) indicate in etichetta.

6.3 **Validità minima.** Ogni Prodotto spedito ha una scadenza residua di almeno **6 mesi**, o almeno la metà della vita commerciale se più breve, salvo diversa indicazione chiara nell'Offerta.

6.4 **Corriere.** Le spedizioni usano il servizio integrato (Sendcloud e i vettori collegati): la Farmacia genera l'etichetta dall'Area Partner, la applica al pacco e lo consegna al vettore indicato; il numero di tracciamento è comunicato automaticamente al Cliente. Il costo del trasporto degli Ordini spediti con l'etichetta della Piattaforma è a carico di Pharmàsya, che incassa il contributo spese pagato dal Cliente (Allegato A). La Farmacia può usare un proprio vettore solo se autorizzata per iscritto da Pharmàsya e se comunica il tracciamento al momento della consegna al vettore; in tal caso il costo è a suo carico.

6.5 **Rischio.** Il rischio di perdita o danno resta alla Farmacia fino alla consegna al Cliente. Per i pacchi spediti col servizio integrato e correttamente imballati, Pharmàsya gestisce il reclamo verso il vettore e riconosce alla Farmacia l'eventuale indennizzo ottenuto.

6.6 **Livelli di servizio.** Tempi di evasione, tasso di cancellazione e reclami sono misurati secondo l'Allegato B. Il mancato rispetto ripetuto può portare a penali, minore visibilità o sospensione. Se un Ordine non risulta spedito entro 1 giorno lavorativo la Farmacia riceve un promemoria; oltre 2 giorni lavorativi Pharmàsya può contattare il Cliente e, se necessario, annullare e rimborsare l'Ordine.

7. Recesso, resi, rimborsi e garanzia

7.1 **Recesso del Cliente consumatore.** Il Cliente ha 15 giorni dalla consegna per recedere senza motivo: i 14 previsti dal Codice del Consumo (artt. 52 ss.) più un giorno concesso da Pharmàsya. La Farmacia accetta i resi secondo la politica unica di Pharmàsya, pubblicata sul sito (pagine "Diritto di recesso" e "Spedizioni e resi"), che fa parte di queste Condizioni.

7.2 **Prodotti esclusi dal recesso.** In linea con l'art. 59 del Codice del Consumo, sono esclusi i Prodotti sigillati per motivi igienici o di salute aperti dopo la consegna (es. cosmetici, integratori, dispositivi a contatto col corpo) e i Prodotti deperibili. L'esclusione va indicata nella scheda prodotto.

7.3 **Procedura.** Il Cliente apre la richiesta di recesso o di reso dalla pagina del proprio ordine sulla Piattaforma. Pharmàsya gestisce la richiesta per conto della Farmacia: la valuta entro 2 giorni lavorativi, sentita la Farmacia quando serve, e comunica l'esito al Cliente e alla Farmacia. Il Cliente spedisce il reso all'indirizzo della Farmacia, che ne verifica lo stato e comunica l'esito a Pharmàsya entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione; in mancanza di comunicazione, il reso si considera conforme.

7.4 **Rimborso.** Pharmàsya esegue il rimborso al Cliente tramite il Fornitore di Pagamento entro 14 giorni dal recesso, come previsto dalla legge, e può attendere il rientro della merce o la prova della sua spedizione. L'importo rimborsato è recuperato sulla quota della Farmacia relativa all'Ordine, mediante storno del trasferimento o compensazione (art. 5.6).

7.5 **Costi del reso.** Per il recesso senza motivo, il costo del reso è a carico del Cliente salvo diversa politica commerciale. Per Prodotti difettosi, non conformi, sbagliati o danneggiati, tutti i costi di spedizione sono a carico della Farmacia: le spese di reso sostenute dal Cliente gli sono rimborsate e recuperate sulla quota della Farmacia, salvo che il danno sia imputabile al Corriere del servizio integrato (art. 6.5).

7.6 **Commissione sui resi.** Sulla parte rimborsata al Cliente Pharmàsya non trattiene la Commissione: lo storno a carico della Farmacia è pari alla sua quota netta su quella parte.

7.7 **Garanzia legale.** La Farmacia, in quanto venditore, risponde dei difetti di conformità per 2 anni dalla consegna (artt. 128 ss. Codice del Consumo). Resta salvo il suo diritto di rivalsa verso il produttore o il distributore.

7.8 **Merce resa.** La Farmacia non rimette in vendita Prodotti resi aperti, manomessi o conservati in modo non verificabile.

8. Conformità dei prodotti, comunicazione e richiami

8.1 La Farmacia garantisce che ogni Prodotto rispetti la normativa della sua categoria, in particolare:

- **integratori:** notificati al Ministero della Salute ed etichettati secondo il D.Lgs. 169/2004 e il Reg. UE 1169/2011;

- **cosmetici:** conformi al Reg. CE 1223/2009 e notificati sul portale europeo CPNP;
- **dispositivi medici:** marcati CE e conformi al Reg. UE 2017/745 (o 2017/746 per i diagnostici in vitro);
- **tutti:** provenienza da canali autorizzati, tracciabilità di lotto e scadenza, conservazione corretta.

8.2 **Comunicazione.** Testi e immagini non contengono claim terapeutici o di guarigione, né indicazioni nutrizionali e sulla salute non autorizzate dal Reg. CE 1924/2006. Pharmàsya può correggere o rimuovere contenuti non conformi.

8.3 **Consiglio del farmacista.** Quando la Farmacia risponde a domande dei Clienti tramite la Piattaforma, lo fa sotto la responsabilità professionale del proprio farmacista. Non sono ammessi consigli che equivalgano a diagnosi o a indicazioni su medicinali.

8.4 **Richiami e allerte.** La Farmacia informa Pharmàsya entro 24 ore di ogni richiamo, ritiro o allerta che riguardi un Prodotto venduto e collabora per avvisare i Clienti interessati. Pharmàsya può bloccare subito le Offerte coinvolte.

8.5 **Controlli.** Pharmàsya può chiedere documenti di acquisto e di conformità o fare ordini di verifica. La Farmacia risponde entro 5 giorni lavorativi.

9. Trasparenza verso la Farmacia: posizionamento, recensioni, reclami

Questo articolo attua il Regolamento UE 2019/1150 sui rapporti tra piattaforme e utenti commerciali (P2B).

9.1 **Posizionamento.** L'ordine delle Offerte nei risultati di ricerca e nelle pagine prodotto dipende, in ordine di peso indicativo, da: prezzo totale per il Cliente (prodotto + spedizione), disponibilità e tempi di consegna, livelli di servizio dell'Allegato B, valutazioni dei Clienti, distanza dal Cliente ove rilevante. I Piani superiori e le campagne a pagamento possono dare maggiore visibilità, sempre segnalata come tale al Cliente.

9.2 **Prodotti di Pharmàsya.** Quando Pharmàsya vende prodotti propri, questi sono soggetti agli stessi criteri del punto 9.1. Pharmàsya non riserva trattamenti di favore ai propri prodotti e non usa i dati non pubblici delle singole Farmacie per definire prezzi o assortimento della propria offerta.

9.3 **Dati.** La Farmacia accede ai dati dei propri Ordini e a statistiche sulle proprie Offerte. Pharmàsya usa i dati aggregati della Piattaforma per migliorare il servizio e non li cede a terzi in forma riconducibile alla singola Farmacia.

9.4 **Recensioni.** I Clienti possono recensire Prodotti e Farmacia dopo l'acquisto. Pharmàsya pubblica solo recensioni di acquisti verificati e non le modifica. La Farmacia può rispondere pubblicamente e segnalare recensioni false o offensive. Pharmàsya può invitare tutti i Clienti a valutare l'esperienza d'acquisto anche su piattaforme esterne (ad esempio Trustpilot), senza selezionarli in base all'esito dell'ordine.

9.5 **Reclami della Farmacia.** La Farmacia può presentare reclamo gratuito a info@pharmasyaa.com o via PEC all'indirizzo del Gestore. Pharmàsya risponde entro 15 giorni con una decisione motivata.

9.6 **Mediazione.** Per le controversie non risolte, le parti possono ricorrere a mediazione presso il Servizio di Mediazione della Camera Arbitrale di Milano, in buona fede e a spese ripartite come da regolamento P2B.

10. Dati personali, proprietà intellettuale, riservatezza

10.1 **Ruoli privacy.** Per i dati dei Clienti necessari a evadere l'Ordine (nome, indirizzo, contatti, contenuto dell'ordine), Farmacia e Pharmàsya sono **titolari autonomi** del trattamento ai sensi del GDPR, ciascuno per le proprie finalità.

10.2 La Farmacia usa i dati dei Clienti solo per evadere l'Ordine, gestire resi e garanzie e adempiere obblighi di legge. Non li usa per marketing diretto né li cede a terzi, salvo consenso raccolto in modo autonomo e lecito.

10.3 **Dati sensibili.** Alcuni acquisti possono rivelare informazioni sulla salute. Le parti adottano misure di sicurezza adeguate, limitano l'accesso al personale autorizzato e si informano a vicenda entro 48 ore di ogni violazione dei dati.

10.4 **Marchi.** La Farmacia autorizza Pharmàsya, gratuitamente e per la durata del contratto, a usare nome, insegna e logo della Farmacia sulla Piattaforma e nella comunicazione che annuncia la sua presenza. Pharmàsya autorizza la Farmacia a usare il marchio Pharmàsya secondo le Brand Guidelines, solo per comunicare la propria adesione.

10.5 **Contenuti.** La Farmacia concede a Pharmàsya una licenza non esclusiva sui testi e le immagini che carica, per pubblicarli e adattarli sulla Piattaforma. Garantisce di averne i diritti.

10.6 **Riservatezza.** Condizioni economiche, dati di vendita e informazioni tecniche ricevute dall'altra parte restano riservati durante il contratto e per 2 anni dopo la sua fine.

11. Responsabilità, manleva, assicurazione

11.1 La Farmacia risponde dei Prodotti venduti, dei contenuti delle proprie Offerte e dell'evasione degli Ordini. Tiene indenne Pharmàsya da pretese di Clienti, autorità o terzi dovute a violazioni di queste Condizioni o della legge da parte della Farmacia, comprese sanzioni e ragionevoli spese legali.

11.2 Pharmàsya si impegna a mantenere la Piattaforma funzionante con diligenza professionale, ma non garantisce un servizio privo di interruzioni. Annuncia le manutenzioni programmate con almeno 48 ore di preavviso.

11.3 Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità di Pharmàsya verso la Farmacia è limitata alle Commissioni e ai canoni pagati negli ultimi 12 mesi ed esclude il mancato guadagno e i danni indiretti.

11.4 La Farmacia mantiene una polizza di responsabilità civile verso terzi e prodotti adeguata all'attività, con massimale di almeno €1.000.000, e la esibisce su richiesta.

11.5 Nessuna parte risponde di ritardi o inadempimenti dovuti a forza maggiore, inclusi gravi disservizi dei vettori e dei fornitori di rete.

12. Durata, sospensione, recesso, modifiche

12.1 **Durata.** Il contratto è a tempo indeterminato e decorre dall'attivazione dell'account.

12.2 **Recesso della Farmacia.** La Farmacia può recedere in qualsiasi momento dall'Area Partner o via PEC, con effetto alla fine del periodo di fatturazione in corso, il cui canone resta dovuto; durante la prova gratuita non è dovuto alcun importo. Gli Ordini già accettati vanno evasi e i resi gestiti anche dopo la cessazione.

12.3 **Recesso di Pharmàsya.** Pharmàsya può recedere con **preavviso di almeno 30 giorni**, comunicando i motivi su supporto durevole (art. 4 Reg. UE 2019/1150).

12.4 **Modifiche.** Pharmàsya può modificare queste Condizioni, le Commissioni e i Piani con **preavviso di almeno 15 giorni** via email e Area Partner. Entro quel termine la Farmacia può recedere senza costi. Il preavviso non si applica alle modifiche imposte dalla legge o necessarie per un rischio imminente per la salute o la sicurezza.

12.5 **Sospensione e risoluzione immediata.** Pharmàsya può sospendere l'account o una singola Offerta, o risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione motivata, nei casi di:

- vendita di medicinali o di prodotti vietati (art. 4);
- perdita dei requisiti dell'art. 3 o dati falsi;
- frodi, contraffazione o rischio per la salute dei Clienti;
- violazioni gravi o ripetute dei livelli di servizio dell'Allegato B;
- mancato pagamento di importi dovuti oltre 30 giorni dalla scadenza.

Durante la sospensione la Farmacia può chiarire i fatti tramite la procedura di reclamo (art. 9.5).

12.6 **Effetti della cessazione.** Pharmàsya liquida gli importi dovuti alla Farmacia, al netto di quanto dovuto da quest'ultima, entro 60 giorni, trattenendo una riserva per resi e chargeback dei 30 giorni successivi.

13. Legge, foro e accettazione online

13.1 Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia è competente in via esclusiva il **Foro di Milano**, salvo il tentativo di mediazione dell'art. 9.6.

13.2 Le comunicazioni formali avvengono via PEC agli indirizzi indicati nella registrazione; quelle operative tramite Area Partner ed email. Gli avvisi operativi automatici (nuovi ordini, etichette, resi, incassi, promemoria) sono inviati via email all'indirizzo dell'account e agli eventuali indirizzi aggiuntivi indicati nell'Area Partner.

13.3 Se una clausola risulta invalida, le altre restano valide. Il mancato esercizio di un diritto non equivale a rinuncia. La Farmacia non può cedere il contratto senza consenso scritto di Pharmàsya; Pharmàsya può cederlo a società del gruppo Ormonde Capital Group o all'acquirente del ramo d'azienda.

13.4 **Accettazione nella registrazione.** Le Condizioni sono disponibili in formato scaricabile (PDF) prima della registrazione. Il modulo deve contenere **due caselle separate, non pre-spuntate**:

- Dichiaro di aver letto e di accettare le Condizioni Generali per le Farmacie Partner e i relativi Allegati A e B, e confermo di avere i poteri per vincolare la Farmacia.
- Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. approvo specificamente le seguenti clausole: 4.7 (rimozione Offerte), 5.6 (compensazione), 7.4 (rimborso e recupero sulla quota della Farmacia), 11.1 (manleva), 11.3 (limitazione di responsabilità), 12.4 (modifiche unilaterali), 12.5 (sospensione e risoluzione), 13.1 (foro esclusivo), 13.3 (cessione).

La Piattaforma registra data, ora, IP, utente e versione delle Condizioni accettate, e invia una copia via email. Per le Farmacie già registrate alla data di entrata in vigore, le Condizioni si applicano dalla loro accettazione nell'Area Partner.

Allegato A – Piani e tariffe

Importi IVA esclusa.

Piano	Canone mensile	Commissione sul venduto (oltre IVA)	Inclusi
Starter	0 € per i primi 6 mesi, poi 59 €	8%	Vetrina base, catalogo illimitato, analytics di base, spedizione integrata, supporto via email; nessun costo di attivazione, disdetta quando vuoi
Pro	198 € (disponibile prossimamente)	5%	Starter + vetrina personalizzata con il brand della Farmacia, analytics avanzate, bundle di prodotti, 100 € di credito retail-media, fulfilment opzionale, success manager dedicato
Premium	499 € (disponibile prossimamente)	3%	Pro + vetrina prioritaria in homepage, dati di mercato e benchmark, 500 € di retail-media inclusi, fulfilment prioritario, account manager e co-marketing

Spedizioni: per gli Ordini spediti con l'etichetta della Piattaforma il trasporto è a carico di Pharmàsya, che incassa il contributo spese pagato dal Cliente (oggi 2,99 € IVA inclusa; gratuita per ordini da 39 €). Alla Farmacia possono essere addebitati solo i costi previsti dall'art. 7.5 e le nuove spedizioni dovute a cause a lei imputabili.

Allegato B – Livelli di servizio

Indicatore	Obiettivo	Soglia di intervento	Conseguenza
Spedizione del singolo Ordine	entro 1 giorno lavorativo	oltre 2 giorni lavorativi	Promemoria, poi possibile annullamento e rimborso da parte di Pharmàsya
Puntualità di spedizione	almeno il 95% degli Ordini entro 1 giorno lavorativo	oltre il 5% in ritardo su 30 giorni	Avviso, poi minore visibilità
Ordini cancellati dalla Farmacia	sotto il 2%	oltre il 5% su 30 giorni	Penale di €5 per ordine cancellato, poi sospensione
Reclami per prodotto errato o difettoso	sotto l'1%	oltre il 3% su 30 giorni	Piano di rientro, poi sospensione
Verifica dei resi ricevuti	entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione	oltre 5 giorni lavorativi	Reso considerato conforme; rimborso al Cliente e recupero sulla quota della Farmacia