

## Conditions générales de vente

### A. Objet et champ d'application

- 1.1. Les présentes conditions générales (ci-après les « conditions générales ») définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne et de la réservation de médicaments et de produits de soins (ci-après « les produits ») ; via le site internet de Multipharma (disponible sous l'adresse [www.multipharma.be](http://www.multipharma.be) – ci-après « le site »). Les conditions générales régissent toute réservation de produits réalisée sur le site dans les pays suivants vers lesquels le site se dirige :
  - La Belgique
- 1.2. Les conditions générales sont conclues entre, d'une part, Multipharma s.c.r.l., dont le siège social est établi à 1070 Bruxelles, Square Marie Curie 30, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0866.855.346 (RPM Bruxelles – TVA BE0866855346) (ci-après « Multipharma ») et, d'autre part, la personne souhaitant effectuer une vente ou une réservation (ci-après « le client »). (Le client et Multipharma sont ci-après conjointement dénommés « les parties »). Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes conditions générales, à l'exclusion de toutes autres conditions.
- 1.3. Le candidat-acheteur entre à l'officine dès qu'il visite une page quelconque du site web, autre que la page d'accueil.
- 1.4. Toute commande ou réservation d'un produit proposé sur le site suppose la consultation préalable et l'acceptation expresse des conditions générales par le client sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part du client. Conformément aux dispositions du Livre XII du Code de droit économique relative au droit de l'économie électronique, il est rappelé que la validation d'une commande ou de la réservation telle que précisée à l'article « Modalités de la commande » ou « Modalités de réservation » constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et fait preuve de l'intégralité de la commande ou de la réservation et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande ou réservation.
- 1.5. Les conditions générales ne concernent à titre exclusif que les clients, personnes physiques non commerçantes. Le client qui souhaite commander ou réserver un produit sur le site déclare avoir la pleine capacité juridique. Toute personne frappée d'incapacité au sens des articles 1123 et suivants du Code Civil, ne peut en aucune façon réserver sur le site, ou doit le faire par l'intermédiaire, et sous la responsabilité de son représentant légal. Ce représentant légal est tenu de respecter les conditions générales.

**B. Conditions spécifiques relatives à la vente en ligne des produits**

**2. L'identité de l'officine et du pharmacien titulaire dans le cadre de la vente en ligne des produits**

- 2.1. Officine: Multipharma POS 155  
Pharmacien titulaire: Sophie Bogaert  
Adresse : Route de Lennik 900, 1070 Anderlecht  
Tel : +32(0)2/581.00.49  
Fax : +32(0)2/522.09.51  
Immatriculation : 210102  
Heures ouvertures : lundi – vendredi 09:00 – 18:00  
samedi 09:00 – 12:00

**3. Produits**

- 3.1. Conformément à l'Arrêté Royal du 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens, seule la vente des médicaments non soumis à prescription et des dispositifs médicaux visés à l'annexe XIII, points 1.1 à 1.5 et 1.7 de l'Arrêté Royal du 18 mars 1999, est autorisée.
- 3.2. Les produits proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le site, avec une description de leurs caractéristiques essentielles, au jour et au moment précis de la consultation du site par l'acheteur. En cas d'indisponibilité de l'un des produits commandés, l'acheteur en sera informé, et aura la possibilité, soit de modifier sa commande, soit de l'annuler, auquel cas il sera remboursé du montant de sa commande. Quoi qu'il en soit Multipharma ne pourra, sauf en cas de dol ou de faute grave de Multipharma, être tenue responsable de l'indisponibilité.

**4. Prix d'achat et frais de livraison**

- 4.1. Le prix de chaque produit est affiché sur le site (ci-après "le prix d'achat") en Euros, et TVA comprise. Ce prix n'inclut pas les frais de livraison, également à charge de l'acheteur.
- 4.2. Multipharma se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base du prix d'achat en vigueur au moment de la validation de sa commande, et sous réserve des disponibilités.
- 4.3. Lors de la commande, les acheteurs s'engagent à payer, outre le prix d'achat des produits commandés, les frais de livraison. L'acheteur sera bien informé des frais de livraison. Les frais de livraison restent dus et ne seront, sauf convention contraire, pas remboursés si l'acheteur retourne la totalité ou une partie de la commande en vertu de son droit de rétractation, conformément à l'article "Droits de rétractation et modalités de retour".

## **5. Modalités de commande**

- 5.1. Pour effectuer une commande, l'acheteur doit remplir le formulaire de commande mis à sa disposition sur le site, sur lequel il fera au moins figurer les informations nécessaires à son identification et la livraison dont la langue de son choix, son nom, prénom, sexe, adresse de livraison, les coordonnées auxquelles le patient peut être contacté et le cas échéant toute autre information pertinente relative à la santé. Toutes les informations fournies par l'acheteur, lors de l'encodage des données inhérentes à la commande, engagent celui-ci. Multipharma ne peut être tenue responsable des conséquences de la communication d'informations erronées. Après avoir rempli le formulaire de commande, l'acheteur est invité à prendre connaissance et à accepter les conditions générales en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales » prévue à cet effet. En clôturant le processus de commande, l'acheteur valide définitivement sa commande et s'engage à payer l'intégralité du montant dû, soit le prix d'achat augmenté des éventuels frais de livraison.
- 5.2. Multipharma confirmera chaque commande par l'envoi d'un email à l'acheteur dans les 24h de la commande, sur l'adresse indiquée par l'acheteur dans le formulaire de commande précité (ci-après "la confirmation de commande"). Cette confirmation de commande mentionnera, notamment, la date de la commande, le(s) produit(s) commandé(s), le(s) prix d'achat, augmenté(s) des frais de livraison, et l'adresse et les modalités de livraison. Les données enregistrées par Multipharma, ainsi que la confirmation de commande constitueront la preuve des relations contractuelles intervenues entre les parties.
- 5.3. Multipharma se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande ou toute livraison en cas de (i) litige existant avec l'acheteur, ou (ii) refus d'autorisation de paiement par l'organisme bancaire qui contrôle la carte de paiement, ou (iii) pour une raison fondée de la part du pharmacien-titulaire. Dans ces cas, la responsabilité de Multipharma ne pourra, sauf en cas de dol ou de faute grave de Multipharma, en aucun cas, être engagée.

## **6. Modalités de paiement**

- 6.1. Le paiement des achats s'effectue par paiement électronique. Lors de la validation de la commande, l'acheteur choisit l'un des modes de paiement proposés. La validité du paiement est confirmée ou non après vérification avec l'organisme financier qui contrôle le paiement. Si le paiement est confirmé, le prélèvement intervient, après la facturation de la commande, selon les modalités convenues avec l'organisme financier précité. Le(s) produit(s) commandé(s) demeure(nt) la propriété de Multipharma jusqu'au complet paiement du prix d'achat et des frais éventuels.

## **7. Livraison**

- 7.1. Les tarifs et modalités de livraison sont montrés pendant le processus de commande. Multipharma fournira ses meilleurs efforts pour que la commande soit expédiée le plus vite possible à l'acheteur pour qu'elle arrive dans le délai montré pendant le processus de commande.

- 7.2. Le transfert des risques de Multipharma à l'acheteur se fait au moment de la livraison. Chaque livraison est réputée effectuée dès la mise à disposition du produit selon le mode de livraison choisi par l'acheteur.
- 7.3. Il appartient à l'acheteur de vérifier le produit et l'emballage au moment de livraison et de faire le plus vite possible toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, voire même de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration.
- 7.4. Dans le cas où l'acheteur opte pour prendre possession des produits achetés dans un point de vente du groupe Multipharma, les produits achetés ne seront conservés que pendant 14 jours après la mise à disposition au client. Passé ce délai, le client ne pourra plus réclamer le produit et Multipharma se réserve le droit de le détruire.

## **8. Droit de rétractation et modalités de retour**

- 8.1. Si un des articles achetés sur le site ne convient pas à l'acheteur, celui-ci dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier, à compter du jour de la livraison, pour renoncer à son achat, sans pénalité et sans justification, conformément aux dispositions légales applicables. Dans ce délai, l'acheteur souhaitant se rétracter doit notifier Multipharma de son intention de faire usage de son droit de rétractation, en envoyant le document [« Formulaire de Rétractation Multipharma »](#) par la poste à l'adresse Multipharma S.C.R.L, à l'attention de Multipharma Online, Square Marie Curie 30 à 1070, Bruxelles, ou par email, à l'adresse [online@multipharma.be](mailto:online@multipharma.be).
- 8.2. A compter de l'intention exprimée par l'acheteur de retourner sa commande, il dispose d'un délai de maximum quatorze (14) jours calendrier pour retourner les produits à Multipharma. A défaut de respect de ce délai ou d'une preuve de retour, l'acheteur sera déchu de son droit de rétractation.
- 8.3. Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les médicaments, les dispositifs médicaux, les laits pour bébés, les cartes cadeaux, la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, produits dont le scellement a été brisé sauf en cas de défaut à la livraison.
- 8.4. Les frais de l'expédition de retour sont à la charge de Multipharma si l'acheteur utilise l'autocollant de retour livré avec sa commande. L'acheteur peut également retourner ces produits sans frais dans nos magasins. Si l'acheteur opte pour un mode de livraison particulier (par exemple : livraison express dans les vingt-quatre heures) ou si l'acheteur a perdu l'autocollant de retour, les frais et risques pour l'expédition de retour sont à sa charge. Le prix pour le retour d'une commande typique sur l'e-shop de Multipharma par bpost est de € 6,50. Ce prix peut augmenter suivant le poids du colis.
- 8.5. En cas d'exercice par l'acheteur de son droit de rétractation, selon les modalités convenues au paragraphe précédent, Multipharma s'engage à rembourser le prix d'achat et les frais de

la livraison à l'acheteur au plus tard dans les quatorze (14) jours calendriers à dater de la réception de l'intention exprimée par l'acheteur de retourner sa commande.

Le remboursement de l'acheteur s'effectuera selon les modalités convenues avec l'organisme financier qui contrôle le mode de paiement choisi par l'acheteur.

- 8.6. L'acheteur ne pourra faire usage de ce droit de rétractation si les produits livrés ont manifestement été endommagés ou consommés en partie, postérieurement à leur livraison. Les produits doivent impérativement être retournés dans un parfait état de revente (emballages d'origine non abîmés) accompagnés de toutes notices d'emploi et documentations à l'adresse sus-indiquée, accompagnés de l'original de la facture de vente, dont l'acheteur conservera une copie. A défaut, ils ne pourront être repris.

Ne pourront également être repris, les commandes retournés pour lesquelles aucun élément joint ne permet d'identifier l'expéditeur (n° commande, nom, prénom, adresse). Les produits non acceptés en retour pour remboursement seront à la disposition de l'acheteur qui est tenu de les reprendre. En cas de retours abusifs, Multipharma se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

Télécharger ici le document [« Formulaire de Rétractation Multipharma »](#)

## **C. Conditions spécifiques relative à la réservation en ligne des produits**

### **9. Disponibilités des produits**

- 9.1. Au moment où le client va consulter le site, il est indiqué par produit si la réservation dudit produit est possible. En cas d'indisponibilité de l'un des produits réservés, le client en sera informé au moment de la collecte de sa réservation.

### **10. Prix d'achat**

- 10.1. Le prix d'achat de produits disponibles pour réservation ne dépassera jamais le prix indiqué sur le site. Pour les produits qui sont remboursés par la mutualité, aucun prix ne sera mentionné. Le montant total exact de la réservation sera communiqué au client dans la pharmacie de son choix pour la collecte de sa réservation.

### **11. Modalités de réservation**

- 11.1. Pour effectuer une réservation, le client doit remplir le formulaire de réservation mis à sa disposition sur le site, sur lequel il fera au moins figurer les informations nécessaires à son identification et la collecte de sa réservation dont son adresse e-mail, numéro de téléphone, nom et prénom, la pharmacie de son choix pour la collecte de sa réservation, la liste des produits qu'il souhaite réserver. Toutes les informations fournies par le client, lors de l'encodage des données inhérentes à la réservation, engagent celui-ci. Multipharma ne peut être tenue responsable des conséquences de la communication d'informations erronées.

## **12. Modalités de paiement**

- 12.1. Le paiement des produits réservés s'effectue à la pharmacie choisi par le client pour la collecte de sa réservation.

## **D. Conditions générales**

### **13. Protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel**

- 13.1. La politique en matière de vie privée et de traitement des données à caractère personnel de Multipharma est accessible dans le footer du site.

### **14. Responsabilité et garantie**

- 14.1. Multipharma ne contracte que des obligations de moyens, pour toutes les étapes d'accès au site, de la commande, à la livraison ou à des services postérieurs. La responsabilité de Multipharma ne pourrait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait pouvant être qualifié de force majeure. En toutes hypothèses, la responsabilité de Multipharma aux termes des présentes conditions générales ne pourra excéder une somme égale aux sommes payées ou payables pour la commande à l'origine de ladite responsabilité, quelle que soit la cause ou la forme de l'action concernée.
- 14.2. Multipharma ne peut, sauf en cas de dol ou faute grave de Multipharma, en aucun cas et d'aucune manière être tenue responsable des problèmes ou dommages de quelque nature qu'ils soient, qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des produits. A cet égard, l'acheteur s'engage à lire attentivement la notice fournie par le fabricant sur ou dans l'emballage du produit et qui comporte les informations (et notamment dosages et contre-indications) que l'acheteur doit respecter. L'acheteur doit prendre contact avec le médecin traitant si des effets indésirables surviennent.
- 14.3. La responsabilité de Multipharma ne peut de même être recherchée pour d'éventuelles modifications des produits qui seraient le fait des fabricants.
- 14.4. La responsabilité de Multipharma ne pourrait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré les précautions prises dans la présentation des produits, sauf si c'est la conséquence de dol ou faute grave de la part de Multipharma. A cet égard, il est expressément précisé que les photos présentes sur le site sont fournies à titre d'information. En aucun cas, une modification du contenant ou du contenu d'un produit ne peut être invoquée en cas de discordance par rapport à la photo disponible sur le site.

## **15. Propriété intellectuelle**

15.1. Tous les éléments du site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets et plus généralement par la propriété intellectuelle ainsi que par la loi relative aux bases de données. Ils sont la propriété exclusive de Multipharma ou de tiers qui ont concédé une licence à Multipharma. L'acheteur qui dispose d'un site internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son propre site un lien simple renvoyant directement au site, doit obligatoirement en demander l'autorisation à Multipharma. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation avec Multipharma. En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au site et utilisant la technique du framing ou du in-line ou deep linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de Multipharma.

## **16. Contact**

16.1. En cas de questions sur son achat, l'acheteur a la possibilité de rentrer en contact avec Multipharma au moyen des formulaires de contact disponibles dans la section "Contact" du site ou au moyen de l'adresse suivante: [online@multipharma.be](mailto:online@multipharma.be). Multipharma s'engage à revenir vers l'acheteur dans les plus brefs délais avec une réponse à sa demande.

## **17. Litige et droit applicable**

17.1. En cas de difficultés dans l'application, l'interprétation ou l'existence des conditions générales ou concernant la commande, l'acheteur et Multipharma s'engagent, avant toute action en justice, à rechercher une solution amiable. A défaut, seules les juridictions de Bruxelles seront compétentes pour trancher le litige, quel que soit le lieu de livraison des produits ou le domicile de l'acheteur.

Les rapports contractuels et tous rapports juridiques entre l'acheteur et Multipharma sont soumis au droit belge.

Pour tout litige, consultez la plateforme ODR (Online Dispute Resolution – Règlement en ligne des litiges/RLL)

## **18. Nullité et intégralité**

18.1. Si une ou plusieurs stipulations des conditions générales sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

18.2. Les conditions générales et le récapitulatif de commande transmis à l'acheteur forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues

entre les parties. En cas de contradiction entre ces documents, les conditions générales prévaudront.

**19. Preuve**

19.1. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Multipharma et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

**20. Modification**

20.1. Multipharma se réserve le droit de modifier les conditions générales.

**21. Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé– AFMPS**

21.1. Eurostation II  
Place Victor Horta 40/40  
1060 BRUXELLES

Téléphone général +32 2 528 40 00 (permanence de 8.00 à 17.00 heure)  
Fax général +32 2 528 40 01  
<https://www.fagg-afmps.be/fr>

**22. Télécharger**

22.1. Téléchargez les [Conditions générales de vente](#).