

Algemene verkoopvoorwaarden in de apotheek

Laatste bijwerking: januari 2023

1. Algemeen

Dit zijn de algemene verkoopvoorwaarden van de coöperatieve vennootschap Multipharma, met zetel gevestigd te 1070 Brussel, Marie Curie Square 30, geregistreerd in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0866.855.346 (RPR Brussel – BTW BE0866855346) (hierna "**Multipharma**" of de "**Apotheek**").

Multipharma kan worden gecontacteerd op het volgende telefoonnummer : 02/529.92.11 of per e-mail op info@multipharma.be.

2. Voorwerp en toepassingsgebied

2.1. Onderhavige algemene verkoopvoorwaarden (hierna de "**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing op alle precontractuele en contractuele relaties tussen Multipharma en de patiënt die handelt in zijn hoedanigheid van consument en die tegen contante betaling producten aankoopt in een Multipharma-apotheek (hierna de "**Klant**").

Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op de online-verkopen via de Website www.multipharma.be. Ze zijn evenmin van toepassing op de verkopen aan zakelijke klanten of meer in het algemeen op verkopen met facturen.

2.2. De Klant en Multipharma komen overeen dat hun relaties uitsluitend zullen worden beheerst door onderhavige Algemene Voorwaarden, en elke bestelling of aankoop door de Klant de aanvaarding ervan inhoudt.

3. Aanbod

3.1. Het aanbod van de producten in de Apotheek is altijd geldig in zoverre de producten voorradig zijn en kan ten allen tijde door de Apotheek worden gewijzigd of ingetrokken.

3.2. De Apotheek kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de onbeschikbaarheid van de producten. Dit betreft meer bepaald (i) alle mogelijke beperkingen (bijv.: rantsoenering, wederverkoopbeperkingen) opgelegd door de leveranciers van Multipharma, (ii) de laattijdige of niet-levering door de leveranciers, en (iii) de producten die tijdelijk niet beschikbaar zijn op de Belgische markt.

3.3. De Apotheek informeert de Klant er steeds uitdrukkelijk van als een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of aan voorwaarden is onderworpen.

4. Bestelling en reservering

4.1. De bestelling van een product gebeurt in de apotheek. Tenzij anders overeengekomen, wordt het bestelde product volledig betaald bij de bestelling.

De Klant die een product bestelt, wordt beschouwd als de koper en garandeert de betaling van de prijs ervan, zelfs als het product bestemd is voor een derde.

4.2. De Klant kan een product op afstand reserveren (per telefoon, e-mail of via de mobiele Applicatie van Multipharma). In dat laatste geval houdt de Apotheek het product 7 dagen ter beschikking van de Patiënt.

De exacte totale prijs van de gereserveerde producten wordt aan de Klant meegedeeld in de Apotheek op het moment hij zijn reservering ophaalt. De betaling van de gereserveerde Producten gebeurt in de Apotheek.

4.3. In geval van bestelling van een product, is de door de Apotheek opgegeven leveringstermijn niet bindend, maar slechts een indicatie en zonder enige garantie. De opgegeven leveringstermijn zal zoveel als mogelijk worden nageleefd.

4.4. In geval de Apotheek niet in staat is geweest het product op het overeengekomen tijdstip te leveren, heeft de Klant het recht de bestelling te annuleren. In dat geval betaalt de Apotheek aan de Klant elk betaald bedrag terug, zonder dat een van beide partijen enige schadevergoeding kan eisen.

4.5. De Apotheek behoudt zich het recht voor over te gaan tot een gedeeltelijke uitvoering van de bestelling als slechts een deel van de bestelling kan worden geleverd. De gedeeltelijke levering van een bestelling kan geen reden zijn tot weigering van betaling van de geleverde producten.

4.6. De Apotheek kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onbeschikbaarheid van de producten nadat de bestelling is geplaatst. Dit betreft meer bepaald (i) alle mogelijke beperkingen (bijv.: rantsoenering, wederverkoopbeperkingen) opgelegd door de leveranciers van Multipharma, (ii) de laattijdige of niet-levering door de leveranciers, en (iii) de producten die tijdelijk niet beschikbaar zijn op de Belgische markt.

4.7. De Apotheek behoudt zich het recht voor de bestelling geheel of gedeeltelijk te annuleren in geval van tekortkoming of nalatigheid van de fabrikant of de leverancier van het bestelde product, of meer in het algemeen in geval van overmacht, zonder hiervoor aansprakelijk te kunnen worden gesteld en zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. Aan de Klant zullen de niet geleverde producten worden terugbetaald.

4.8. In geval van bestelling op afstand of van bestelling van een product dat nog niet werd betaald door de Klant, houdt de Apotheek het product gedurende een periode van 7 dagen ter beschikking van de Klant, behoudens voorafgaand akkoord met de Klant.

4.9. Indien de Klant een besteld of gereserveerd product niet ophaalt of niet betaalt,

- zal de Klant ertoe gehouden zijn een forfaitaire schadevergoeding te betalen ten belope van 20% van de prijs van het product als het een product betreft met een zeer beperkte houdbaarheidsdatum;
- zal de Klant ertoe gehouden zijn de volledige prijs van het product te betalen als het een bestelling betreft die speciaal voor hem werd geplaatst (bijv. magistrale bereiding, homeopathische bereiding, specifieke producten die speciaal dienen te worden besteld bij een leverancier, of als de Apotheek de exacte prijs van het product niet kent op het ogenblik van de bestelling).

5. Ontvangst van de producten - Klachten

5.1. De Klant moet de Apotheek onmiddellijk, en uiterlijk de eerstvolgende werkdag na de levering, op de hoogte brengen van elke zichtbare schade en/of kwaliteitsgebrek van een product en/of van de verpakking ervan, bij gebreke waarvan de Klant verondersteld wordt het product te aanvaarden in de staat waarin hij het heeft ontvangen. De Klant is er eveneens toe gehouden de conformiteit van de producten met de bestelling te controleren, meer bepaald wat de geleverde hoeveelheden betreft.

5.2. Elk verborgen gebrek moet binnen de 2 werkdagen na de vaststelling ervan aan de Apotheek worden gemeld; het bewijs van naleving van deze termijn valt onder verantwoordelijkheid van de Klant.

Geen enkele klacht wegens verborgen gebreken zal meer dan 2 werkdagen na de ontvangst van het product, noch na gebruik van het product, worden aanvaard.

Afgezien van de termijn, zal een klacht slechts ontvankelijk zijn indien:

- ze vergezeld gaat van de desbetreffende bewijsstukken
- het product in volstrekt dezelfde staat verkeert als deze waarin het zich bevond op het ogenblik van de aflevering en het nog niet werd gebruikt
- de Klant zelf aan het geleverde product geen manipulaties, herstellingen, wijzigingen of veranderingen heeft aangebracht
- het gebrek niet te wijten is aan slechte bewaaromstandigheden of aan een verkeerd gebruik van het product door de Klant
- ze geen betrekking heeft op een product waarop strikte en gereguleerde bewaarvoorwaarden van toepassing zijn
- de Klant al zijn betalingsverplichtingen is nagekomen.

5.3. Behoudens in uitzonderlijke gevallen, in geval van een door de Apotheek als gebrekkig erkend product, zal deze laatste enkel gehouden zijn tot de vervanging, met uitzondering van enige andere vorm van schadevergoeding.

6. Wettelijke garantie voor consumptiegoederen

6.1. Voor alle consumptiegoederen (meer bepaald elk lichamelijk roerend goed, zoals bijvoorbeeld een elektrische tandenborstel, een spalk of een thermometer), beschikt de Klant, in zijn hoedanigheid van consument, over een wettelijke garantie voor elke gebrek aan overeenstemming dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf de levering.

6.2. Als de Klant een gebrek vaststelt, moet hij dat zo spoedig mogelijk schriftelijk of per telefoon en in elk geval binnen een termijn van twee maanden te rekenen vanaf de vaststelling van het gebrek aan de Apotheek mededelen. Als de Klant nalaat de Apotheek binnen deze termijn in kennis te stellen van het gebrek, kan de Klant geen beroep meer doen op de wettelijke garantie. De Klant moet zich hoe dan ook onthouden van ieder verder gebruik van het goed dat de schadelijke gevolgen kan verergeren.

7. Terugneming van de producten

7.1. De verkoop aan de balie is definitief en kan nooit aanleiding geven tot een terugname of terugbetaling.

De Apotheek garandeert immers een kwalitatief hoogwaardige bewaring en behandeling van haar producten en is daardoor niet in staat de verkochte producten terug te nemen of te ruilen.

7.2. Indien de Apotheek in uitzonderlijke gevallen toch de terugname van bepaalde producten aanvaardt, kunnen alleen de producten in uitstekende staat en in hun originele verpakking worden teruggenomen, en enkel in de Multipharma apotheek waar ze werden aangekocht.

Het verzoek moet binnen 30 dagen na de levering van de producten worden ingediend en vergezeld gaan van de aankoopfactuur.

De Apotheek zal in elk geval weigeren de producten terug te nemen in de volgende gevallen:

- geneesmiddelen, magistrale bereidingen of andere producten die specifiek op maat of voor de Klant werden gemaakt, zoals de individuele medicatie medicatievoorbereiding (IMV) ;
- het producten die bij een temperatuur tussen 2° en 8° moeten worden bewaard;
- al het om een speciale bestelling gaat zoals bijvoorbeeld een niet-gevolgd artikel in de Apotheek of waarvan de productie of commercialisering in België is stopgezet;
- producten met een houdbaarheid van minder dan 12 maanden;
- verzegelde producten die om redenen van bescherming van de gezondheid of van de hygiëne niet kunnen worden teruggestuurd en die na de levering werden ontzegeld;
- producten die door hun aard na levering onherroepelijk zijn vermengd met andere producten;

- producten die gebruikt, bevuild, geopend, beschadigd of onvolledig zijn.

8. Prijzen

8.1. Onze prijzen zijn uitgedrukt in EURO, inclusief alle belastingen. De producten worden verkocht tegen de prijs die van kracht is op de datum van hun effectieve aflevering of van de betaling van de bestelling. Voor bepaalde producten zoals terugbetaalbare geneesmiddelen zal de Klant in elk geval de publieksprijs alle belasting inbegrepen en/of het bedrag van het op het ogenblik van de aflevering geldende remgeld moeten betalen. Multipharma kan in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele prijswijzigingen tussen het ogenblik van de bestelling en de effectieve aflevering.

8.2. De "Gele prijzen" zijn permanent lage prijzen die in de apotheek worden gehanteerd. Het zijn dus geen prijsverminderingen of tijdelijke promoties ten opzichte van een eerder toegepaste verkoopprijs. De Klant wordt ingelicht over het verschil (%) tussen de door de leverancier aanbevolen prijs en de verkoopprijs.

8.3. Kortingen en andere voordelen kunnen worden toegekend volgens de bijzondere voorwaarden die tussen de Klant en Multipharma zijn overeengekomen. Multipharma behoudt zich het recht voor na kennisgeving aan de Klant, te allen tijde bepaalde categorieën van producten uit te sluiten van de korting- en voordeelmechanismen, o.a. op basis van wijzigingen in de wet- of regelgeving.

9. Betaling

9.1. Elke verkoop aan de toonbank is contant betaalbaar, meer bepaald op voorlegging van het kasticket. De betaling gebeurt eveneens contant in geval van bestelling van een product dat door de Klant later moet worden afgehaald.

9.2. De volgende betaalmiddelen worden door de Apotheek aanvaard: contante betaling en betaling via een betaalterminal (Bancontact, Visa, Mastercard, American Express).

9.3. De Apotheek behoudt zich op elk moment, en in het bijzonder wanneer zij besluit aan de Klant uitstel van betaling te verlenen, het recht voor garanties en zekerheden te eisen voor de goede uitvoering van de verplichtingen van de Klant alsook alle bewarende maatregelen te nemen die zij nuttig acht.

9.4. De Klant kan zich in geen enkel geval beroepen op een retentierecht of op een recht van schuldvergelijking tussen enig bedrag dat hem door Multipharma verschuldigd zou zijn en enig bedrag dat aan Multipharma verschuldigd is. Elke schuldvergelijking vereist het voorafgaand schriftelijk akkoord van Multipharma, en is enkel van toepassing op de erin bedoelde bedragen.

10. Verplichting om verlopen of ongebruikte geneesmiddelen van de apotheek terug te nemen

Overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 21 januari 2009 houdende onderrichtingen voor de apothekers, is de Apotheek verplicht alle vervallen of ongebruikte geneesmiddelen die door patiënten worden teruggegeven, kosteloos terug te nemen, ook als ze niet in de apotheek zijn gekocht. Als een patiënt de geneesmiddelen die hij/zij meebrengt echter niet correct heeft gesorteerd, is de apotheker niet verplicht ze terug te nemen. Het is daarom van essentieel belang dat deze vervallen of ongebruikte geneesmiddelen eerst van hun verpakking en bijsluiters worden ontdaan. Producten die geen geneesmiddelen zijn, kunnen niet door de apotheker worden teruggenomen (bv. chemische producten, cosmetica, voedingssupplementen of babyvoeding, enz.) Deze moeten naar het containerpark worden gebracht of bij het huisvuil worden gedaan.

11. Aansprakelijkheid

11.1. De Apotheek sluit elke aansprakelijkheid uit voor enige schade veroorzaakt door het verkeerd gebruik van de producten door de Klant en/of door derden.

11.2. De door de Apotheek afgeleverde producten bevinden zich in de originele verpakking van de fabrikant. De Klant is verplicht de instructies, de bijsluiter en de gebruiksvoorwaarden van de fabrikant te lezen alvorens hij de producten gebruikt en in geval van de minste twijfel of aarzeling is het absoluut noodzakelijk contact op te nemen met de Apotheek alvorens het product te gebruiken.

12. Overmacht

12.1. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor contractuele tekortkomingen die voortvloeien uit een geval van overmacht. Als overmacht worden beschouwd externe gebeurtenissen, onafhankelijk van de wil van Multipharma, onvoorzienbaar en onoverkomelijk, en die de volledige of gedeeltelijke uitvoering van het contract onmogelijk maken binnen de voorwaarden en de termijn die erin zijn voorzien.

Overmacht wordt eveneens vermoed door een tekortkoming van de leverancier van Multipharma, om welke reden ook.

12.2. De gevallen van overmacht verlenen Multipharma het recht elke bestelling geheel of gedeeltelijk op te zeggen en de uitvoering ervan op te schorten zonder enige opzegtermijn noch schadevergoeding.

12.3. Indien de levering door een geval van overmacht wordt vertraagd, zal de Klant het recht hebben zijn bestelling te annuleren zonder kosten noch schadevergoeding.

13. Bescherming van persoonsgegevens

13.1. Multipharma verwerkt bepaalde persoonsgegevens van de Klant in het kader van de zorgverstrekking en de verstrekking van farmaceutische producten. In het kader van deze dienstverlening treedt de Apotheek op in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke.

13.2. Multipharma zal de persoonsgegevens steeds verwerken overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, meer bepaald de verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ("GDPR" of "RGPD") en de Belgische wet d.d. 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

13.3. Voor meer informatie betreffende de verwerking van de persoonsgegevens door Multipharma en de uitoefening van uw rechten, verwijzen wij u door naar ons privacybeleid op onze website www.multipharma.be

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

14.1. Alle betrekkingen tussen de Apotheek en de Klant evenals onderhavige Algemene Voorwaarden worden uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.

14.2. Elk geschil tussen de Apotheek en de Klant dat niet vooraf minnelijk kon worden geregeld valt onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Brussel. De Klant kan echter, in zijn hoedanigheid van consument, te allen tijde worden vervolgd voor de rechtbanken van zijn eigen woonplaats, en kan ook aldaar worden gedagvaard.

15. Wijziging

Multipharma behoudt zich het recht voor onderhavige Algemene Voorwaarden te wijzigen en ze op elk ogenblik aan te passen naar aanleiding van wettelijke, technische en commerciële wijzigingen. De bekendmaking op de Website <http://www.multipharma.be/> geldt als kennisgeving van deze wijzigingen. Deze wijzigingen en aanpassingen zijn bindend voor de Klant, die ze uitdrukkelijk aanvaardt, en die bijgevolg regelmatig deze rubriek dient te raadplegen om de geldende Algemene Voorwaarden te controleren.