

Algemene reserveringsvoorwaarden

Laatste bijwerking: juli 2024

1. Algemeen

Dit document bevat de algemene reserveringsvoorwaarden voor geneesmiddelen en verzorgingsproducten op de website van de coöperatieve vennootschap Multipharma, gevestigd te Marie Curie Square 30, geregistreerd in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0866.855.346 (RPR Brussel – BTW BE0866855346) ("**Multipharma**").

Gegevens van de apotheek waarnaar de website van Multipharma verwijst (hierna de "**Apotheek**"):

Apotheek : Multipharma SC
Apothekers-titularissen: MCHEIK D./LEPAN A./BOERS S.
Adres : Buitenplas 19, 1600 Sint-Pieters-Leeuw
Tel : +32(0)2/529.91.59
Vergunningsnummer : 237708
Openingsuren: maandag - vrijdag: 9u00 -12u30 en 14u00 – 18u00

2. Voorwerp en toepassingsgebied

2.1. Onderhavige algemene reserveringsvoorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing als de patiënt die optreedt als consument (de "Klant ») online geneesmiddelen en verzorgingsproducten ("**Product(en)**") reserveert op de website van Multipharma (www.multipharma.be - de "**Website**"). De Klant en Multipharma worden hierna gezamenlijk de "**Partijen**" genoemd.

De reservering van een Product geschiedt zonder enige betalings- en aankoopverplichting voor de Klant. Het Product kan door de Klant worden afgehaald bij de Multipharma-apotheek van zijn/haar keuze in België (de "**Apotheek**"), zonder bijkomende kosten. De betaling geschiedt bij het afhalen van het Product bij de Apotheek.

Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op online verkopen op de Website.

Ze zijn niet van toepassing op de verkopen aan professionele klanten of meer in het algemeen op verkopen met nog niet betaalde facturen. Ze zijn evenmin van toepassing op de contante verkopen van producten in een Multipharma-apotheek.

2.2. De Klant en Multipharma komen overeen dat hun relaties uitsluitend zullen worden beheerst door onderhavige Algemene Voorwaarden, en elke reservering impliceert de voorafgaande aanvaarding door de Klant van deze Algemene Voorwaarden.

3. Contact

In geval van vragen over het reserveringsproces of de Producten heeft de Klant de mogelijkheid om contact op te nemen met Multipharma of een apotheker via de chat of via het online contactformulier. Multipharma verbindt zich ertoe de Klant zo snel mogelijk te antwoorden op zijn verzoek.

Net voordat de Klant zijn reservering bevestigt, kan hij een opmerking of vraag richten aan de geselecteerde Apotheek. In geval van vragen over de status of de inhoud van zijn reservering kan de

Klant rechtstreeks telefonisch contact opnemen met deze Apotheek tijdens de openingsuren van de Apotheek.

4. Producten die voorwerp kunnen uitmaken van een reservatie

4.1. De Klant kan alle soorten Producten op de Website reserveren, met inbegrip van geneesmiddelen die aan voorschrift zijn onderworpen, om deze reservering af te halen bij een apotheek van Multipharma van zijn keuze.

4.2. Gelet op de geldende wettelijke bepalingen voor het aanbieden van farmaceutische producten op het internet door een voor het publiek opengestelde apotheek (Koninklijk besluit van 21 januari 2009 houdende onderrichtingen voor apothekers), is alleen de online verkoop toegestaan van (i) gezondheidsproducten die geen geneesmiddelen zijn, (ii) geneesmiddelen in vrije verkoop (niet-voorschriftplichtige) en (iii) medische hulpmiddelen vermeld in bijlage XIII, punten 1.1 tot 1.5 en 1.7 van het Koninklijk besluit van 18 maart 1999. Het is Multipharma derhalve niet toegestaan om op zijn Website geneesmiddelen voor menselijk of diergeneeskundig gebruik te verkopen die alleen op medisch voorschrift kunnen worden afgeleverd, en de Klant kan ze niet online bestellen en laten leveren.

Voorschriftplichtige geneesmiddelen kunnen wel worden gereserveerd.

4.3. De voor reservering aangeboden Producten zijn die welke op de Website staan, met een beschrijving van hun essentiële kenmerken, op de dag en het exacte moment van raadpleging van de Website door de Klant. In geval van onbeschikbaarheid van één van de gereserveerde Producten, wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld en heeft hij de mogelijkheid de reservering te wijzigen of te annuleren.

4.4. Het aanbod van Producten op de Website is steeds geldig binnen de grenzen van de beschikbare voorraad en kan te allen tijde door Multipharma worden gewijzigd of ingetrokken.

4.5. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer Producten niet beschikbaar zijn. Dit omvat (i) eventuele beperkingen (bv. rantsoenering, wederverkoopbeperkingen) opgelegd door de leveranciers van Multipharma, (ii) laattijdige of niet-leveringen door leveranciers, en (iii) producten die tijdelijk niet beschikbaar zijn op de Belgische markt.

4.6. Multipharma informeert de Klant steeds uitdrukkelijk als een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of aan voorwaarden is onderworpen.

5. Reserveringsmodaliteiten

5.1. Om een reservering te doen, kan de Klant Producten zoeken via het tabblad "zoeken" door de productnaam in te voeren of via het algemene menu van productcategorieën.

Bij het reserveren van door een arts voorgeschreven geneesmiddelen wordt de Klant verzocht voor elk geneesmiddel het voorschriftnummer in te voeren. Met behulp van dit voorschriftnummer kan de Apotheek het voorschrift van de Klant terugvinden in zijn beveiligde computersysteem, zich vergewissen van de verenigbaarheid van het voorgeschreven geneesmiddel met het gereserveerde geneesmiddel en overgaan tot de voorbereiding van de reservering.

5.2. Bij de reservering moet de Klant de volgende informatie invullen:

- de gegevens vereist voor identificatie (naam, voornaam, geslacht, geboortedatum)
- de contactgegevens van de Klant (e-mailadres)
- de Multipharma-apotheek di is gekozen om de Producten af te halen

In voorkomend geval kan de Klant een telefoonnummer, voorschriftnummer of andere relevante gezondheidsinformatie verstrekken.

Alle informatie door de Klant verstrekt bij het invoeren van de reserveringsgegevens is bindend voor de Klant. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van het verstrekken van onjuiste informatie.

Na voltooiing van de reservering wordt de Klant verzocht deze Algemene Voorwaarden te lezen en te aanvaarden door het daartoe bestemde vakje *"Ik heb de algemene reserveringsvoorwaarden gelezen en aanvaard"* aan te kruisen. Door het reserveringsproces te voltooien, bevestigt de Klant definitief zijn reservering en verbindt hij zich ertoe het Product af te halen bij de door hem gekozen apotheek.

5.3. Multipharma bevestigt de ontvangst van elke reservering.

Wanneer de reservering gereed is voor ophaling, ontvangt de Klant een bericht, zodat hij zijn bestelling kan ophalen.

5.4. De Klant heeft de mogelijkheid om zijn reservering op elk moment te annuleren, hetzij via zijn gebruikersaccount op de Website (geschiedenis), hetzij door rechtstreeks contact op te nemen met de Apotheek waar de reservering werd gemaakt.

5.5. De Klant kan op elk moment de reservering wijzigen door rechtstreeks telefonisch contact op te nemen met de Apotheek waar de reservering is gedaan.

6. Modaliteiten van afhaling van het Product in de apotheek

6.1. De Klant wordt per e-mail op de hoogte gebracht van zodra het gereserveerde Product beschikbaar is voor afhaling in de door de Klant gekozen Multipharma-apotheek.

De meeste Producten die op de Website kunnen worden gereserveerd zijn in voorraad. Indien een gereserveerd Product niet beschikbaar is, stelt de Apotheek de Klant per e-mail op de hoogte van de levertijd. Indien de Klant niet akkoord gaat met deze vertraging, kan hij zijn reservering geheel of gedeeltelijk kosteloos wijzigen of annuleren.

De Apotheek waarschuwt de Klant ook wanneer slechts een deel van de gereserveerde Producten beschikbaar is. In dat geval heeft de Klant het recht om de reservering te annuleren, zonder kosten of schadevergoeding in hoofde van een van beide partijen.

6.2. De aangegeven termijn waarbinnen het Product in de Apotheek beschikbaar voor afhaling moet zijn, is niet bindend, maar slechts een indicatie zonder enige garantie. De opgegeven leveringstermijn zal zoveel als mogelijk worden nageleefd.

Indien de Apotheek het Product niet binnen de gestelde termijn heeft kunnen leveren, heeft de Klant het recht de reservering te annuleren, zonder kosten of schadevergoeding voor beide partijen.

6.3. Het gereserveerde Product wordt in de door de Klant gekozen Apotheek bewaard gedurende maximaal 7 dagen na de reservering, tenzij de Apotheek en de Klant een langere periode zijn overeengekomen

Indien een door de Klant gereserveerd Product niet binnen deze termijn wordt afgehaald, wordt het Product rug in de voorraadte van de Apotheek geplaatst en kan zij de Klant de beschikbaarheid ervan niet meer garanderen.

6.4. De Apotheek kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onbeschikbaarheid van Producten na de reservering door de Klant. Dit omvat (i) eventuele beperkingen (bv. rantsoenering, wederverkoopbeperkingen) opgelegd door de leveranciers van Multipharma, (ii) laattijdige of niet-leveringen door leveranciers, en (iii) producten die tijdelijk niet beschikbaar zijn op de Belgische markt.

6.5. De Apotheek behoudt zich het recht voor de reservering geheel of gedeeltelijk te annuleren in geval van tekortkoming of nalatigheid in hoofde van de fabrikant of leverancier van het gereserveerde Product, of meer in het algemeen in geval van overmacht, zonder dat hij aansprakelijk kan worden gesteld en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

7. Prijs en betalingsvoorwaarden

7.1. De gereserveerde Producten andere dan voorschriftplichtige geneesmiddelen worden verkocht (onder voorbehoud van onbeschikbaarheid) aan de prijzen die op het moment van de reservering op de Website wordt vermeld.

Derhalve, zelfs indien de prijs die op de Website wordt getoond op het moment van de reservering verschilt van de prijs die geldt op het moment van de daadwerkelijke aankoop en betaling in de Apotheek, is de prijs die op het moment van de reservering wordt vermeld, van toepassing.

Indien de Klant een medisch voorschrift heeft voor dit Product, kan de prijs die hij daadwerkelijk zal betalen op het moment van de afhaling in de Apotheek verschillen van de prijs die op de Website wordt vermeld.

7.2. Daarentegen worden de gereserveerde voorschriftplichtige geneesmiddelen verkocht aan de prijzen die gelden op het moment van hun daadwerkelijke afhaling in de Apotheek. De exacte prijs van het gereserveerde aan voorschrift onderworpen geneesmiddel wordt berekend en aan de Klant meegedeeld in de Apotheek op het moment dat hij zijn reservering afhaalt.

In ieder geval moet de Klant de openbare prijs inclusief BTW betalen en/of het bedrag van het remgeld geldend op het moment van aflevering; de uiteindelijke prijs is ook afhankelijk van de verzekeraar van de Klant.

7.3. De prijzen zijn uitgedrukt in EUR en inclusief alle belastingen.

7.4. De Klant hoeft geen extra kosten te betalen voor de reservering van Producten.

7.5. De "Gele Prijzen" zijn permanente lage prijzen die in de apotheek en op de website worden gehanteerd. Zij vormen derhalve geen prijsverminderingen of tijdelijke promoties ten opzichte van een eerder toegepaste verkoopprijs. De Klant wordt in kennis gesteld van het verschil (%) tussen de door de leverancier aanbevolen prijs en de verkoopprijs.

8. Betaling

8.1. De betaling van de gereserveerde Producten geschiedt bij afhaling in de Apotheek.

8.2. De betaling geschiedt contant, op vertoon van de kassabon.

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

8.3. De Apotheek behoudt zich het recht voor om op gelijk welk moment, en in het bijzonder wanneer zij beslist de Klant uitstel van betaling te verlenen, garanties en zekerheden te eisen die de goede uitvoering van de verplichtingen van de Klant veiligstellen en alle bewarende maatregelen te nemen die zij nuttig acht.

8.4. De Klant kan zich in geen enkel geval beroepen op een retentierecht of een recht op schuldvergelijking tussen elk bedrag door Multipharma aan de Klant verschuldigd en elk bedrag dat door de Klant aan Multipharma is verschuldigd. Elke schuldvergelijking is onderworpen aan een voorafgaande schriftelijke toestemming van Multipharma en geldt slechts voor de daarin genoemde bedragen.

9. Klachten

9.1. De Klant moet onmiddellijk, en uiterlijk de volgende werkdag na de levering, aan de Apotheek elke zichtbare beschadiging en/of kwaliteitsgebrek van een Product en/of de verpakking melden, bij gebreke waarvan de Klant wordt geacht het Product te aanvaarden in de staat waarin hij het heeft ontvangen. De Klant is tevens verplicht de conformiteit van de Producten met de reservering te controleren, met name wat de geleverde hoeveelheden betreft.

9.2. Indien het gebrek aan overeenstemming van dien aard is dat het zich pas manifesteert bij het gebruik of toediening van het Product, kan de Klant dit melden aan de Apotheek door het Product zo snel mogelijk terug te sturen.

Als de Apotheek oordeelt dat het (de) Product(en) inderdaad gebrekkig zijn, onder voorbehoud van de naleving van deze vereisten, kan het (de) Product(en) op kosten van Multipharma worden vervangen.

9.3. Behoudens in uitzonderlijke gevallen, in het geval de Apotheek het Product als gebrekkig erkend, zal deze laatste slechts gehouden zijn tot vervanging, met uitsluiting van elke andere vorm van schadevergoeding.

10. Geen herroepingsrecht – terugzending van Producten

10.1. Het herroepingsrecht van 14 kalenderdagen geldt alleen voor online verkopen en niet voor reserveringen van Producten die bij de apotheek moeten worden afgehaald. De verkoop aan de balie na een reservering is dus definitief en kan niet worden geretourneerd of terugbetaald.

De Apotheek garandeert immers een preservatie en een manipulatie van hoogwaardige kwaliteit van haar Producten en het is dus onmogelijk om de verkochte Producten terug te nemen of te ruilen.

10.2. Indien de Apotheek in uitzonderlijke gevallen toch de terugzending van bepaalde Producten aanvaardt, mogen enkel Producten in uitstekende staat en in hun originele verpakking worden teruggestuurd, en enkel naar de apotheek van Multipharma 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 medicatievoorbereiding (IMV) ;
- Producten die bij een temperatuur tussen 2° en 8° moeten worden bewaard;
- als 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.

11. Wettelijke garantie voor consumptiegoederen

11.1. 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.

11.2. 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 zou kunnen verergeren.

12. Aansprakelijkheid

12.1. Multipharma gaat enkel middelenverbintenissen aan met betrekking tot alle stadia in de toegang tot de Website, van de reservering tot de levering. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld

voor ongemakken of schade die inherent zijn aan het gebruik van het internetnetwerk, met name een onderbreking, een externe indringing of de aanwezigheid van computervirussen, of voor elke gebeurtenis die als overmacht kan worden beschouwd.

In alle gevallen zal de aansprakelijkheid van Multipharma krachtens deze Algemene Voorwaarden niet hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de voor de bestelling betaalde of te betalen bedragen bij het ontstaan van deze aansprakelijkheid, ongeacht de oorzaak of de vorm van de vordering.

12.2. De Apotheek garandeert enkel de correcte aflevering van Producten op basis van de gegevens die de Klant bij zijn reservering verstrekt. 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.

12.3. Behoudens in geval van bedrog of zware fout, sluit Multipharma elke aansprakelijkheid uit voor elk probleem of schade die kan voortvloeien uit een verkeerd gebruik van de Producten door de Klant en/of derden. In dit verband verbindt de Klant zich ertoe om aandachtig de aanwijzingen van de fabrikant op of in de verpakking van het Product te lezen, die de informatie (en met name de doseringen en contra-indicaties) bevatten die de Klant in acht moet nemen. De Klant moet contact opnemen met de behandelende arts indien zich ongewenste effecten voordoen.

12.4. Multipharma is niet aansprakelijk voor eventuele wijzigingen aan de Producten door de fabrikanten.

12.5. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eenvoudige fouten of weglatingen die ondanks de voorzorgsmaatregelen bij de presentatie van de Producten zijn blijven staan, tenzij dit het gevolg is van bedrog of zware fout van Multipharma. In dit verband wordt uitdrukkelijk gepreciseerd dat de foto's op de Website louter informatief zijn. In geen geval kan een wijziging van de verpakking of de inhoud van een Product worden ingeroepen in geval van tegenstrijdigheid met de op de Website beschikbare foto.

13. Overmacht

13.1. 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 elke mogelijke tekortkoming van de leverancier van Multipharma, om welke reden ook.

13.2. 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

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

14. Bescherming van persoonsgegevens

14.1. Op instructie van Multipharma verwerkt de Apotheek bepaalde persoonsgegevens van de Klant in het kader van de zorgverstrekking en de verstrekking van farmaceutische Producten. In het kader hiervan treedt Multipharma op in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke en bepaalt zij het doel en de middelen van de gegevensverwerking.

14.2. 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.

14.3. 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 <https://www.multipharma.be/nl/privacy-policy/faq-5.html>.

15. Intellectuele eigendom

15.1. De teksten, foto's, illustraties, video's, beelden, gegevens, Productfiches, software, namen, handels- en domeinnamen, merken, logos en andere bestanddelen van de op de Website voorkomende elementen en alle daarmee verbonden intellectuele eigendomsrechten behoren toe aan Multipharma of aan derden.

15.2. Het is verboden om zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van Multipharma de verstrekte informatie op te slaan, te reproduceren, te wijzigen, openbaar te maken, te verspreiden of door te geven, op enige andere wijze te verkopen of over te dragen of rechten te verlenen aan derden.

16. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

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

16.2. 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.

17. 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.