

Conditions générales de réservation

Dernière mise à jour : juillet 2024

1. Généralités

Ce document reprend les conditions générales de réservation de médicaments et de Produits de soins sur le site internet de la société coopérative Multipharma, dont le siège 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 BE 0866.855.346) (« **Multipharma** »).

Identité de la pharmacie auquel le site internet de Multipharma se rapporte (ci-après l' « Officine ») :

Officine : MULTIPHARMA SC
Pharmaciens-titulaires : MCHEIK D./LEPAN A./BOERS S
Adresse : Buitenplas 19, 1600 Sint-Pieters-Leeuw
Tél : +32(0)2/529.91.59
Immatriculation : 237708
Heures d'ouverture : lundi-vendredi, 09:00 -12:30 et 14:00 – 18:00

2. Objet et champ d'application

2.1. Les présentes conditions générales de réservation (« **Conditions Générales** ») s'appliquent lorsque le patient qui agit en qualité de consommateur (le « **Client** ») effectue une réservation en ligne de médicaments et de Produits de soins (le(s) « **Produit(s)** ») sur le site internet de Multipharma (www.multipharma.be – le « **Site** »). Le Client et Multipharma sont ci-après conjointement dénommés les « **Parties** ».

La réservation d'un Produit est réalisée sans obligation de paiement et sans obligation d'achat pour le Client. Le Produit pourra être retiré par le Client dans la pharmacie Multipharma de son choix en Belgique (la « **Pharmacie** »), sans frais supplémentaires. Le paiement aura lieu lors du retrait du Produit en Pharmacie.

Les présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas aux ventes en ligne sur le Site.

Elles ne s'appliquent pas non plus aux ventes aux clients professionnels ou plus généralement aux ventes avec factures non acquittées. Elles ne s'appliquent pas non plus aux ventes des Produits au comptant dans une pharmacie Multipharma.

2.2. Le Client et Multipharma conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par les présentes Conditions Générales, et toute réservation par le Client implique l'acceptation préalable par celui-ci des présentes.

3. Contact

En cas de question sur le processus de réservation ou sur les Produits, le Client a la possibilité de rentrer en contact avec Multipharma ou un pharmacien via le chat ou via le formulaire de contact en ligne. Multipharma s'engage à revenir vers le Client dans les plus brefs délais avec une réponse à sa demande.

Juste avant de procéder à la confirmation de sa réservation, le Client a la possibilité d'adresser une remarque ou une question à la Pharmacie sélectionnée. Ensuite, en cas de question sur le statut ou le

contenu de sa réservation, le Client peut contacter directement cette Pharmacie par téléphone durant les heures d'ouverture de la Pharmacie.

4. Produits pouvant faire l'objet d'une réservation

4.1. Le Client peut réserver sur le Site tous types de Produits, y compris des médicaments soumis à prescription, afin de venir retirer sa réservation dans une officine Multipharma de son choix.

4.2. Compte tenu des dispositions légales qui sont en vigueur pour l'offre de produits pharmaceutiques sur internet par une pharmacie ouverte au public (arrêté royal du 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens), seules sont autorisées les ventes en ligne (i) de produits de soins qui ne sont pas des médicaments, (ii) de médicaments en vente libre (non soumis à prescription) et (iii) de dispositifs médicaux repris à l'annexe XIII, points 1.1 à 1.5 et 1.7 de l'arrêté royal du 18 mars 1999. Multipharma n'est donc pas autorisée à vendre sur son Site des médicaments à usage humain ou vétérinaire qui ne peuvent être délivrés que sur prescription médicale, et le Client ne peut pas les commander en ligne et se les faire livrer.

Il est toutefois possible de procéder à la réservation de médicaments soumis à prescription.

4.3. Les Produits proposés à la réservation 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 le Client. En cas d'indisponibilité de l'un des Produits réservés, le Client en sera informé et aura la possibilité, soit de modifier sa réservation, soit de l'annuler.

4.4. L'offre des Produits sur le Site est toujours valable dans la limite des stocks disponibles et peut être modifiée ou retirée à tout moment par Multipharma.

4.5. Multipharma ne peut être tenue responsable de l'indisponibilité des Produits. Sont notamment visés (i) les restrictions quelconques (ex. : rationnement, restrictions à la revente) imposées par les fournisseurs de Multipharma, (ii) les retards ou absences de livraisons par les fournisseurs, et (iii) les Produits temporairement indisponibles sur le marché belge.

4.6. Multipharma informe toujours explicitement le Client si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions.

5. Modalités de réservation

5.1. Pour effectuer une réservation, le Client peut rechercher les Produits via l'onglet de recherche en encodant le nom du Produit ou via le menu général des catégories de Produits.

Lors de la réservation de médicaments prescrits par un médecin, le Client est invité à encoder le numéro de prescription pour chaque médicament. A l'aide de ce numéro de prescription, la Pharmacie pourra retrouver la prescription du Client dans son système informatique sécurisé, s'assurer de la compatibilité entre le médicament prescrit et celui réservé et procéder à la préparation de la réservation.

5.2. Lors de la réservation, le Client doit compléter les informations suivantes :

- les informations nécessaires à son identification (nom, prénom, sexe, date de naissance)
- les coordonnées auxquelles le Client peut être contacté (adresse email)
- la pharmacie Multipharma choisie pour le retrait des Produits

Le cas échéant, le Client peut communiquer son numéro de téléphone, un numéro de prescription ou toute autre information pertinente relative à sa santé.

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.

Après avoir complété sa réservation, le Client est invité à prendre connaissance et à accepter les présentes Conditions Générales en cochant la case « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales de réservation* » prévue à cet effet. En clôturant le processus de réservation, le Client la valide définitivement et s'engage à venir chercher le Produit dans la pharmacie qu'il a choisie.

5.3. Multipharma accusera bonne réception de chaque réservation.

Lorsque la réservation sera prête pour retrait, le Client en sera averti afin qu'il puisse venir retirer sa commande.

5.4. Le Client a la possibilité d'annuler sa réservation à tout moment, soit via son compte d'utilisateur sur le Site (historique), soit en prenant directement contact avec la Pharmacie dans laquelle la réservation a été effectuée.

5.5. Le Client a la possibilité de modifier sa réservation à tout moment en prenant directement contact par téléphone avec la Pharmacie dans laquelle la réservation a été effectuée.

6. Modalités de retrait du Produit en pharmacie

6.1. Dès que le Produit réservé est disponible dans la pharmacie Multipharma que le Client a choisi pour le retrait, le Client en est averti par email.

La plupart des Produits qui peuvent être réservés sur le Site sont en stock. Si, malgré tout, un Produit qui est réservé n'est pas disponible, la Pharmacie informera le Client par email du délai de délivrance. Si le Client n'est pas d'accord avec ce délai, il peut modifier ou annuler sans frais tout ou partie de sa réservation.

La Pharmacie prévient également le Client dans le cas où seule une partie des Produits réservés est disponible. Dans ce cas, le Client a le droit d'annuler la réservation, sans frais ni indemnité dans le chef de l'une ou l'autre des parties.

6.2. Le délai annoncé endéans lequel le Produit est supposé être disponible pour retrait dans la Pharmacie n'est pas contraignant mais constitue simplement une indication n'emportant aucune garantie. Il sera respecté dans la mesure du possible.

Au cas où la Pharmacie n'a pas été en mesure de délivrer le Produit dans le délai annoncé, le Client a le droit d'annuler la réservation, sans frais ni indemnité dans le chef de l'une ou l'autre des parties.

6.3. Le Produit concerné par la réservation sera conservé dans la Pharmacie choisie par le Client pendant une période de 7 jours maximum après la réservation, à moins que la Pharmacie et le Client n'aient convenu d'un délai plus long.

En cas de non-enlèvement d'un Produit réservé par le Client dans ce délai, le Produit sera remis dans le stock de la Pharmacie et celle-ci ne pourra plus garantir au Client sa disponibilité.

6.4. La Pharmacie ne peut être tenue responsable de l'indisponibilité des Produits postérieurement à la réservation effectuée par le Client. Sont notamment visés (i) les restrictions quelconques (ex. : rationnement, restrictions à la revente) imposées par les fournisseurs de Multipharma, (ii) les retards ou absences de livraisons par les fournisseurs, et (iii) les Produits temporairement indisponibles sur le marché belge.

6.5. La Pharmacie se réserve le droit d'annuler une partie ou l'entièreté de la réservation pour tout manquement ou défaillance du fabricant ou fournisseur du Produit réservé, ou plus généralement en cas d'événement de force majeure, sans que sa responsabilité ne soit engagée et sans être redevable d'une quelconque indemnité envers le Client.

7. Prix et modalités de paiement

7.1. Les Produits réservés autres que des médicaments soumis à prescription sont vendus, sous réserve de leur indisponibilité, aux prix indiqués sur le Site au moment de leur réservation.

Ainsi, même si le prix affiché sur le Site au moment de la réservation diffère du prix en vigueur au moment de l'achat et du paiement effectif dans la Pharmacie, le prix annoncé au moment de la réservation est garanti.

Si le Client dispose d'une prescription médicale pour ce Produit, le prix qu'il paiera effectivement lors du retrait en Pharmacie pourrait être différent du prix annoncé sur le Site.

7.2. Par contre, les médicaments soumis à prescription et faisant l'objet d'une réservation sont vendus au prix en vigueur au moment de leur délivrance effective dans la Pharmacie. Le prix exact du médicament soumis à prescription réservé sera donc calculé et communiqué au Client dans la Pharmacie lors du retrait de sa réservation.

En effet, le Client doit en toute hypothèse payer le prix public TTC et/ou le montant du ticket modérateur en vigueur au moment de la délivrance, et le prix final dépend également de l'assurabilité du Client.

7.3. Les prix s'entendent en Euros et toutes taxes incluses.

7.4. Le Client ne doit payer aucun frais supplémentaire pour la réservation de Produits.

7.5. Les « Prix jaunes » sont des prix bas permanents qui sont pratiqués en officine et sur le Site. Ils ne constituent donc pas des réductions de prix ou des promotions temporaires par rapport à un prix de vente appliqué précédemment. Le Client est informé de la différence (%) entre le prix recommandé par le fournisseur et le prix de vente.

8. Paiement

8.1. Le paiement des Produits réservés s'effectue dans la Pharmacie au moment de leur retrait.

8.2. Le paiement s'effectue au comptant, c'est-à-dire sur simple production du ticket de caisse.

Les moyens de paiement suivants sont acceptés par la Pharmacie : paiement en espèces et paiement via un terminal de paiement (Bancontact, Visa, Mastercard, American Express).

8.3. À tout moment, et particulièrement dans l'hypothèse où elle décide d'accorder au Client un délai de paiement, la Pharmacie se réserve le droit d'exiger des garanties et sûretés qui garantissent la bonne exécution des obligations du Client et de prendre toute mesure conservatoire qu'elle juge utile.

8.4. Le Client ne peut en aucun cas se prévaloir d'un droit de rétention ou d'un droit de compensation entre tout montant qui lui serait dû par Multipharma, avec toute somme due à Multipharma. Toute compensation nécessite un accord écrit préalable de Multipharma, et n'est applicable que pour les sommes qui y sont visées.

9. Réclamations

9.1. Le Client doit signaler à la Pharmacie immédiatement, et au plus tard le jour ouvrable suivant la délivrance, tout dommage apparent et/ou défaut qualitatif d'un Produit et/ou de son emballage, faute de quoi le Client est réputé accepter le Produit dans l'état dans lequel il l'a reçu. Le Client est également tenu de vérifier la conformité des Produits avec la réservation, notamment quant aux quantités délivrées.

9.2. Si le défaut de conformité est de nature à apparaître uniquement à l'occasion de l'utilisation ou de l'administration du Produit, le Client peut le signaler à la pharmacie en y ramenant le Produit dans les plus brefs délais.

Moyennant le respect de ces exigences, si le pharmacien estime que le(s) Produit(s) est/sont bien défectueux, le Produit pourra être remplacé aux frais de Multipharma.

9.3. Sauf cas exceptionnel, en cas de Produit reconnu défectueux par la Pharmacie, cette dernière sera uniquement tenue au remplacement de celui-ci, à l'exclusion de toute autre forme d'indemnité.

10. Absence de droit de rétractation - Reprise des Produits

10.1. Le droit de rétractation de 14 jours calendrier ne s'applique que pour les ventes en ligne et non aux réservations de Produits à venir retirer en pharmacie. Les ventes effectuées au comptoir suite à une réservation sont donc fermes et définitives et ne feront l'objet d'aucune reprise ou remboursement.

En effet, la Pharmacie garantit une conservation et une manipulation de haute qualité de ses Produits et elle est ainsi dans l'impossibilité de reprendre ou d'échanger les Produits vendus.

10.2. Si néanmoins, dans des cas exceptionnels, la Pharmacie accepte la reprise de certains Produits, seuls les Produits en excellent état et dans leur emballage d'origine pourraient être retournés, et uniquement dans la pharmacie Multipharma dans laquelle ils ont été achetés.

La demande doit être adressée dans les 30 jours suivant la délivrance des Produits, et être accompagnée de la facture d'achat.

En toute hypothèse, la Pharmacie refusera de reprendre les Produits dans les cas suivants :

- Il s'agit de médicaments, de préparations magistrales ou d'autres Produits réalisés spécifiquement pour le Client ou sur mesure, comme la préparation de médication individuelle (PMI) ;
- Il s'agit de Produits devant être conservés à une température entre 2° et 8°C;
- Il s'agit d'une commande spéciale telle que, par exemple, un article non suivi dans la Pharmacie ou dont la fabrication ou commercialisation en Belgique a été arrêtée ;
- Les Produits ont une durée de conservation inférieure à 12 mois ;
- Il s'agit de Produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés après la délivrance ;
- Les Produits, en raison de leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres Produits après la délivrance ;
- Les Produits sont usagés, souillés, ouverts, endommagés ou incomplets.

11. Garantie légale pour les biens de consommation

11.1. Pour tous les biens de consommation (à savoir tout objet mobilier corporel, comme par exemple une brosse à dents électrique, une atèle ou un thermomètre), le Client – en sa qualité de consommateur - dispose d'une garantie légale pour tout défaut de conformité qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de la délivrance.

11.2. Lorsque le Client identifie un défaut, il doit le notifier à la Pharmacie dans les plus brefs délais par écrit ou par téléphone et en tous les cas dans un délai de deux mois suivant la découverte du défaut. Lorsque le Client omet de notifier à la Pharmacie le défaut endéans ce délai, le Client n'a plus la possibilité d'invoquer la garantie légale. En tout cas, le Client doit s'abstenir de tout usage ultérieur du bien qui pourrait aggraver les effets dommageables.

12. Responsabilité

12.1. Multipharma ne contracte que des obligations de moyens pour toutes les étapes d'accès au Site, de la réservation à la délivrance. 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.

12.2. La Pharmacie garantit seulement la bonne mise à disposition des Produits sur base des données fournies par le Client lorsqu'il effectue sa réservation. Les P Produits délivrés par la Pharmacie se trouvent dans l'emballage original du fabricant. Le Client est tenu de lire les instructions, la notice et les conditions d'utilisation du fabricant avant d'utiliser les P Produits et en cas de moindre doute ou d'hésitation, il est impératif de contacter la Pharmacie avant toute utilisation.

12.3. Sauf en cas de dol ou de faute grave, Multipharma exclut toute responsabilité pour tout problème ou dommage qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des P Produits par le Client et/ou des tiers. A cet égard, le Client s'engage à lire attentivement la notice fournie par le fabricant sur ou dans l'emballage du P Produit et qui comporte les informations (et notamment dosages et contre-indications) que le Client doit respecter. Le Client doit prendre contact avec le médecin traitant si des effets indésirables surviennent.

12.4. La responsabilité de Multipharma ne peut de même être recherchée pour d'éventuelles modifications des Produits qui seraient le fait des fabricants.

12.5. 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 P Produits, sauf si c'est la conséquence d'un dol ou d'une 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 P Produit ne peut être invoquée en cas de discordance par rapport à la photo disponible sur le Site.

13. Force majeure

13.1. Multipharma ne peut être tenue responsable pour des manquements contractuels résultant de la survenance d'un cas de force majeure. Sont réputés être des cas de force majeure les événements externes, indépendants de la volonté de Multipharma, imprévisibles et insurmontables qui rendent impossible l'exécution complète ou partielle du contrat dans les délais et conditions qui y sont prévus.

La force majeure sera également présumée en raison de tout éventuel manquement du fournisseur de Multipharma, et ce pour quelque raison que ce soit.

13.2. Les cas de force majeure donnent le droit à Multipharma de résilier totalement ou partiellement toute réservation ou commande ou d'en suspendre l'exécution sans préavis ni indemnité quelconque.

13.3. Si par le fait d'un cas de force majeure la délivrance est retardée, le Client aura la faculté d'annuler sa réservation ou sa commande sans frais ni indemnité.

14. Protection des données à caractère personnel

14.1. Sur instruction de Multipharma, la Pharmacie traite certaines données à caractère personnel du Client dans le cadre de la dispensation des soins et Produits pharmaceutiques. Dans ce contexte, Multipharma agit en qualité de responsable du traitement et détermine la finalité et les moyens du traitement des données.

14.2. La Pharmacie traitera toujours les données à caractère personnel conformément à la législation applicable, à savoir le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **RGPD** » ou « **GDPR** ») et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

14.3. Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par Multipharma et l'exercice de vos droits, veuillez-vous référer à notre politique en matière de vie privée disponible sur

le site internet à l'adresse <https://www.multipharma.be/fr/politique-en-matiere-de-vie-privee/faq-5.html>

15. Propriété intellectuelle

15.1. Les textes, photos, illustrations, films, images, données, fiches de Produit, logiciel, dénominations, noms commerciaux et noms de domaine, marques, logos et les autres composants des éléments disponibles sur le Site et tous les droits de propriété intellectuelle s'y rapportant appartiennent à Multipharma ou à des tiers.

15.2. Il est interdit, sans autorisation écrite et préalable de Multipharma, de stocker, reproduire, modifier, rendre public, distribuer ou transmettre, vendre ou transférer par tout autre moyen ou conférer des droits à des tiers par tout autre moyen, l'information fournie.

16. Droit applicable et tribunal compétent

16.1. Toutes les relations entre Multipharma et le Client ainsi que les présentes Conditions Générales sont régies exclusivement par le droit belge.

16.2. Tout litige entre Multipharma et le Client qui n'aurait pas pu préalablement être réglé à l'amiable relève des tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

Toutefois, le Client, en sa qualité de consommateur, peut être poursuivi à tout moment devant les tribunaux de son propre domicile, et peut également y être cité à comparaître.

17. Modification

Multipharma se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et de les mettre à jour de temps à autre en réponse aux modifications légales, techniques ou commerciales. La publication sur le site internet <http://www.multipharma.be/> vaudra notification de ces modifications. Ces modifications et mises à jour s'imposent au Client, qui l'accepte expressément, et qui doit en conséquence se référer régulièrement à cette rubrique pour vérifier les Conditions Générales en vigueur.