

## Algemene verkoopsvoorwaarden

### A. Doel en toepassingsgebied

- 1.1. Deze algemene verkoopsvoorwaarden (hierna genoemd "algemene voorwaarden") bepalen de rechten en de plichten van alle partijen in het kader van de online verkoop en de reservatie van producten (hier genoemd "producten") via de website van Multipharma (beschikbaar via [www.multipharma.be](http://www.multipharma.be) - hierna genoemd "site"). De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle verkopen via de site in de volgende landen waartoe de site zich richt:
  - België
- 1.2. De algemene voorwaarden worden gesloten tussen enerzijds C.V.B.A Multipharma, met maatschappelijke zetel te 1070 Brussel, Marie Curie square 30, geregistreerd bij de kruispuntbank voor ondernemingen onder het nummer 0866.855.346 (RPM Brussel - TVA BE 0866.855.346) (hierna genoemd "Multipharma") en anderzijds de persoon die een aankoop wenst te doen (hierna genoemd "koper"). (de koper en Multipharma worden hierna genoemd "partijen"). De partijen aanvaarden dat enkel deze algemene voorwaarden van toepassing zijn op hun relatie en dat alle andere algemene voorwaarden uitgesloten worden.
- 1.3. De kandidaat-koper treedt de officina binnen van zodra de kandidaat-koper op eender welke pagina van de website die verder gaat dan de homepage, terechtkomt.
- 1.4. Elke bestelling of reservatie van een product op de site (hierna genoemd "bestelling") veronderstelt het voorafgaandelijk lezen en de expliciete aanvaarding door de koper van deze algemene verkoopsvoorwaarden zonder hiervoor een geschreven handtekening van de koper te vereisen. Conform Boek XII van het Wetboek van economisch recht omtrent recht van de elektronische economie wordt de koper eraan herinnerd dat de bevestiging van een bestelling, zoals bepaald in het artikel "Modaliteiten van de bestelling", het plaatsen van een elektronische instemming inhoudt die evenwaardig is aan een geschreven handtekening en het bewijs met zich meebrengt van de gehele bestelling en van de opeisbaarheid van de bedragen verschuldigd in uitvoering van deze bestelling.
- 1.5. De algemene verkoopsvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op kopers, fysieke personen die geen handelaar zijn. De koper die op de Multipharma website zijn bestelling wenst uit te voeren verklaart over volledige handelingsbekwaamheid te beschikken. Personen die niet over de vereiste handelingsbekwaamheid beschikken, zoals gespecificeerd in artikel 1123 en volgende van het Burgerlijk Wetboek mogen in geen enkel geval kopen op de website tenzij via en onder de verantwoordelijkheid van hun wettelijke voogd. Deze voogd wordt verondersteld de algemene verkoopsvoorwaarden na te leven.

**B. Specifieke bepalingen met betrekking tot Online verkoop van producten**

**2. Identiteit van de apotheek en apotheker-titularis in het kader van de online verkoop van producten**

- 2.1. Apotheek: Multipharma POS 155  
Apotheker-titularis: Sophie Bogaert  
Adres : Route de Lennik 900, 1070 Anderlecht  
Tel : +32(0)2/581.00.49  
Fax : +32(0)2/522.09.51  
Vergunningsnummer : 210102  
Openingsuren : maandag – vrijdag 09:00 – 18:00  
Zaterdag 09:00 – 12:00

**3. Producten**

- 3.1. In overeenstemming met het Koninklijk Besluit d.d. 21 januari 2009 houdende onderrichtingen voor de apothekers is enkel de verkoop toegestaan van geneesmiddelen die niet aan een voorschrift onderworpen zijn en medische hulpmiddelen bedoeld in bijlage XIII, punten 1.1 tot en met 1.5 en 1.7 van het Koninklijk Besluit van 18 maart 1999.
- 3.2. De producten die te koop worden aangeboden zijn de producten die op de website beschikbaar zijn, met de beschrijving van hun voornaamste eigenschappen op het moment van raadpleging van de site door de koper. In geval van onbeschikbaarheid van bestelde producten wordt de koper ervan geïnformeerd en kan die de bestelling ofwel wijzigen ofwel annuleren. In beide gevallen wordt indien toepasselijk een terugbetaling van de bestelling uitgevoerd. Multipharma kan in ieder geval, niet verantwoordelijk gesteld worden voor onbeschikbaarheid van producten.

**4. Aankoopprijs en leveringskosten**

- 4.1. De prijs van een product wordt op de website vermeld (hierna genoemd "de aankoopprijs") in Euro, BTW inclusief. Deze prijs bevat de leveringskosten die ten laste vallen van de koper niet.
- 4.2. Multipharma behoudt zich het recht voor de prijs op elk moment te kunnen aanpassen. Producten worden echter gefactureerd aan de prijs die getoond werd op moment van bevestiging van de bestelling.
- 4.3. Op het ogenblik van de bestelling engageert de koper zich om, naast de prijs van de aangekochte producten, ook eventuele leveringskosten te betalen. De leveringskosten blijven opeisbaar en worden, tenzij anders bepaald, niet terugbetaald bij een gehele of gedeeltelijke retournering, bij uitvoering van het herroepingsrecht, conform het artikel

"Annuleringsrecht en modaliteiten van de retour". De leveringskosten worden duidelijk aan de koper gemeld.

## **5. Modaliteiten van de bestelling**

- 5.1. Om een bestelling te plaatsen moet de koper het bestelformulier op de website invullen en minstens de noodzakelijke informatie ter identificatie en levering voorzien waaronder gewenste taal, naam, voornaam, geslacht, leeftijd, adres van levering, de coördinaten waarop de patiënt kan worden gecontacteerd en eventueel ook iedere andere relevante gezondheidsinformatie. Alle informatie die door de koper opgegeven wordt bij de bestelling is bindend voor de koper, Multipharma kan niet verantwoordelijk worden gesteld van de gevolgen van het opgeven van foutieve informatie. Na het bestelformulier ingevuld te hebben, moet de koper kennis nemen van de algemene verkoopsvoorwaarden en deze aanvaarden door de daartoe voorziene checkbox "Ik heb de algemene voorwaarden gelezen en aanvaard deze" aan te vinken. Met deze bevestiging engageert de koper zich om de volledige kostprijs te betalen, zijnde de prijs van de producten en eventuele leveringskosten.
- 5.2. Multipharma bevestigt elke bestelling binnen de 24u per e-mail aan de koper op het e-mailadres dat de koper heeft opgegeven (hierna genoemd "de bevestiging van de bestelling"). De bevestiging van de bestelling bevat ondermeer de datum van bestelling, de bestelde producten, de aankoopprijs, de leveringskost, het leveringsadres en de wijze van leveren. De door Multipharma opgeslagen gegevens en de bevestiging van de bestelling zijn het bewijs van de contractuele relaties tussen de partijen.
- 5.3. Multipharma behoudt zich het recht voor om een bestelling of een levering te weigeren of te annuleren ingeval van (i) een bestaand juridisch geschil met een koper of, (ii) weigering van autorisatie van de betaling door het financieel organisme dat de betaling controleert of (iii) op grond van grondige reden van de apotheker-titularis. In deze gevallen kan Multipharma op geen enkele manier verantwoordelijk gesteld worden tenzij in het geval van bedrog of ernstige fout van Multipharma.

## **6. Modaliteiten van de betaling**

- 6.1. De betaling van aankopen gebeurt via elektronische betaling. Na bevestiging van de bestelling kiest de koper één van de voorgestelde betalingsmechanismen. De geldigheid van de betaling wordt onmiddellijk door het controlerend financieel organisme al dan niet bevestigd. Indien de betaling goedgekeurd wordt, wordt het bedrag volgens de modaliteiten van het voormeld organisme betaald na facturatie van de bestelling. De bestelde producten blijven het eigendom van Multipharma tot volledige betaling van de aankoopprijs en de eventuele kosten.

## **7. Levering**

- 7.1. De modaliteiten en de kostprijs van de levering worden tijdens de bestelling getoond. Multipharma stelt alles in het werk om de bestellingen zo snel mogelijk te verzenden zodat ze aankomen binnen de verwachte levertermijn zoals getoond tijdens het bestelproces.
- 7.2. De overdracht van het risico van Multipharma naar de koper gebeurt op het moment van levering. Elke bestelling wordt geleverd volgens de door de koper gekozen leveringsmethode.
- 7.3. Het is de verantwoordelijkheid van de koper om op het moment van levering het pakket en het product te inspecteren en zijn eventuele opmerkingen of klachten zo snel mogelijk door te geven en eventueel het pakket te weigeren indien het mogelijk geopend werd of sporen van beschadiging vertoont.
- 7.4. In het geval dat de koper kiest voor levering in een verkooppunt van de Multipharma groep, zullen de gekochte producten slechts gedurende een periode van 14 dagen na ter beschikkingstelling aan de koper, bewaard worden. Na deze termijn zal de koper het product niet meer kunnen vorderen en behoudt Multipharma zich het recht voor dit te vernietigen.

## **8. Herroepingsrecht en modaliteiten van de retour**

- 8.1. Als één van de op de site gekochte producten niet voldoet voor de koper, beschikt die over een bedenktijd van veertien (14) kalenderdagen, te tellen vanaf de dag van de levering, om zijn aankoop te annuleren, zonder boete of opgave van reden, conform de geldende wetgeving. Tijdens deze bedenktijd moet de koper zijn wens om van zijn annuleringsrecht gebruik te maken doorgeven aan Multipharma via het formulier "[Herroepingsrecht Multipharma](#)" dat per post, naar het adres Multipharma CVBA, t.a.v. Multipharma Online, Marie Curie Square 30, 1070 Anderlecht, of per e-mail, naar het adres [online@multipharma.be](mailto:online@multipharma.be), dient te worden opgestuurd.
- 8.2. Na het doorgeven van zijn wens tot annuleren beschikt de koper over veertien (14) kalenderdagen om zijn producten aan Multipharma te bezorgen. Bij het niet tijdig terug bezorgen van de producten of een bewijs van verzending vervalt de annuleringsvraag.
- 8.3. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op geneesmiddelen, medische hulpmiddelen, babymelk, geschenkkarten, producten die snel kunnen bederven of vervallen, producten waarvan de verzegeling is verbroken, behalve in gevallen van gebreken of beschadiging bij levering.
- 8.4. De kosten voor het terugsturen van producten vallen ten laste van Multipharma als de koper gebruikt maakt van de retoursticker die bij Multipharma kan worden aangevraagd. De koper kan zijn producten ook kosteloos retourneren in één van onze verkooppunten van de

Multipharma groep. Indien de koper een andere leveringsmethode verkiest voor het retourneren van de producten (bijvoorbeeld: levering binnen de vierentwintig uur), vallen de kosten en de risico's ten laste van de koper. De prijs voor het terugsturen van een typische bestelling op de online shop van Multipharma via bpost bedraagt €6,50. Deze prijs kan stijgen naargelang het gewicht van het pakje.

- 8.5. Bij het uitoefenen van het herroepingsrecht, zoals hierboven beschreven, engageert Multipharma zich om de aankoopprijs en de leveringskosten binnen de veertien (14) kalenderdagen, te tellen vanaf de dag waarop de klant bekend maakt dat hij wenst gebruik te maken van zijn herroepingsrecht.

De terugbetaling gebeurt volgens de regels opgesteld door het financieel organisme verantwoordelijk voor de door de koper gekozen betaalmethode.

- 8.6. De koper kan geen gebruik maken van zijn herroepingsrecht indien de geleverde producten beschadigd of gedeeltelijk verbruikt werden na levering. De producten moeten naar het vermelde adres in een perfecte staat teruggestuurd worden die een herverkoop toelaat (originele en onbeschadigde verpakking), vergezeld van alle bijgesloten documenten, gebruiksaanwijzingen en de originele factuur, waarvan de koper een kopie bewaart. Bij gebreke kunnen de producten niet teruggenomen worden.

Teruggestuurde bestellingen waarbij identificatie van de verzender onmogelijk blijkt (zonder bestelnummer, naam, voornaam, adres), worden niet aanvaard. Teruggestuurde producten die niet geaccepteerd worden voor terugbetaling worden bewaard op de zetel van Multipharma en blijven daar ter beschikking van de koper die ze moet ophalen. In het geval van misbruik van het herroepingsrecht behoudt Multipharma zich het recht voor volgende bestellingen van dezelfde koper te weigeren.

Download hier het formulier "[Herroepingsrecht Multipharma](#)".

## **C. Specifieke bepalingen met betrekking tot Online reservatie van producten**

### **9. Beschikbaarheid van producten**

- 9.1. Op het moment van raadpleging van de site door de klant wordt per product aangegeven of een reservatie mogelijk is. In geval van onbeschikbaarheid van de gereserveerde producten wordt de klant ervan geïnformeerd door het verkooppunt via email of telefoon.

### **10. Aankoopprijs**

- 10.1. De aankoopprijs van de producten die beschikbaar zijn ter reservatie zijn nooit hoger dan de prijs vermeld op de site. Voor producten waar een terugbetaling van de mutualiteit van toepassing is, wordt geen prijs vermeld. Het exacte totaal bedrag van de reservatie zal

meegedeeld worden wanneer de klant zijn reservatie komt ophalen in zijn gekozen apotheek.

## **11. Modaliteiten van reservatie en collect**

11.1. Om een reservatie te plaatsen moet de klant het reservatieformulier, beschikbaar op de site, invullen en minstens de noodzakelijke informatie ter identificatie en voor het ophalen van de reservatie voorzien: e-mailadres, telefoonnummer, naam en voornaam, de apotheek waar hij zijn reservatie wenst af te halen en de lijst met producten die hij wenst te reserveren. Alle informatie die door de klant opgegeven wordt bij de reservatie is bindend voor de klant, Multipharma kan niet verantwoordelijk worden gesteld van de gevolgen van het opgeven van foutieve informatie.

## **12. Modaliteiten van betaling**

12.1. De betaling van de gereserveerde producten wordt uitgevoerd in apotheek gekozen door de klant voor het ophalen van zijn reservatie.

## **D. Algemene bepalingen**

### **13. Bescherming van de persoonlijke levensfeer**

13.1. De politiek van Multipharma met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levensfeer is beschikbaar in de footer van de website.

### **14. Aansprakelijkheid en garantie**

14.1. Multipharma gaat enkel een middelenverbintenis aan in verband met alle stappen van toegang tot de site, de bestelling, de levering en latere diensten. Multipharma kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor ongemakken of schade door het gebruik van het internet, ondermeer, zonder hiertoe beperkt te zijn, bij onderbreking, externe inbraak, besmetting met computer virussen of andere elementen die als overmacht kunnen beschouwd worden. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Multipharma onder deze voorwaarden beperkt tot de som van de bedragen die betaald zijn of moeten worden voor de bestelling aan de basis van de aansprakelijkheid, ongeacht de oorzaak of de vorm van de betreffende vordering.

14.2. Multipharma kan, behalve in geval van ernstige fout of bedrog van Multipharma, op geen enkele manier en in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden bij problemen of beschadiging van eender welke aard die het gevolg kunnen zijn van een foutief gebruik van producten. De koper engageert er zich in dit verband toe om de bijsluiter van de fabrikant op of in de verpakking van het product (en die ondermeer informatie inzake dosering en

nevenwerking bevat) aandachtig te lezen en na te leven. De koper dient zijn behandelende arts te raadplegen indien bijwerkingen optreden.

- 14.3. Multipharma kan op geen enkele manier en in geen enkel geval aansprakelijk gesteld worden voor eventuele productwijzigingen die door de producent doorgevoerd werden.
- 14.4. Multipharma kan evenmin aansprakelijk gesteld worden voor fouten of omissies die zich kunnen voordoen ondanks de genomen voorzorgsmaatregelen voor de presentatie van de producten tenzij dit het geval is van bedrog of ernstige fout van Multipharma. In dit verband wordt uitdrukkelijk vermeld dat de foto's die aanwezig zijn op de site pure informatieve doeleinden hebben. Onder geen enkele voorwaarde kan een wijziging van verpakking of van inhoud van een product vernoemd worden in geval van tegenstrijdigheid met de foto die beschikbaar is op de website.

## **15. Intellectueel eigendom**

- 15.1. Alle (visuele of geluids-) elementen van de website, alsmede de onderliggende technologie, zijn beschermd door het auteursrecht, merkenrecht, en meer in het algemeen door intellectuele eigendomsrechten en door de wet op sui generis databankrechten. Zij zijn het exclusieve eigendom van Multipharma of van derden die aan Multipharma een licentie hebben verleend. De koper die beschikt over een eigen website en die, voor persoonlijk gebruik, een link wil plaatsen naar de Multipharma website moet hiervoor toestemming vragen aan Multipharma. Er zal in dit geval niet van enige impliciete affiliatie met Multipharma sprake zijn. Alle links naar de Multipharma website die gebruik maken van framing, inline of deep-linking zijn verboden. Elke, ook eerder stilzwijgend goedgekeurde link, moet op simpele vraag van Multipharma verwijderd worden.

## **16. Contact**

- 16.1. Bij vragen in verband met zijn aankoop kan de koper contact opnemen met Multipharma via de op de contact sectie van de website vermelde methodes of via het e-mail adres [online@multipharma.be](mailto:online@multipharma.be). Multipharma engageert zich om vragen binnen de korts mogelijke tijd op te lossen.

## **17. Juridische geschillen en toepasselijk recht**

- 17.1. In geval van geschil betreffende de toepassing, interpretatie of het bestaan van de huidige voorwaarden of de bestelling streven zowel Multipharma als de koper ernaar om, alvorens juridische procedures aan te wenden, een regeling in der minne te bekomen. Bij falen van een poging tot schikking zijn enkel de Brusselse rechtbanken bevoegd om een juridische geschil op te nemen, ongeacht de plaats van levering of het adres van de koper.

Het contract en alle juridische relaties tussen de partijen zijn onderhavig aan de Belgische wetgeving.

Bij een geschil adviseren wij u het [ODR-platform](#) (Online Dispute Resolution – onlinegeschillenregeling) te consulteren.

## **18. Ondeelbaarheid en integraliteit**

- 18.1. In het geval één of meerdere elementen uit de algemene verkoopsvoorwaarden ongeldig zijn of worden ten gevolge een wet, verordening of een definitieve beslissing van een bevoegd rechtsorgaan, behouden de overige elementen hun geldigheid.
- 18.2. De algemene verkoopsvoorwaarden en de bevestiging van de bestelling verzonden aan de koper vormen samen het volledige contract tussen de partijen. In het geval van tegenstrijdigheden tussen deze documenten, hebben de huidige algemene verkoopsvoorwaarden voorrang.

## **19. Bewijskracht**

- 19.1. Het register in de informatiesystemen van Multipharma en zijn partners, voorzien van alle redelijke beveiligingssystemen, worden beschouwd als bewijsstukken van communicatie, bestelling en betalingen uitgevoerd door de partijen.

## **20. Wijzigingen**

- 20.1. Multipharma houdt zich het recht voor de algemene verkoopsvoorwaarden te wijzigen.

## **21. Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten – FAGG**

- 21.1. Eurostation II  
Victor Hortaplein 40/40  
1060 BRUSSEL

Algemeen telefoonnummer +32 2 528 40 00 (permanentie van 8.00 tot 17.00 uur)

Algemeen faxnummer +32 2 528 40 01

<https://www.fagg-afmps.be/nl>

## **22. Download**

- 22.1. Download de [Algemene Verkoopsvoorwaarden](#).