

Algemene voorwaarden voor online-verkoop (e-shop)

Laatste bijwerking: april 2025

1. Algemeen

Dit document omvat de algemene voorwaarden voor online-verkoop van geneesmiddelen en verzorgingsproducten via de website van de coöperatieve vennootschap Multipharma, met zetel gevestigd te 1070 Brussel, Marie Curieplein 30, geregistreerd in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0866.855.346 (RPR Brussel – BTW BE 0866.855.346) ("**Multipharma**").

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

Officina : Multipharma SC
Apothekers-titularissen: BOERS S./LEPAN A.
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. Deze algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing als de patiënt die handelt in zijn hoedanigheid van consument (de "**Klant** ») een online-aankoop doet op de website van Multipharma (www.multipharma.be – de "**Website**") van niet voorschriftplichtige geneesmiddelen en verzorgingsproducten (het (de) "**Product(en)**"). De Klant en Multipharma worden hierna gezamenlijk de "**Partijen**" genoemd.

De Algemene Voorwaarden bepalen de rechten en de plichten van de Partijen in dat kader.

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 of op producten gereserveerd voor afhaling bij Multipharma-apotheken.

2.2. De Klant en Multipharma komen overeen dat hun relaties uitsluitend worden geregeld door deze Algemene Voorwaarden, en dat elke aankoop door de Klant de voorafgaande aanvaarding door de Klant van deze Algemene Voorwaarden inhoudt.

3. Contact

Bij vragen over het online aankoopproces of over de Producten, kan de Klant contact opnemen met de apotheker via de chat of via het online-contactformulier op het moment van de bevestiging van de bestelling.

4. Producten die in aanmerking komen voor een online-verkoop

4.1. Rekening houdend met de geldende wettelijke bepalingen voor het aanbieden van farmaceutische producten op het internet door een voor het publiek opengestelde apotheek (Koninklijk Besluit d.d. 21 januari 2009 houdende onderrichtingen voor de apothekers), is online-verkoop enkel toegestaan voor (i) verzorgingsproducten die geen geneesmiddelen zijn, (ii) (niet-voorschriftplichtige)

geneesmiddelen die vrij worden verkocht en (iii) de medische hulpmiddelen vermeld in bijlage XIII, punten 1.1 tot 1.5 en 1.7 van het koninklijk besluit d.d. 18 maart 1999.

Het is Multipharma dus niet toegelaten via haar Website geneesmiddelen voor menselijk of diergeneeskundig gebruik te verkopen die enkel mogen worden geleverd op voorschrift, en de Klant mag deze niet online bestellen of laten leveren.

4.2. De geneesmiddelen waarvoor een voorschrift nodig is, kunnen echter wel worden gereserveerd. De Klant kan op de Website allerhande Producten reserveren, met inbegrip van geneesmiddelen waarvoor een voorschrift nodig is, om zijn bestelling daarna af te halen in de Multipharma-apotheek van zijn keuze.

De voor reservatie aangeboden Producten zijn deze die op de Website staan vermeld, met een beschrijving van hun essentiële kenmerken, op de dag en het ogenblik waarop de Klant de Website raadpleegt. Als een van de gereserveerde producten niet beschikbaar is, zal de Klant hiervan op de hoogte worden gebracht en zal hij de mogelijkheid hebben zijn reservatie te wijzigen of te annuleren.

Je kan de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de reserveringsmogelijkheid vinden door te klikken op de volgende link: <https://www.multipharma.be/nl/algemene-reserveringsvoorwaarden/terms-conditions-reservation.html>

4.3. Het aanbod van de Producten op de Website is altijd geldig binnen de grenzen van de beschikbare voorraden en kan op elk moment door Multipharma worden gewijzigd of ingetrokken.

4.4. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onbeschikbaarheid van 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 tijdelijk onbeschikbare Producten op de Belgische markt.

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

5. Modaliteiten van de online-bestelling en -aankoop

5.1. Om een online aankoop te doen, kan de Klant de Producten zoeken via de zoekbalk door de naam van het Product in te geven of via het algemene menu van de Productcategorieën.

De Klant heeft vervolgens de mogelijkheid Producten van zijn keuze (overeenkomstig artikel 4.1 hierna) aan zijn winkelmandje toe te voegen door te klikken op de knop "*In winkelmandje*". Zodra de Klant alle artikelen die hij wenst te kopen aan zijn winkelmandje heeft toegevoegd en hij zijn aankopen wenst te betalen, moet hij op het icoontje van het winkelmandje klikken om naar zijn winkelmandje te gaan. Daarna kan hij de leveringsmethode van zijn keuze selecteren voordat hij op de knop "*Bestellen*" klikt.

5.2. Vervolgens wordt de Klant uitgenodigd zich te identificeren, ofwel door verbinding te maken met de online-account die hij vooraf reeds heeft aangemaakt, ofwel door zijn online-account aan te maken.

In dit kader dient hij te bevestigen dat hij het Privacybeleid (<https://www.multipharma.be/nl/privacy-policy/faq-5.html>) heeft gelezen en Multipharma zijn toestemming geven om zijn persoonsgegevens te gebruiken voor het verzenden van informatie over de producten, promotionele acties en diensten.

5.3. Alle door de Klant verstrekte informatie bij het ingeven van zijn identificatiegegevens zijn bindend voor de Klant. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van het verstrekken van onjuiste informatie.

5.4. Multipharma bevestigt de ontvangst van elke bestelling door een e-mail te versturen naar de Klant op het adres dat hij heeft opgegeven bij zijn inschrijving of identificatie. Nadien volgt een bevestigingsemail ("Bestelbevestiging"). Deze Bestelbevestiging vermeldt meer bepaald de datum van

de bestelling, het (de) bestelde Product(en), de prijs/prijzen binnen de grenzen van wat is bepaald in artikel 7, de leveringskosten, het adres en de leveringswijzen.

5.5. Multipharma behoudt zich het recht elke bestelling of levering te weigeren of te annuleren in geval van (i) bestaand geschil met de Klant, of (ii) weigering van de betaling door de bank die de betaalkaart controleert, of (iii) omwille van een gegronde reden in hoofde van de apotheker-titularis. In deze gevallen kan Multipharma in geen geval aansprakelijk worden gesteld, behalve in geval van bedrog of grove nalatigheid van Multipharma.

5.6. De Klant kan zijn bestelling alleen annuleren als de bestelling nog niet werd klaargemaakt door Multipharma. In dat geval wordt de Klant automatisch terugbetaald voor de kosten van de bestelling en de eventuele leveringskosten.

5.7. Als de Klant vragen of opmerkingen heeft met betrekking tot zijn bestelling, kan hij de klantendienst contacteren via het contactformulier of via de chat.

6. Prijs en modaliteiten van de betaling

6.1. De Producten worden verkocht tegen de prijzen vermeld op de Website op het ogenblik van de bestelling, onder voorbehoud van beschikbaarheid.

6.2. De prijzen zijn uitgedrukt in euro, BTW inbegrepen.

6.3. De "gele prijzen" zijn permanent lage prijzen die in de officina's en op de Website worden gehanteerd. Het zijn dus geen prijsverminderingen of tijdelijke promoties ten opzichte van eerder toegepaste verkoopprijzen. De Klant wordt ingelicht over het verschil (%) tussen de door de leverancier aanbevolen prijs en de verkoopprijs.

6.4. De aankopen worden elektronisch betaald. Bij het valideren van de bestelling kiest de Klant voor een van de voorgestelde betaalwijzen. De geldigheid van de betaling wordt al dan niet bevestigd na verificatie bij de financiële instelling die de betaling controleert. Als de betaling wordt bevestigd, gebeurt de inning na facturatie van de bestelling, op de wijze die is overeengekomen met de voormelde financiële instelling. Het (de) bestelde Product(en) blijft/blijven eigendom van Multipharma tot op het ogenblik van de volledige betaling van de aankoopprijs en van de eventuele kosten.

7. Levering en aanverwante kosten

7.1. De Klant kan kiezen uit de volgende leveringswijzen:

- Levering in Multipharma-apotheek (altijd gratis)
- Levering bij je thuis of op het werk via Bpost (betalend indien totale aankopen < 55 euro)
- Levering in een Bpost afhaalpunt (betalend indien totale aankopen < 55 euro)
- Levering in een Bpost pakjesautomaat (betalend indien totale aankopen < 55 euro)

7.2. De prijzen van de Producten vermeld op de Website zijn exclusief leveringskosten.

7.3. Indien de Klant de online aangekochte Producten in ontvangst wil nemen in een Multipharma-apotheek die hij heeft gekozen bij zijn bestelling, zullen de aangekochte Producten slechts gedurende 14 dagen worden bewaard nadat ze aan de betreffende Klant ter beschikking zijn gesteld. Daarna, en indien de Klant geen contact heeft opgenomen met de klantendienst via de chat of het online-contactformulier, zal de Klant het Product niet meer kunnen opeisen en behoudt Multipharma zich het recht voor deze te vernietigen.

7.4. Het risico wordt van Multipharma aan de Klant overgedragen op het moment van levering van de Producten aan de Klant. Elke levering wordt geacht te hebben plaatsgevonden zodra de Klant, of een door de Klant aangestelde derde, de Producten fysiek in ontvangst neemt.

7.5. De Klant moet Multipharma zo snel mogelijk en ten laatste binnen de 8 dagen na ontvangst van zijn bestelling (via chat of via het online contactformulier) op de hoogte brengen van elke zichtbare

beschadiging en/of kwaliteitsgebrek van een product en/of zijn verpakking. De Klant is ook verplicht om de conformiteit van de producten met de bestelling te controleren, met name wat de geleverde hoeveelheden betreft.

Als het gebrek aan conformiteit van dien aard is dat het zich pas manifesteert bij het gebruik of de toediening van het Product, kan de Klant dit zo snel mogelijk aan Multipharma melden (via chat of via het online contactformulier).

Indien Multipharma, na ontvangst van het door de Klant teruggestuurde Product, erkent dat het (de) Product(en) gebrekkig is (zijn), kan het product worden vervangen en op kosten van Multipharma naar de Klant worden teruggestuurd, mits aan bovenstaande vereisten is voldaan.

8. Herroepingsrecht, modaliteiten terugzending- en terugbetalingen

8.1. Als één van de op de Website gekochte artikels niet geschikt is voor de Klant, kan deze gedurende een periode van veertien (14) kalenderdagen te rekenen vanaf de dag van de levering verzaken aan zijn aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van enige reden, overeenkomstig artikel VI.47 van het Wetboek van economisch recht.

8.2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op geneesmiddelen, medische hulpmiddelen, **babyvoeding** (waaronder babymelk, voedingspoeders en voedingssupplementen voor baby's) en cadeaubonnen, de levering van bederfbare goederen of van goederen die snel vervallen, en op Producten waarvan de zegel werd verbroken, behalve in geval van een gebrek bij de levering.

8.3. Binnen deze termijn moet de Klant die gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht Multipharma hiervan op de hoogte stellen door middel van het volgende formulier: FORMULIER HERROEPINGSRECHT Multipharma S.docx

Hiertoe dient de Klant het document "Formulier Herroepingsrecht Multipharma" per post terug te sturen naar het adres Multipharma SC, ter attentie van Multipharma Online, Marie Curieplein 30 te 1070 Brussel, of per e-mail, naar het adres online@info.multipharma.be.

8.4. De klantendienst zal vervolgens kennisnemen van de door de Klant aangevraagde terugzending en zal hem per e-mail een retouretiket bezorgen.

8.5. Het retouretiket voor het pakket wordt gratis aangemaakt door Multipharma, zonder kosten voor de Klant.

In dit geval moet de Klant de Producten die hij wenst terug te sturen in de originele verpakking plaatsen, de originele factuur bijvoegen alvorens de verpakking goed te sluiten en het retouretiket erop kleven.

De Klant moet dan de doos met het pakje naar een van onze Multipharma-apotheken of naar een Bpost-verdeelpunt brengen zodat het kan worden doorgestuurd naar Multipharma. Het pakket moet door de Klant onverwijld en in elk geval binnen veertien dagen na de mededeling van de beslissing van de Klant om van de aankoop af te zien op voormelde manier naar Multipharma worden teruggestuurd.

8.6. Indien de Klant zijn herroepingsrecht uitoefent op de in de vorige paragraaf overeengekomen voorwaarden, verbindt Multipharma zich ertoe hem de aankoopprijs van het (de) Product(en) terug te betalen ten laatste binnen de veertien (14) kalenderdagen te rekenen vanaf de ontvangst van de door de Klant meegedeelde intentie om zijn bestelling terug te sturen.

De Klant wordt terugbetaald volgens de voorwaarden die zijn overeengekomen met de financiële instelling die de door de Klant gekozen betaalwijze controleert.

Multipharma behoudt zich het recht voor de terugbetaling aan de Klant uit te stellen tot op het moment dat het (de) Product(en) zijn ontvangen, of tot de Klant een bewijs van verzending van het (de) Product(en) heeft bezorgd, afhankelijk van de situatie die zich het eerst voordoet.

8.7. De Klant kan geen gebruik maken van zijn herroepingsrecht indien de geleverde Producten na levering duidelijk zijn beschadigd of gedeeltelijk verbruikt zijn. De Producten moeten worden

teruggestuurd in perfecte staat voor wederverkoop (niet beschadigde originele verpakkingen) samen met alle gebruiksaanwijzingen en documentatie en vergezeld van de originele verkoopfactuur. Zo niet kunnen de Producten niet worden teruggenomen.

Teruggestuurde bestellingen waarbij geen informatie is bijgevoegd om de afzender te identificeren (bestelnummer, naam, voornaam, adres) worden niet aanvaard.

Download hier het formulier "Herroepingsrecht Multipharma" : FORMULIER HERROEPINGSRECHT Multipharma S.docx

9. Aansprakelijkheid

9.1. Multipharma gaat enkel middelenverbintenissen aan wat de toegang tot de Website betreft, vanaf de bestelling tot de levering van de Producten.

Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor ongemakken of schade die inherent zijn aan het gebruik van het internet, meer bepaald in geval van onderbreking van de dienstverlening, indringing van buitenaf of de aanwezigheid van computervirussen, of voor elke gebeurtenis dat als overmacht kan worden gekwalificeerd.

In elk geval zal de aansprakelijkheid van Multipharma uit hoofde van onderhavige Algemene Voorwaarden beperkt zijn tot een som gelijk aan de betaalde of te betalen bedragen voor de bestelling die aanleiding geeft tot deze aansprakelijkheid, ongeacht de oorzaak of de vorm van de betreffende vordering.

9.2. Multipharma verzekert enkel de juiste beschikbaarheid van de Producten op basis van de door de Klant bij het plaatsen van de bestelling verstrekte gegevens. De door Multipharma geleverde Producten zitten in de originele verpakking van de fabrikant. De Klant dient de gebruiksaanwijzing, bijsluiter en de gebruiksvoorwaarden van de fabrikant te lezen alvorens de Producten te gebruiken.

9.3. Behalve in geval van bedrog of grove nalatigheid, sluit Multipharma alle aansprakelijkheid uit voor problemen of schade die zouden kunnen voortvloeien uit een verkeerd gebruik van de Producten door de Klant en/of door derden. In dit opzicht verbindt de Klant zich ertoe de bijsluiter van de fabrikant in of op de verpakking van het Product aandachtig te lezen. Deze bevat informatie (en meer bepaald de doseringen en nevenwerkingen) die de Klant dient na te leven. De Klant moet contact opnemen met zijn behandelend geneesheer als bijwerkingen optreden.

9.4. Multipharma kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor eventuele wijzigingen van de Producten die door de fabrikanten zouden zijn doorgevoerd.

9.5. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eenvoudige fouten of weglatingen die zich ondanks de genomen voorzorgsmaatregelen kunnen voordoen bij de presentatie van de Producten, tenzij dit het gevolg is van bedrog of van een grove nalatigheid in hoofde van Multipharma. Hierbij wordt uitdrukkelijk vermeld dat de foto's op de Website louter informatief zijn. In geen geval kan een wijziging van de verpakking of van de inhoud van het Product worden ingeroepen in geval van afwijking van de foto op de Website.

10. Wettelijke garantie voor consumptiegoederen

10.1. 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 elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van de consumptiegoederen en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf deze levering.

10.2. Als de Klant een gebrek vaststelt, moet hij Multipharma zo snel mogelijk via de chat of via het online-contactformulier op de hoogte stellen en in elk geval binnen een termijn van twee maanden na de ontdekking van het gebrek. De Klant moet zich hoe dan ook onthouden van elk verder gebruik van het goed dat de schadelijke gevolgen zou kunnen verergeren.

Als de Klant Multipharma niet binnen deze termijn op de hoogte brengt van het gebrek, kan de Klant geen beroep meer doen op de wettelijke garantie.

11. Overmacht

11.1. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor contractuele tekortkomingen die voortvloeien uit het optreden van een geval van overmacht. Gevallen van overmacht worden beschouwd als externe gebeurtenissen, onafhankelijk van de wil van Multipharma, die niet kunnen worden voorzien noch kunnen worden vermeden 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 in geval van in gebreke blijven van de leverancier van Multipharma, om welke reden ook.

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

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

12. Bescherming van persoonsgegevens

12.1. Multipharma verwerkt bepaalde persoonsgegevens van de Klant in het kader van de bestel- en leveringsprocedure van de Producten. In deze context handelt Multipharma in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke en bepaalt het doel en de middelen van de gegevensverwerking.

12.2. 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.

12.3. Voor meer informatie betreffende de verwerking van de persoonsgegevens door Multipharma en de uitoefening van uw rechten, verwijzen wij naar ons privacybeleid op onze website <https://www.multipharma.be/nl/privacy-policy/faq-5.html>

13. Intellectuele eigendom

13.1. De teksten, foto's, afbeeldingen, video's, beelden, gegevens, Productfiches, software, namen, handelsnamen en domeinnamen, merken, logo's en de andere componenten van de op de Website voorkomende elementen en alle intellectuele eigendomsrechten die erop betrekking hebben behoren toe aan Multipharma of aan derden.

13.2. 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.

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

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

14.2. Elk geschil tussen Multipharma 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 gedagvaard 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 bij te werken aan wijzigingen op wettelijk, technisch en commercieel vlak. 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 dit uitdrukkelijk aanvaardt en die bijgevolg regelmatig deze rubriek dient te raadplegen om de geldende Algemene Voorwaarden te controleren.