

Déclaration de confidentialité – Site web

Dernière mise à jour : septembre 2025

RÉSUMÉ DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Responsable de traitement

Multipharma CV
Square Marie Curie 30, 1070 Bruxelles
BE 0866.855.346

privacy@multipharma.be

Types de données à caractère personnel que nous traitons :

- Données d'identification personnelles et électroniques (nom, adresse électronique, visite du site,...)
- Données démographiques (âge, sexe, langue,...)
- Transactions financières (mode de paiement, date de la transaction) que vous avez communiquées
- Données relatives à la santé (allergies, maladies et pathologies chroniques, médicaments achetés (avec ou sans ordonnance),
- Données physiques (poids, taille,...) que vous avez communiquées
- Habitudes de vie (tabagisme) que vous avez communiquées
- Données de sécurité (mot de passe)
- Champs libres pour les commentaires

Vos droits

- Droit d'accès à vos données ;
- Droit d'actualiser, de rectifier ou de compléter vos données ;
- Droit de s'opposer au traitement ;
- Droit à l'effacement de vos données ;
- Droit de limiter le traitement de vos données ;
- Droit à la portabilité des données ;
- Droit de retirer votre consentement.

Catégories de destinataires avec lesquels les données à caractère personnel peuvent être partagées

- Prestataire de services de paiement
- Opérateur du site
- Services postaux et de livraison
- CRM (Customer Relationship Management) interne
- Fournisseur de courrier électronique
- Réseaux sociaux
- Fournisseurs de solutions de réseaux sociaux et optimisation des stratégies de réseaux sociaux

Délai de conservation

En fonction du traitement, Mutipharma détermine des délais de conservation précis (1 an, 5 ans,...) dans sa déclaration de protection des données intégrale.

- Fournisseurs de jeux et de concours en ligne - Fournisseurs de plateformes d'enquêtes - Fournisseurs de services d'analyse web - Autres sous-traitants responsables de notre infrastructure ICT	
Décision entièrement automatisée Pas applicable	Transfert de données à caractère personnel en dehors de l'UE Pas applicable
Des informations plus détaillées sur les activités de traitement des données peuvent être consultées ci-dessous.	

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ INTÉGRALE

La présente déclaration de confidentialité (ci-après « **Déclaration** ») s'applique au traitement des données à caractère personnel effectué par Multipharma CV, dont le siège social est établi à 1070 Anderlecht, Marie Curiesquare 30, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0866.855.346 « **Multipharma** »).

La présente Déclaration régit le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation du site de Multipharma (www.multipharma.be) (ci-après le « **Site** ») et de l'application Multipharma (« **Application** ») et de tous les services qui y sont liés, y compris, sans limitation : les visites du Site et de l'Application, la passation de commandes et les réservations via le Site ou l'Application et, de manière générale, toutes les relations (commerciales et électroniques) entre Multipharma et ses clients, prospects et partenaires commerciaux.

Multipharma s'engage à traiter vos données à caractère personnel conformément à la législation applicable, à savoir le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « **Règlement Général sur la Protection des Données** » ou « **RGPD** ») la loi belge du 30 juillet 2018 ou toute autre législation nationale applicable.

Multipharma vous informera de manière transparente sur la manière dont Multipharma collecte, utilise et protège les données à caractère personnel.

En raison des changements législatifs et de l'évolution de la technologie, notre déclaration de confidentialité est sujette à des modifications. Chaque fois qu'un changement survient, nous mettons à jour notre avis de confidentialité pour vous tenir informé des modifications. Nous vous encourageons donc à consulter régulièrement cette page.

1. QUI EST RESPONSABLE DE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL?

Vos données à caractère personnel collectées par le biais du Site sont traitées par: Multipharma CV.

Nos coordonnées :

Nom: Multipharma CV

Adresse: Marie Curiesquare 30, 1070 Anderlecht

Numéro de téléphone: +32 2 529 92 11

Numéro d'entreprise: BE 0866.855.346

E-mail: privacy@multipharma.be

2. POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL?

1. Création d'un compte Multipharma via le Site ou l'Application

Pour créer un compte sur le Site, nous vous demandons d'introduire certaines données à caractère personnel afin que nous puissions ensuite relier ce compte à votre personne.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail - Données démographiques: date de naissance, sexe - Sécurité: mot de passe - Numéro de client, date de création, type de client	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Exécution d'un contrat (précontractuel) : article 6, 1.b) RGPD	5 ans à compter de la date de clôture du compte

2. Gestion du compte en ligne via le Site ou l'Application

Pour gérer votre compte en ligne, nous conservons vos données à caractère personnel, telles que votre profil général de client et de santé, les informations relatives à votre adhésion à MultiCo,...

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail, numéro de téléphone (fixe/mobile), adresse(s) - Données démographiques: date de naissance, sexe, langue - Données relatives à la santé: allergies, maladies, troubles, taille et poids - Préférences en matière de consentement concernant les communications, l'historique des achats et des réservations, le numéro de client	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Exécution d'un contrat: article 6, 1.b) RGPD à l'exception des données relatives à la santé: consentement explicite (article 9, 2. a) RGPD)	5 ans à compter de la date de clôture du compte

3. Service client

En cas de demande d'informations, de questions ou de réclamations concernant votre réservation ou votre commande ou toute autre question, vous pouvez contacter Multipharma (par le biais du formulaire de contact , via le chat sur le Site, par téléphone, par mail ou par courrier). Pour ce faire, nous devrons traiter certaines données à caractère personnel afin de répondre à vos demandes.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification : (pré)nom, adresse mail - Les champs libres et les zones de commentaires - Données relatives à votre demande (telles que, sans que cela soit limitatif : informations sur la transaction commerciale, le produit acheté, le service souscrit, la correspondance entre la personne concernée et le service clientèle)	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Exécution d'un contrat: article 6, 1.b) RGPD	5 ans à compter de la date de clôture du compte

4. Commande/Réservation

Lorsque vous effectuez des achats ou des réservations de produits sur le Site, nous devons traiter certaines données à caractère personnel vous concernant afin de suivre et d'exécuter les commandes et les réservations.

Dans ce contexte, nous vous envoyons également des courriers électroniques transactionnels. Ces courriels sont envoyés automatiquement et contiennent dans ce cas votre confirmation de commande des produits.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail, numéro de téléphone, adresse (de livraison) - Données d'identification électronique: système d'exploitation, type d'appareil, navigateur, données relatives au comportement de navigation et de recherche, données de localisation - Données démographiques: sexe, langue - Données de paiement: type de carte de paiement, lieu et date du paiement, facturation - Données relatives à la santé: médicaments (ordonnance) - Données de transaction : produit acheté, date, quantité, montant, numéro d'article, historique des achats et des réservations.	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Exécution d'un contrat: article 6, 1.b) RGPD À l'exception de: - Envoi de courriers électroniques transactionnels (obligation légale : XII.9 Code de droit économique); - Données relatives à la santé: fourniture de soins de santé (article 9, 2. h) RGPD)	5 ans à compter de la date de clôture du compte/de la dernière commande

5. Envoi de newsletters et d'offres promotionnelles

Nous pouvons envoyer des newsletters pour vous tenir au courant de nos produits et services ou de nos offres promotionnelles. Vous pouvez vous inscrire lorsque vous créez un compte en ligne. Vous pouvez également modifier vos préférences en matière de consentement à tout moment dans votre compte personnel. À des fins d'analyse, nous gardons également la trace du fait que vous avez ouvert ou non la lettre d'information.

Vous pouvez vous désabonner de ces newsletters à tout moment en (i) cliquant sur le lien de désabonnement au bas de l'email ou (ii) en décochant votre case dans les préférences de consentement de votre compte personnel.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Consentement: Article 6, 1. a) RGPD	Jusqu'au retrait du consentement
- Données d'identification électronique: comportement de navigation			
- Données démographiques: sexe, langue			

6. Envoi courriels d'information concernant nos pharmacies

Dans le cadre de notre service en tant que pharmaciens, Multipharma est tenu d'informer ses patients en cas de fermeture (temporaire ou définitive) d'une pharmacie. Dans ce cadre, nous pouvons envoyer des courriers électroniques contenant des informations sur les fermetures, fusions, rénovations ou transferts de pharmacies.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Obligation légale: Article 6, 1. c) RGPD et article 11 AR 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens	5 ans à compter de la date de clôture du compte/de la dernière commande en officine

7. Envoi des courriels dans le cadre des programmes de coaching MultiCo

Nous pouvons vous envoyer des emails pour vous donner des informations relatives à notre programme de fidélité MultiCo et nos programmes de coaching proposés.

Si vous vous inscrivez à l'un de nos webinaires, nous devons traiter des données à caractère personnel pour le suivi de ces webinaires, comme l'enregistrement de la participation et les informations sur le webinaire à suivre.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s))	Exécution d'un contrat : article 6, 1.b) RGPD – dans ce cas, un contrat pour l'enregistrement en tant que client MultiCo, les	5 ans à compter de la fin du compte MultiCo ou le retrait du consentement (en cas

		programmes de coaching et les webinaires À l'exception des données de santé: consentement explicite (article 9, 2. h) RGPD)	de traitement de données relatives à la santé)
--	--	--	--

8. Concours

Si vous participez à l'un de nos concours, nous pouvons traiter vos données à caractère personnel, notamment dans le cadre de l'enregistrement de la participation et pour contacter les gagnants afin de leur remettre le prix.

Vos données personnelles ne seront utilisées ultérieurement dans le cadre d'offres promotionnelles que si vous y consentez.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail - Données démographiques: langue	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Exécution d'un contrat (article 6, 1.b) RGPD) : participation à un concours	2 mois après la fin du concours

9. Enquête de satisfaction

Pour évaluer et améliorer les produits et services que nous proposons, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour envoyer des questionnaires, des formulaires de retour d'information ou des enquêtes auprès des clients.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: nom, adresse mail - Données démographiques: langue - Opinion sur les produits ou services de Multipharma	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s)	Intérêt légitime de Multipharma (article 6, 1. f) RGPD: Multipharma invoque ici son intérêt légitime à améliorer ses services pour ses clients. Les clients gardent le contrôle et peuvent à tout moment refuser de recevoir ces emails en se désinscrivant via le lien de désinscription figurant dans l'email ou en modifiant les préférences de leur compte personnel.	Jusqu'à la fin de la commercialisation du produit ou du service par Multipharma et/ou par le fabricant ou le distributeur

10. Optimisation de la qualité, de la gestion et du contenu du Site

Lorsque vous visitez notre Site, nous utilisons certains cookies (cookies fonctionnels) qui collectent et mémorisent certaines de vos données à caractère personnel afin d'assurer le fonctionnement et la qualité du Site.

Pour plus d'informations sur les cookies, veuillez consulter notre politique en matière de cookies.

Multipharma utilise également des cookies à des fins analytiques. Ces cookies sont utilisés pour mesurer le nombre de visiteurs du Site et analyser leur comportement afin d'évaluer la performance de nos campagnes numériques.

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données électroniques : données de connexion, adresse IP, cookies, appareil et navigateur utilisés, langue préférée, zone horaire	Directement auprès de la (des) personne(s) concernée(s) ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers à qui vous avez donné l'autorisation de communiquer vos données à Multipharma	- Cookies nécessaires: intérêt légitime de Multipharma (article 6,1. f) RGPD) à gérer son Site de manière optimale et sécurisée - Cookies analytiques : Consentement (article 6, 1. a) RGPD)	25 mois ou jusqu'au retrait du consentement

11. Protection de nos droits et des droits des tiers

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel afin de protéger nos droits ou les droits de tiers dans le cadre d'une défense, de la gestion de réclamations ou de litiges (juridiques),

Données à caractère personnel	Mode d'obtention	Base légale	Délai de conservation
- Données d'identification: (pré)nom, adresse mail - Données relatives au litige: nature, date, motifs, montant, informations, documents ou enregistrements recueillis dans le cadre du litige potentiel/existant (y compris, le cas échéant, des catégories particulières de données)	Directement par la ou les personnes concernées ou indirectement lorsque la plainte/le litige concerne une autre personne	Intérêt légitime (article 6, 1. f) RGPD): Multipharma a un intérêt légitime à défendre ses propres intérêts ou ceux de tiers dans le cadre d'un litige avec une personne concernée. Seules les données à caractère personnel nécessaires à la défense seront utilisées (traitement minimal des données).	5 ans après le dernier contact

3. AVEC QUI MULTIPHARMA PARTAGE-T-ELLE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Multipharma peut communiquer vos données à caractère personnel aux tiers suivants:

- Prestataires de services et partenaires

Multipharma peut confier l'exécution de ses activités (de traitement) à des tiers, appelés sous-traitants. Dans tous les cas, le traitement de vos données à caractère personnel par ces sous-traitants est limité à nos instructions et nous concluons un contrat de sous-traitance avec chacun de ces sous-traitants afin qu'ils soient tenus de respecter toutes les obligations imposées par le RGPD ou la loi belge sur la protection des données.

Multipharma fait appel aux catégories de sous-traitants suivantes :

- Prestataire de services de paiement;
- Opérateur de site;
- Fournisseur de logiciels de gestion des relations avec la clientèle et de sites web;
- Services postaux et de livraison;
- Fournisseur de courrier électronique;
- Réseaux sociaux;
- Fournisseurs de solutions de réseaux sociaux et optimisation des stratégies de réseaux sociaux
- Fournisseurs de jeux et de concours en ligne;
- Fournisseurs de plateformes d'enquêtes;
- Fournisseurs de services d'analyse web;
- Autres sous-traitants responsables de notre infrastructure ICT.

- Autorités législatives et réglementaires

Multipharma peut partager vos données à caractère personnel avec les autorités compétentes lorsqu'elle considère (i) qu'elle y est tenue par la loi ou dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative (ii) que cela est nécessaire pour sauvegarder ou défendre ses droits ou les droits de tiers ou (iii) que cela est nécessaire pour protéger vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne.

- Dans le cadre d'une transaction

Dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition ou d'une vente d'actifs, Multipharma peut être amenée à partager vos données à caractère personnel avec des acheteurs ou des vendeurs (potentiels).

4. COMMENT POUVEZ-VOUS EXERCER VOS DROITS EN TANT QUE PERSONNE CONCERNÉE?

Si vous avez une plainte, une question ou un problème concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, veuillez contacter notre DPO :

DPO Multipharma
Square Marie Curie 30
1070 Bruxelles
Privacy@multipharma.be

Nous répondrons à votre demande d'exercice de l'un des droits énumérés ci-dessous dans un délai d'un (1) mois. Ce délai d'un mois peut être prolongé (jusqu'à deux mois) et nous vous communiquerons la raison de cette prolongation. La possibilité d'exercer vos droits dépend du traitement et de la base légale. Veillez à ce que votre demande soit toujours formulée clairement, en indiquant le droit que vous souhaitez exercer et la

manière dont vous souhaitez obtenir l'information (par courrier, par e-mail, oralement, etc.). Afin de vérifier votre identité, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires. Pour nos clients en ligne, nous disposons d'une procédure d'authentification particulière : après avoir formulé votre demande, nous insérerons un code dans le profil de santé de votre compte en ligne qui devra nous être communiqué. Une fois le code vérifié en interne, nous procéderons à l'exécution de votre demande. Si nous ne recevons pas de réponse de votre part dans un délai de 10 jours ouvrables, nous considérerons que votre demande est définitivement classée.

Toutefois, si vous estimez que nous n'utilisons pas vos données à caractère personnel conformément au RGPD et à la législation belge, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de Protection des Données:

- Par courrier:
Autorité de Protection des Données
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
- Par mail: contact@apd-gba.be

Droit à l'information et accès

Vous avez le droit de nous demander quelles sont les données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet. Vous pouvez également obtenir une copie gratuite de ces données. Toutefois, ce droit peut être limité aux données relatives à des tiers, car nous respectons également les droits et libertés d'autrui.

Droit de rectification

Si vous estimez que vos données à caractère personnel ne sont plus à jour ou exactes, vous pouvez nous demander de les rectifier.

Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données à caractère personnel. Dans ce cas, vos données à caractère personnel ne seront utilisées qu'avec votre consentement, pour la constitution, l'exercice ou la défense d'un droit en justice, pour la protection des droits des tiers ou pour des raisons d'intérêt public légitime.

Droit à l'effacement

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel. Ce droit n'est pas absolu et peut être refusé sous certaines conditions, notamment pour respecter une obligation légale, pour des raisons légitimes d'intérêt public ou pour sauvegarder d'autres droits fondamentaux (tels que le droit à la liberté d'expression).

Droit de retirer le consentement

Dans le cas d'un traitement pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement. Dans ce cas, nous cesserons immédiatement le traitement.

Droit à la portabilité

Vous pouvez nous demander de transférer vos données à caractère personnel à vous-même ou à une autre entreprise, pour autant que cela soit techniquement possible. Ce droit n'est pas absolu et ne peut être exercé

que lorsque le traitement est fondé sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat et n'affecte pas les droits ou les données de tiers.

Droit d'opposition

Vous pouvez nous demander de cesser de traiter vos données à caractère personnel à tout moment.