

Privacyverklaring – Website

Laatste update: september 2025

SAMENVATTING PRIVACYVERKLARING

Verwerkingsverantwoordelijke	
Multipharma CV Marie Curiesquare 30, 1070 Brussel BE 0866.855.346 privacy@multipharma.be	
Type persoonsgegevens die wij verwerken - Persoonlijke en elektronische identificatiegegevens (naam, emailadres, websitebezoek,...) - Demografische gegevens (leeftijd, geslacht, taal,...) - Financiële transacties (betalingswijze, datum transactie) - Gezondheidsgegevens (allergieën, chronische aandoeningen en stoornissen, gekochte geneesmiddelen (al dan niet op voorschrift), - Fysieke gegevens (gewicht, lengte,...) - Leefgewoontes (tabaksgebruik) - Beveiligingsgegevens (wachtwoord) - Vrije invulvelden voor opmerkingen	Uw rechten - Recht om uw gegevens in te kijken; - Recht om uw gegevens bij te werken, verbeteren of aan te vullen; - Recht op bezwaar/verzet tegen verwerking; - Recht om uw gegevens te laten wissen; - Recht om uw gegevensverwerking te beperken; - Recht op gegevensoverdraagbaarheid - Recht op intrekking van uw toestemming.
Categorieën van ontvangers met wie persoonsgegevens kunnen gedeeld worden - Betalingsdienstverlener - Websitebeheerder - Post- en leveringsdiensten - Interne CRM - Emailprovider - Sociale netwerken - Aanbieders van oplossingen voor sociale netwerken en optimalisatie van sociale netwerkstrategieën - Aanbieders van online-spellen en wedstrijden - Aanbieders van enquêteplatforms - Aanbieders voor webanalyse - Andere verwerkers die instaan voor onze ICT-infrastructuur	Bewaartermijn Afhankelijk van de verwerking stelt Mutipharma concrete bewaartermijnen (1 jaar, 5 jaar,...) voorop in haar volledige privacyverklaring
Geautomatiseerde besluitvorming Niet van toepassing	Overdracht van persoonsgegevens buiten EU Niet van toepassing

Meer gedetailleerde informatie over de gegevensverwerkingsactiviteiten kan u hieronder consulteren.

VOLLEDIGE PRIVACYVERKLARING

Deze privacyverklaring (hierna de "**Privacyverklaring**") is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Multipharma CV, met zetel gevestigd te Marie Curiesquare 30, 1070 Anderlecht, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0866.855.346 (hierna "**Multipharma**").

Deze Privacyverklaring regelt de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het gebruik van de website van Multipharma (www.multipharma.be) (hierna de "**Website**") en de Multipharma-applicatie ("**Applicatie**") en alle diensten die hieraan verbonden zijn, met inbegrip van zonder beperkend te zijn: bezoeken naar de Website en de Applicatie, het doen van bestellingen en reserveringen via de Website of Applicatie en in het algemeen alle (commerciële) relaties tussen Multipharma en haar klanten, prospecten en zakelijke partners.

Multipharma verbindt zich ertoe uw persoonsgegevens conform de toepasselijke wetgeving, zijnde de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 (hierna de "**Algemene Verordening Gegevensbescherming**") de Belgische Wet van 30 juli 2018 of gelijk welke andere nationale wetgeving die van toepassing is, te verwerken.

Multipharma zal u op transparante wijze informeren over hoe Multipharma hun persoonsgegevens verzamelt, gebruikt en beschermt.

Als gevolg van wetswijzigingen en de veranderende technologie is ons privacyverklaring onderhevig aan wijzigingen. Telkens wanneer een wijziging plaatsvindt, werken we onze privacyverklaring bij om u op de hoogte te houden van de wijzigingen. We raden u dus aan deze pagina regelmatig te bekijken.

1. WIE IS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

Uw persoonsgegevens die via de Website worden verzameld worden verwerkt door: Multipharma CV.

Onze contactgegevens:

Naam: Multipharma CV
Adres: Marie Curiesquare 30, 1070 Anderlecht
Telefoonnummer: +32 2 526 92 11
Ondernemingsnummer: 0866.855.346
E-mail: privacy@multipharma.be

2. WAAROM VERWERKEN WIJ UW PERSOONSgegevens?

1. Aanmaken van een Multipharma-account via de Website of de Applicatie

Om een account op de Website aan te maken vragen wij bepaalde persoonsgegevens in te geven zodat wij nadien dit account met uw persoon kunnen verbinden.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: (voor-)naam, e-mailadres) - Demografische gegevens: (geboortedatum, geslacht) - Beveiliging (wachtwoord) - klantnummer, datum van aanmaak, type klant	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Uitvoering van een overeenkomst (precontractuele) (Artikel 6, 1, b) AVG)	5 jaar te rekenen vanaf datum beëindiging account

2. Beheer van online-account via Website of Applicatie

Om uw online-account te kunnen beheren bewaren wij persoonsgegevens van u, zoals uw algemeen klanten- en gezondheidsprofiel, informatie betreffende het MultiCo-lidmaatschap,...

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: (voor-)naam, e-mailadres, telefoonnummer (vast/mobiel), adres(sen) - Demografische gegevens: geboortedatum, geslacht, taal - Gegevens over gezondheid: allergieën, aandoening, stoornissen, lengte en gewicht) - toestemmingsvoorkeuren met betrekking tot communicatie, aankoop- en reserveringsgeschiedenis, klantnummer	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Uitvoering van een overeenkomst (Artikel 6, 1. b) AVG) m.u.v. gezondheidsgegevens: expliciete toestemming (artikel 9, 2. a) AVG)	5 jaar te rekenen vanaf datum beëindiging account

3. Klantendienst

Bij vragen naar informatie, vragen of klachten met betrekking tot uw reservatie of bestelling of bij gelijk welk andere vraag kan u contact met Multipharma opnemen, d.i. via het contactformulier of chatfunctie op de Website, telefonisch, e-mail of per gewone brief. Hiervoor zullen wij bepaalde persoonsgegevens moeten verwerken om aan uw verzoeken te kunnen voldoen.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres - vrije velden en zones voor opmerkingen - gegevens die betrekking hebben op uw verzoek (zoals, zonder beperkend te zijn: informatie over commerciële transactie, gekocht product, onderschreven dienst, correspondentie tussen betrokkene en klantendienst)	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Uitvoering van een overeenkomst (Artikel 6, 1. b) AVG)	5 jaar te rekenen vanaf datum beëindiging account

4. Bestelling/reservering

Bij het doen van aankopen of reserveringen van producten op de Website zullen wij bepaalde persoonsgegevens van u moeten verwerken om de bestellingen en reserveringen te kunnen opvolgen en uitvoeren.

In het kader hiervan zullen wij u ook zogenaamde transactionele e-mails versturen. Deze emails worden automatisch verstuurd en bevatten in onderhavig geval uw bestelbevestiging van de bestelde of gereserveerde producten.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres, telefoonnummer, (leverings)adres - Elektronische identificatiegegevens: (besturingssysteem, type apparaat, browser, gegevens over surf- en zoekgedrag, locatiegegevens) - Demografische gegevens: geslacht, taal - Gegevens over betaling (type betaalkaart, locatie en datum betaling, facturatie) - Gegevens over gezondheid (geneesmiddel (op voorschrift)) - Gegevens over transactie: gekocht product, datum, aantal, bedrag, artikelnummer, aankoop- en reservatiegeschiedenis	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Uitvoering van een overeenkomst (Artikel 6, 1. b) AVG) m.u.v: - Versturen van transactionele emails (wettelijke verplichting: XII.9 Wetboek Economisch Recht); - Gezondheidsgegevens: verstrekken van gezondheidszorg (art. 9, 2. h) AVG)	5 jaar te rekenen vanaf datum beëindiging account/ laatste bestelling

5. Versturen van nieuwsbrieven en promotionele aanbiedingen

Wij kunnen nieuwsbrieven sturen om u op de hoogte te houden van onze producten en diensten of promotionele aanbiedingen. Inschrijven kan u doen wanneer u een online-account aanmaakt. U kan uw toestemmingsvoorkeuren ook

op gelijk welk moment aanpassen in uw persoonlijk account. Voor analytische doeleinden houden wij ook bij of u de nieuwsbrief al dan niet heeft geopend.

U kan zich op elk moment uitschrijven van deze nieuwsbrieven door (i) op de uitschrijvingslink te klikken onderaan het emailbericht of (ii) uitvinken van uw vakje via de toestemmingsvoorkeuren in uw persoonlijk account.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres - Elektronische identificatiegegevens (surfgedrag) - Demografische gegevens: geslacht, taal	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Toestemming (Artikel 6, 1. a) AVG)	Tot intrekking van de toestemming

6. Versturen informatieve e-mails over status apotheek

In het kader van onze dienstverlening als apotheker is Multipharma verplicht haar patiënten te informeren bij een (tijdelijke dan wel definitieve) sluiting van een apotheek. In het kader hiervan kunnen wij e-mails sturen met informatie over sluitingen, fusies, renovaties of overdrachten van apotheken.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Wettelijke verplichting (Artikel 6, 1. c) AVG en artikel 11 KB van 21 januari 2009 betreffende onderrichtingen voor apothekers)	5 jaar vanaf de datum van sluiting van de rekening/de laatste bestelling in de apotheek

7. Versturen e-mails in het kader van de MultiCo coachingprogramma's

Wij kunnen u emails sturen om u te informeren over ons MultiCo getrouwheidsprogramma en de daarin aangeboden coachingprogramma's.

Indien u zich inschrijft in één van onze aangeboden webinars, zullen we persoonsgegevens moeten verwerken voor de opvolging van deze webinars, zoals registratie van deelname en informatie over de te volgen webinar.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Noodzakelijk voor uitvoering van een overeenkomst (Artikel 6, 1. c) AVG) – in dit geval een overeenkomst voor registratie als MultiCo-klant, de coachingprogramma's en webinars, m.u.v. gezondheidsgegevens: expliciete toestemming (art. 9, 2. h) AVG)	5 jaar te rekenen vanaf einde MultiCo-account of intrekking van de toestemming (in geval van verwerking gezondheidsgegevens).

8. Wedstrijd

Indien u deelneemt aan één van onze wedstrijden kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken met name in het kader van de registratie van deelname en om in contact te treden met de winnaars om de prijs te overhandigen.

Enkel wanneer u uw toestemming verleent zullen uw persoonsgegevens verder worden gebruikt in het kader van promotionele aanbiedingen.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres - Demografische gegevens: taal	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Uitvoering van overeenkomst (Artikel 6, 1. b): deelname aan een wedstrijd	2 maanden na einde wedstrijd

9. Tevredenheidsenquête

Om onze aangeboden producten en diensten te evalueren en te verbeteren kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken om vragenlijsten, feedbackformulieren of klantenonderzoeken te versturen.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres - Demografische gegevens: taal - mening van personen over producten of diensten van Multipharma	Rechtstreeks van de betrokkene(n)	Gerechtvaardigd belang van Multipharma (Artikel 6, 1. F AVG): Multipharma beroept zich hierbij op haar gerechtvaardigd belang om haar diensten voor haar klanten te verbeteren. Klanten behouden controle en kunnen op elk moment de ontvangst van deze e-mails opzeggen door zich uit te schrijven via de uitschrijvingslink in de e-mail of door hun persoonlijke accountvoorkeuren aan te passen.	Tot het einde van de commercialisering van het product of dienst door Multipharma en/of door de fabrikant of verdeler

10. Optimalisatie van de kwaliteit, het beheer en inhoud van de website

Wanneer u onze Website bezoekt gebruiken wij bepaalde cookies (functionele cookies) die enkele van uw persoonsgegevens verzamelt en onthoudt teneinde de werking en kwaliteit van de Website te garanderen.

Multipharma gebruikt ook cookies voor analytische doeleinden. Deze cookies worden gebruikt om het aantal bezoekers van de Website te meten en hun gedrag te analyseren teneinde de prestaties van onze digitale campagnes te peilen.

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Elektronische gegevens: login-gegevens, IP-adres, cookies,	Rechtstreeks van de betrokkene(n) of onrechtstreeks via	Noodzakelijke cookies: gerechtvaardigd belang van Multipharma (artikel 6,1. f)	25 maanden of tot intrekking van de toestemming

gebruikte toestel en browser, taalvoorkeur, tijdzone	een derde aan wie u toestemming heeft gegeven uw gegevens aan Multipharma mee te delen	AVG) om haar Website optimaal en veilig te laten verlopen Analytische cookies: Toestemming (artikel 6, 1. a) AVG)	
--	--	--	--

11. Bescherming van onze rechten en rechten van derden

We kunnen uw persoonsgegevens verwerken teneinde onze rechten of rechten van derden te beschermen in het kader van een verdediging, beheer van vorderingen of (rechts-)geschillen,

Persoonsgegevens	Hoe Verkregen?	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: naam, emailadres, adres - Gegevens over geschil: aard, datum, motieven, bedrag, informatie, documenten of stukken verzameld in het kader van het potentieel/bestaand geschil (inclusief mogelijks bijzondere categorieën van gegevens)	Rechtstreeks van de betrokkene(n) of onrechtstreeks wanneer klacht/geschil betrekking heeft op een andere persoon	Gerechtvaardigd belang (artikel 6, 1. f) AVG): Multipharma heeft een gerechtvaardigd belang om haar eigen belangen, of deze van derden, te verdedigen in een geschil ten aanzien van een betrokkene. Enkel die persoonsgegevens noodzakelijk om de verdediging te kunnen voeren zullen worden gebruikt (minimale gegevensverwerking)	5 jaar te rekenen vanaf laatste contact

3. MET WIE DEELT MULTIPHARMA UW PERSOONSgegevens?

Multipharma kan uw persoonsgegevens meedelen aan de volgende derden:

- Dienstverleners en partners

Multipharma kan de uitvoering van haar (verwerkings-)activiteiten uitbesteden aan derden, zogenaamde verwerkers. (Wat is een verwerker? Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die de verwerking van persoonsgegevens in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke zal uitvoeren). In ieder geval wordt de verwerking van uw persoonsgegevens door deze verwerkers beperkt tot onze instructies en sluiten wij met elk van deze verwerkers een verwerkingsovereenkomst zodat zij verplicht te voldoen aan alle verplichtingen opgelegd door de AVG of de Belgische Gegevensbeschermingswet.

Multipharma doet beroep op de volgende categorieën van verwerkers:

- Betalingsdienstverlener;
- Websitebeheerder;
- Leverancier van software voor klantrelatiebeheer- en website;
- Aanbieder van post- en leveringsdiensten;
- E-mailprovider;
- Sociale netwerken;
- Aanbieders van oplossingen voor sociale netwerken en optimalisatie van sociale netwerkstrategieën;
- Aanbieders van online-spellen en wedstrijden
- Aanbieders van enquêteplatforms
- Aanbieders voor webanalyse

-
- Wetgevende- en regelgevende instanties
- Multipharma kan uw persoonsgegevens delen met bevoegde autoriteiten wanneer zij van oordeel is (i) dat zij daartoe verplicht is op grond van de wet of in het kader van een gerechtelijke of administratieve procedure (ii) vereist is voor de vrijwaring of verdediging van haar rechten of rechten van derden of (iii) dit noodzakelijk is om uw vitale belangen of diegene van een andere persoon te beschermen.
- In het kader van een transactie
- In het kader van een fusie, overname of verkoop van activa kan Multipharma verplicht worden uw persoonsgegevens te delen met (potentiële) kopers of verkopers.

4. HOE KAN U UW RECHTEN ALS BETROKKENE UITOEFENEN?

Als je een klacht, vraag of een probleem hebt met de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken, neem dan contact op met onze DPO:

DPO Multipharma
Marie Curiesquare 30
1070 Brussel
Privacy@multipharma.be

Wij reageren binnen één (1) maand op uw verzoek om één van de hieronder vermelde rechten uit te oefenen. Deze termijn van 1 maand kan worden verlengd (met maximum 2 maanden) waarbij wij de reden voor verlenging met u zullen communiceren. Het al dan niet uitoefenen van uw rechten hangt samen met de verwerking en de rechtsgrond. Zorg ervoor dat uw verzoek steeds duidelijk wordt geformuleerd met aanduiding van het recht dat u wenst uit te oefenen en de wijze waarop u de informatie wenst te verkrijgen (per post, email, mondeling,...). Teneinde uw identiteit te verifiëren kunnen we bijkomende informatie vragen die de termijn van 1 maand kan opschorten. Voor onze online-klanten hebben wij een bijzondere authenticatie-procedure: Na het doen van uw verzoek zullen wij een code invoegen in het gezondheidsprofiel van uw online-account die aan ons moet worden meegedeeld. Van zodra de code intern is geverifieerd zullen wij overgaan tot uitvoering van uw verzoek. Indien we geen reactie van u ontvangen binnen 10 werkdagen, beschouwen we uw verzoek als definitief afgesloten.

Indien u echter van mening bent dat wij uw persoonsgegevens niet conform de AVG en de Belgische wetgeving gebruiken, kan u klacht indienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit:

- Via brief:
Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35
1000 Brussel
- Via e-mail: contact@apd-gba.be

Recht op toegang en inzage

U heeft het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens wij over u bijhouden. U kan ook een gratis kopie verkrijgen van deze gegevens. Dit recht kan wel worden beperkt op gegevens die betrekking hebben op derden, aangezien wij ook de rechten en vrijheden van anderen respecteren.

Recht op verbetering

Wanneer u van oordeel bent dat uw persoonsgegevens niet langer actueel of juist zijn, mag u ons vragen deze persoonsgegevens te verbeteren.

Recht op het beperken van de verwerking

U kan ons vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. In dergelijke gevallen worden uw persoonsgegevens alleen gebruikt met uw toestemming, voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van een recht in rechte, voor de bescherming van de rechten van derden of om redenen van zwaarwegend algemeen belang.

Recht op vergetelheid of gegevenswissing

U heeft het recht om ons te vragen uw persoonsgegevens te wissen. Dit recht is niet absoluut en kan onder bepaalde voorwaarden niet worden uitgevoerd, met name om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting, bij gewichtige redenen van algemeen belang of om andere fundamentele rechten (zoals recht op vrije meningsuiting) te waarborgen.

Recht op intrekking van uw toestemming

Verwerkingen waarvoor u uw toestemming heeft gegeven, heeft u het recht deze toestemming in te trekken. In dat geval stoppen we onmiddellijk met de verwerking.

Recht op overdraagbaarheid

U kan ons vragen om uw persoonsgegevens over te dragen aan uzelf of een andere vennootschap, mits dit technisch mogelijk is. Dit recht is niet absoluut en kan alleen worden uitgeoefend wanneer de verwerking is gebaseerd op uw toestemming of ter uitvoering van een overeenkomst en dit geen afbreuk doet aan de rechten of gegevens van derden.

Recht van bezwaar

U mag ons op elk moment vragen om te stoppen met het verwerken van uw persoonsgegevens.