

# Conditions générales de vente en ligne

*Dernière mise à jour: juin 2024*

## 1. Généralités

Ce document reprend les conditions générales de vente en ligne 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  
Tel: +32(0)2/529.91.59  
Immatriculation: 237708  
Heures d'ouvertures: Multipharma lundi-vendredi:09:00-12:30 et 14:00-18:00

## 2. Objet et champ d'application

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

Les Conditions Générales définissent les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

Elles ne s'appliquent pas aux ventes aux clients professionnels ou plus généralement aux ventes avec factures non acquittées. Elles ne s'appliquent pas non plus ni aux ventes des produits au comptant dans une pharmacie Multipharma, ni aux réservations de produits pour retrait en pharmacie Multipharma.

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

## 3. Contact

En cas de question sur le processus d'achat en ligne ou sur les Produits, au moment de la confirmation de la commande, le Client a la possibilité de rentrer en contact avec un pharmacien via le chat ou via le formulaire de contact en ligne.

## 4. Produits pouvant faire l'objet d'une vente en ligne

**4.1.** 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.

**4.2.** Les médicaments soumis à prescription peuvent toutefois faire l'objet d'une réservation. 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.

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.

Au sujet de cette possibilité de réservation, vous trouverez les conditions générales applicables en cliquant sur ce lien : <https://www.multipharma.be/fr/conditions-generales-reservation/terms-conditions-reservation.html>.

**4.3.** 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.

**4.4.** 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.

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

## **5. Modalités de commande et d'achat en ligne**

**5.1.** Pour effectuer un achat en ligne, 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.

Le Client a ensuite la possibilité d'ajouter les Produits de son choix (en conformité avec l'article 4.1 ci-dessus) dans son panier en cliquant sur l'onglet « Ajouter au panier ». Lorsque le Client a ajouté l'ensemble des articles qu'il souhaite acheter à son panier et qu'il souhaite procéder au paiement de ses achats, il doit cliquer sur l'icône panier afin de se rendre dans son panier. Il a ensuite la possibilité de sélectionner le mode de livraison de son choix avant de cliquer sur l'onglet « Commander ».

**5.2.** Le client sera ensuite invité à s'identifier, soit en se connectant à son compte en ligne déjà créé par ses soins précédemment, soit en créant son compte en ligne.

Dans ce cadre, il devra confirmer avoir pris connaissance de la Politique en matière de vie privée (<https://www.multipharma.be/fr/politique-en-matiere-de-vie-privee/faq-5.html>) et donner son consentement à Multipharma pour l'utilisation de ses données personnelles pour l'envoi d'informations sur les Produits, les actions promotionnelles et les services.

**5.3.** Toutes les informations fournies par le Client lors de l'encodage de ses données d'identification engagent celui-ci. Multipharma ne peut être tenue responsable des conséquences de la communication d'informations erronées.

**5.4.** Multipharma accusera bonne réception de chaque commande par l'envoi d'un email au Client à l'adresse indiquée lors de son inscription ou de son identification. Ensuite un email intitulé « Confirmation de commande » sera envoyé et mentionnera, notamment, la date de la commande, le(s) Produit(s) commandé(s), le(s) prix dans les limites de ce qui est stipulé à l'article 7, les frais de livraison, l'adresse et les modalités de livraison.

**5.5.** Multipharma se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande ou toute livraison en cas de (i) litige existant avec le Client, ou (ii) refus d'autorisation de paiement par l'organisme bancaire qui contrôle la carte de paiement, ou (iii) pour une raison fondée de la part du pharmacien-titulaire. Dans ces

cas, la responsabilité de Multipharma ne pourra en aucun cas être engagée, sauf en cas de dol ou de faute grave de Multipharma.

**5.6.** Le Client a la possibilité d'annuler la commande uniquement dans l'hypothèse où sa commande n'aurait pas encore été préparée par Multipharma. Dans ce cas, le Client sera automatiquement remboursé du coût de sa commande et des frais de livraison y afférents éventuels.

**5.7.** Si le Client a des questions ou des remarques concernant sa commande, le service après-vente peut être contacté via le formulaire de contact ou via le chat.

## **6. Prix et modalités de paiement**

**6.1.** Les Produits sont vendus aux prix indiqués sur le Site au moment de la commande, sous réserve de leurs disponibilités.

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

**6.3.** Les « Prix jaunes » sont des prix bas permanents qui sont pratiqués en officines 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.

**6.4.** Le paiement des achats s'effectue par paiement électronique. Lors de la validation de la commande, le Client choisit l'un des modes de paiement proposés. La validité du paiement est confirmée ou non après vérification avec l'organisme financier qui contrôle le paiement. Si le paiement est confirmé, le prélèvement intervient, après la facturation de la commande, selon les modalités convenues avec l'organisme financier précité. Le(s) Produit(s) commandé(s) demeure(nt) la propriété de Multipharma jusqu'au complet paiement du prix d'achat et des frais éventuels.

## **7. Livraison et frais y afférents**

**7.1.** Le Client aura la possibilité de choisir parmi les modes de livraison suivants :

- Livraison dans une pharmacie Multipharma (toujours gratuit)
- Livraison à domicile ou au travail via Bpost (payant si total des achats < 55 euros)
- Livraison dans un point d'enlèvement Bpost (payant si total des achats < 55 euros)
- Livraison dans un distributeur de colis Bpost (payant si total des achats < 55 euros)

**7.2.** Les prix des Produits mentionnés sur le Site n'incluent pas les frais de livraison.

**7.3.** Dans le cas où le Client souhaite prendre possession des Produits achetés en ligne dans la pharmacie Multipharma de son choix qu'il aura sélectionnée au moment de la commande, les produits achetés ne seront conservés que pendant 14 jours après la mise à disposition dudit Client. Passé ce délai et dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas pris contact avec le service clientèle via le chat ou via le formulaire de contact en ligne, le Client ne pourra plus réclamer le Produit et Multipharma se réserve le droit de le détruire.

**7.4.** Le transfert des risques de Multipharma vers le Client se fait au moment de la livraison des Produits à ce dernier. Chaque livraison est réputée effectuée lorsque le Client, ou un tiers désigné par le Client prend physiquement possession des Produits.

**7.5.** Le Client doit signaler à Multipharma le plus vite possible, et au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de sa commande (via le chat ou via le formulaire de contact en ligne), tout dommage apparent

et/ou défaut qualitatif d'un produit et/ou de son emballage Le Client est également tenu de vérifier la conformité des produits avec la commande, notamment quant aux quantités délivrées.

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 Multipharma dans les plus brefs délais (via le chat ou via le formulaire de contact en ligne).

Moyennant le respect de ces exigences, si Multipharma, après avoir réceptionné le produit renvoyé par le Client, reconnaît que le(s) Produit(s) est/sont bien défectueux, le produit pourra être remplacé et renvoyé au Client aux frais de Multipharma.

## **8. Droit de rétractation, modalités de retour et remboursements**

**8.1.** Si un des articles achetés sur le site ne convient pas au Client, celui-ci dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier, à compter du jour de la livraison, pour renoncer à son achat, sans pénalité et sans justification, conformément à l'article VI.47 du Code de droit économique.

**8.2.** Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les médicaments, les dispositifs médicaux, les laits pour bébés, les poudres alimentaires et de compléments alimentaires pour bébés, les cartes cadeaux, la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement, et pour les Produits dont le scellement a été brisé, sauf en cas de défaut à la livraison.

**8.3.** Dans ce délai, le Client souhaitant se rétracter doit notifier Multipharma de son intention de faire usage de son droit de rétractation via le formulaire suivant : [FORMULAIRE DE RÉTRACTATION Multipharma S.docx](#)

Pour ce faire, le Client doit renvoyer ce document « Formulaire de Rétractation Multipharma » par la poste à l'adresse Multipharma SC, à l'attention de Multipharma Online, Square Marie Curie 30 à 1070, Bruxelles, ou par email, à l'adresse [online@info.multipharma.be](mailto:online@info.multipharma.be).

**8.4.** Le service clientèle prendra alors note du retour sollicité par le Client et lui fera parvenir par e-mail une étiquette de retour.

**8.5.** L'étiquette de retour du colis sera générée gratuitement par Multipharma sans frais pour le Client.

Dans ce cas, le Client devra placer les Produits qu'il souhaite retourner dans la boîte d'envoi d'origine en y joignant l'original de la facture, avant de bien la refermer et de coller l'étiquette de retour par-dessus.

Il devra ensuite rapporter la boîte contenant son colis dans une de nos pharmacies Multipharma ou dans un point d'envoi Bpost afin qu'elle puisse être acheminée vers Multipharma. Le colis devra ainsi être renvoyé par le Client à Multipharma sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter de son achat.

**8.6.** En cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation, selon les modalités convenues au paragraphe précédent, Multipharma s'engage à lui rembourser le prix d'achat du/des Produit(s) au plus tard dans les quatorze (14) jours calendriers à dater de la réception de l'intention exprimée par le Client de retourner sa commande.

Le remboursement du Client s'effectuera selon les modalités convenues avec l'organisme financier qui contrôle le mode de paiement choisi par le Client.

Multipharma se réserve le droit de différer le remboursement du Client jusqu'à récupération du/des Produits, ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du/des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

**8.7.** Le Client ne pourra faire usage de ce droit de rétractation si les Produits livrés ont manifestement été endommagés ou consommés en partie, postérieurement à leur livraison. Les Produits doivent impérativement être retournés dans un parfait état de revente (emballages d'origine non abîmés) accompagnés de toutes notices d'emploi et documentations et accompagnés de l'original de la facture de vente. A défaut, les Produits ne pourront être repris.

Ne pourront également pas être reprises les commandes retournées pour lesquelles aucun élément joint ne permet d'identifier l'expéditeur (n° commande, nom, prénom, adresse).

Télécharger ici le document « Formulaire de Rétractation Multipharma » : [FORMULAIRE DE RÉTRACTATION Multipharma S.docx](#)

## **9. Responsabilité**

**9.1.** Multipharma ne contracte que des obligations de moyens pour toutes les étapes d'accès au Site, de la commande à la délivrance des Produits.

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 toute hypothèse, 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.

**9.2.** Multipharma garantit seulement la bonne mise à disposition des Produits sur base des données fournies par le Client lorsqu'il effectue sa commande. Les Produits délivrés par Multipharma 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 Produits.

**9.3.** 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 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 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.

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

**9.5.** 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 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 Produit ne peut être invoquée en cas de discordance par rapport à la photo disponible sur le Site.

## **10. Garantie légale pour les biens de consommation**

**10.1.** 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 existe lors de la délivrance des biens de consommation et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de ladite délivrance.

**10.2.** Lorsque le Client identifie un défaut, il doit le notifier à Multipharma dans les plus brefs délais via le chat ou via le formulaire de contact en ligne et en tous les cas dans un délai de deux mois suivant la découverte du défaut. En tout cas, le Client doit s'abstenir de tout usage ultérieur du bien qui pourrait aggraver les effets dommageables.

Lorsque le Client omet de notifier à Multipharma le défaut endéans ce délai, le Client n'a plus la possibilité d'invoquer la garantie légale.

## **11. Force majeure**

**11.1.** 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 d'un manquement du fournisseur de Multipharma, et ce pour quelque raison que ce soit.

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

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

## **12. Protection des données à caractère personnel**

**12.1.** Multipharma traite certaines données à caractère personnel du Client dans le cadre du processus de commande et de livraison des Produits. Dans ce contexte, Multipharma agit en qualité de responsable du traitement et détermine la finalité et les moyens du traitement des données.

**12.2.** Multipharma 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.

**12.3.** 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>

## **13. Propriété intellectuelle**

**13.1.** 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.

**13.2.** 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.

#### **14. Droit applicable et tribunal compétent**

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

**14.2.** 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.

#### **15. 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.