

Algemene verkoopvoorwaarden Multipharma Professionele klanten

Laatste bijwerking: december 2022

1. Voorwerp en toepassingsgebied

1.1. Voor zover hiervan niet wordt afgeweken door bijzondere voorwaarden of overeenkomsten, zijn de huidige algemene voorwaarden voor verkoop en levering (hierna de **"Algemene Voorwaarden"** genoemd) van toepassing op alle offertes en verkopen van de c.v. Multipharma, met hoofdkantoor gelegen te 1070 Brussel, Marie Curie Square 30, geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0866.855.346 (RPR Brussel – BTW BE0866855346) (hierna **"Multipharma"**), op alle overeenkomsten, afgesloten tussen Multipharma en haar klanten (hierna **"Klant"** of **"Klanten"** genoemd) en op alle facturen van Multipharma die de verkoop betreffen van haar producten in België.

De huidige Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op de onlineverkopen op de internetsite www.multipharma.be, noch op de contante verkopen in de apotheken, noch op verkopen aan gemeenschappen of instellingen en hun bewoners.

1.2. De Klant bevestigt de Algemene Voorwaarden zoals hierna bedongen te kennen en voor alle huidige en toekomstige overeenkomsten met Multipharma te aanvaarden door het enkele feit van (schriftelijke of elektronische) ontvangst van deze voorwaarden (of de hyperlink) naar aanleiding van de ontvangst van een offerte, het plaatsen van een bestelling, de ontvangst van de factuur dan wel een levering, zonder voorbehoud nopens deze Algemene Voorwaarden.

De Algemene Voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten, ook al worden deze meegedeeld na mededeling van deze algemene verkoopvoorwaarden. (Bijzondere) aankoopvoorwaarden van de Klant kunnen nooit stilzwijgend worden aanvaard.

2. Aanbiedingen en bestellingen

2.1. Tenzij anders is overeengekomen, zijn onze offertes louter informatief en worden ze gedaan zonder enige verplichting m.b.t. de prijs, de hoeveelheid en de leveringstermijnen en -capaciteiten. Aanbiedingen, bestellingen en mondelinge afspraken zijn voor ons enkel bindend als we ze schriftelijk bevestigen of als wij er gevolg aan geven door toezending van de producten en de factuur.

2.2. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onbeschikbaarheid van de 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) producten die tijdelijk niet beschikbaar zijn op de Belgische markt.

3. Levering en risico-overdracht

3.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn de leveringstermijnen niet bindend maar vormen zij slechts een indicatie zonder enige garantie. Zij worden in elk geval verlengd in geval van vertraging

in de verzending, door de Klant, van de documenten en informatie die nodig zijn voor de goede uitvoering van de verkoop, zelfs als deze vertraging niet rechtstreeks te wijten is aan de Klant.

In geen geval geeft de vertraging in de levering de Klant het recht om de betaling van de factuur op te schorten, de bestelling te annuleren, de producten te weigeren of enige schadevergoeding te eisen.

Indien Multipharma niet in staat is om de producten te leveren als gevolg van een tekortkoming van de Klant, kan Multipharma schadevergoeding eisen.

Wanneer het een tekortkoming van een derde partij betreft, kan Multipharma niet verantwoordelijk worden gesteld voor de niet-beschikbaarheid van producten. Dit omvat (i) gelijk welke beperkingen (bijvoorbeeld rantsoenering, beperkingen op wederverkoop) opgelegd door Multipharma's leveranciers, en (ii) vertragingen of afwezigheden in de leveringen door de Leveranciers.

3.2. Een vertraging in de voorbereiding van een bestelling of een vertraging in de levering ervan kan geen aanleiding geven tot aansprakelijkheid van Multipharma voor welke vorm van schade en interesten dan ook, en geeft de Klant in geen geval het recht om welke betaling dan ook op te schorten, de betrokken bestelling geheel of gedeeltelijk te annuleren, of producten te weigeren.

3.3. Multipharma behoudt zich het recht voor over te gaan met de gedeeltelijke uitvoering van de bestelling indien slechts een deel van de bestelling kan worden geleverd. Een gedeeltelijke levering van een bestelling is geen reden om betaling van de geleverde goederen te weigeren.

3.4. Multipharma behoudt zich het recht voor om de wijze van levering van de producten zelf te kiezen. De Klant draagt de extra kosten die voortvloeien uit zijn specifieke leveringsvoorwaarde. Hetzelfde geldt voor verhogingen van de vrachtprijzen die na het sluiten van de overeenkomst plaatsvinden, opslagkosten, verzekeringskosten, enz., voor zover geen franco levering is overeengekomen.

3.5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt de risico-overdracht plaats bij ontvangst van de goederen of, in geval van afhaling door de Klant, bij de terbeschikkingstelling van de producten.

3.6. In geval van overmacht behoudt Multipharma zich het recht voor om elke bestelling geheel of gedeeltelijk te beëindigen of de uitvoering ervan op te schorten, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding van welke aard dan ook.

4. Inontvangstneming en aanvaarding van de producten - Klachten

4.1. De Klant is verplicht om bij ontvangst van de producten te controleren of deze overeenkomen met de bestelling en deze te controleren op gebreken aan de producten en/of de verpakkingen, en op de juistheid van de geleverde producten. Indien een zichtbaar gebrek wordt vastgesteld, van kwalitatieve of kwantitatieve aard, zal de Klant Multipharma hiervan onmiddellijk en uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de producten op de hoogte stellen.

In het geval door Multipharma als gebrekkig erkende producten is deze laatste slechts gehouden tot vervanging, met uitsluiting van elke andere vorm van schadevergoeding.

4.2. Bij gebreke van kennisgeving van een overeenkomstig artikel 4.1 verzonden klacht, wordt de Klant geacht de producten conform de bestelling te hebben ontvangen en deze te hebben aanvaard en

kan geen enkele latere klacht betreffende zichtbare gebreken worden ingediend, hetgeen de Klant uitdrukkelijk aanvaardt.

4.3. Elk verborgen gebrek moet binnen 2 werkdagen na de ontdekking ervan aan Multipharma worden gemeld, waarbij het bewijs van de naleving van deze termijn aan de Klant moet worden geleverd. Geen enkele klacht voor verborgen gebreken zal meer dan zes maanden na ontvangst van het product of na gebruik van de producten worden aanvaard.

4.4. Afgezien van de termijn is elke klacht alleen ontvankelijk als:

- deze vergezeld gaat van de nodige ondersteunende bewijsstukken;
- het product in volstrekt dezelfde staat verkeert als deze waarin het zich bevond op het ogenblik van de levering en het nog niet werd gebruikt
- de Klant zelf geen bewerkingen, herstellingen, wijzigingen of veranderingen aan de geleverde producten heeft aangebracht;
- het gebrek niet te wijten is aan slechte bewaaromstandigheden of aan een verkeerd gebruik van het product ;

5. Terugname van de producten

5.1. De verkoop is bindend en kan nooit aanleiding geven tot een terugname of terugbetaling.

Indien Multipharma in uitzonderlijke gevallen toch de terugzending van bepaalde producten aanvaardt, kan deze terugzending gebeuren tegen 60% van de factuurwaarde exclusief BTW en transportkosten (het verschil vormt een forfaitaire schadevergoeding voor de behandelingskosten en de afschrijving van de goederen).

Alleen producten in uitstekende staat en in de originele verpakking mogen worden teruggestuurd, en enkel naar de Multipharma apotheek waar ze werden aangekocht.

Het verzoek moet binnen 30 dagen na de aflevering van de producten worden ingediend en vergezeld gaan van de aankoopfactuur.

Multipharma zal in elk geval weigeren de producten terug te nemen in de volgende gevallen:

- als producten die bij een temperatuur tussen 2° en 8° moeten worden bewaard;
- als het om een speciale bestelling gaat, zoals bijvoorbeeld een niet-gevolgd artikel in de Apotheek of waarvan de productie of commercialisering in België is stopgezet ;
- producten met een houdbaarheid van minder dan 12 maanden ;
- verzegelde producten die om redenen van bescherming van de gezondheid of van de hygiëne niet kunnen worden teruggestuurd en die na de levering werden ontzegeld;
- producten die door hun aard na levering onherroepelijk zijn vermengd met andere producten;
- producten die gebruikt, bevuild, geopend, beschadigd of onvolledig zijn.

6. Prijs

6.1. Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen.

De producten worden verkocht tegen de prijs die van kracht is op de datum van hun effectieve aflevering. Voor bepaalde producten zoals terugbetaalbare geneesmiddelen zal de Klant in elk geval de publieke prijs, inclusief alle belastingen en/of het bedrag van het op het ogenblik van de aflevering

geldende remgeld moeten betalen. Multipharma kan in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele prijswijzigingen tussen het moment van de bestelling en de effectieve aflevering.

Bovendien behoudt Multipharma zich het recht voor om, op het moment van de aflevering en de prijs van een eerder uitgebrachte offerte, met redenen omkleed, te wijzigen indien de marktomstandigheden wijzigen, indien de leverancier van Multipharma of de transportkosten een prijsstijging doorvoeren, of in het geval er zich, na het plaatsen van een bestelling een uitzonderlijke verandering voordoet die geenszins te wijten is aan Multipharma en evenmin kon worden voorzien op het moment van de contractsluiting en die tot gevolg heeft dat de uitvoering van het contract aan de initieel overeengekomen prijs voor Multipharma buitensporig bezwarend is.

De prijswijziging wordt per e-mail of aan de balie van de apotheek aan de Klant meegedeeld.

Indien de Klant niet akkoord gaat met deze prijsstijging, dan heeft deze laatste de mogelijkheid om de bestelling kosteloos te annuleren.

6.2. Kortingen en lage prijzen ("Gele Prijzen") die wij in de apotheek of op onze website aanbieden, zijn uitsluitend voorbehouden voor verkopen die vooraf of contant moeten worden betaald, waarvoor geen factuur nodig is. Kortingen en Gele Prijzen zijn niet van toepassing op verkopen die met uitstel van betaling worden gefactureerd.

6.3. Kortingen en andere voordelen kunnen worden toegekend volgens de bijzondere voorwaarden die zijn overeengekomen tussen de Klant en Multipharma. Multipharma behoudt zich het recht voor om, na de Klant te hebben geïnformeerd, op elk moment bepaalde categorieën van producten uit te sluiten van de kortings- en voordeelmechanismen, in het bijzonder in het geval van wijzigingen in de wet- of regelgeving.

7. Facturering en betaling

7.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dienen al onze facturen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te worden betaald. De op de factuur vermelde datum wordt beschouwd als de datum van verzending. Indien de vervaldag op een vrije dag valt, wordt de laatste werkdag vóór de vervaldag als de vervaldag beschouwd.

Op verzoek kunnen facturen elektronisch worden verstuurd.

Alleen de daadwerkelijke inning door Multipharma uiterlijk op de overeengekomen vervaldatum geldt als betaling. Multipharma behoudt zich het recht voor om de betaalde bedragen aan te wenden betaling van de oudste facturen, vermeerderd met verwijlinteressen en kosten in de volgende volgorde: kosten, interesten, hoofdsom.

7.2. Multipharma behoudt zich het recht voor om op elk moment (en in het bijzonder in het geval dat zij de Klant een betalingstermijn toekent) garanties en zekerheden te eisen die de goede uitvoering van de verplichtingen van de Klant garanderen en om alle bewarende maatregelen te nemen die zij nuttig acht.

7.3. De Klant kan in geen geval een beroep doen op een retentierecht of een recht van verrekening tussen een door Multipharma aan hem verschuldigd bedrag en een bedrag dat aan Multipharma verschuldigd is. Elke verrekening vereist de voorafgaande schriftelijke toestemming van Multipharma en is alleen van toepassing op de daarin genoemde bedragen.

7.4. Elke betwisting van een factuur moet binnen 15 kalenderdagen na ontvangst worden verzonden. Bij gebreke hiervan kan de betwisting niet als geldig worden beschouwd. Om ontvankelijk te zijn, moet elke betwisting met redenen omkleed en schriftelijk naar Multipharma worden gestuurd.

7.5. In geval van niet-betaling van het volledige bedrag op de vervaldag, zijn de volgende sancties van toepassing:

- Verwijlinteressen en schadevergoeding: elke laattijdige betaling die krachtens artikel 7.1 verschuldigd is, brengt van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling een verwijlinterest met zich mee die door de Klant moet worden betaald tegen de rentevoet voorzien in artikel 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties, vermeerderd met de forfaitaire schadevergoeding voorzien in artikel 6 van dezelfde wet.
- Onmiddellijke invorderbaarheid: elke laattijdige betaling die op grond van artikel 7.1 verschuldigd is, leidt tot de onmiddellijke invordering van alle door de Klant verschuldigde bedragen, vermeerderd met de interesten.
- Opschorting van leveringen: elke niet-betaling die verschuldigd is op grond van artikel 7.1 en die niet is verholpen na aanmaning door Multipharma, geeft Multipharma het recht om alle toekomstige of lopende leveringen op te schorten, zonder verdere voorafgaande ingebrekestelling of schadevergoeding, totdat de volledige factuur is betaald.
- Ontbinding van de overeenkomst: het voorgaande doet het recht van Multipharma om de overeenkomst te ontbinden overeenkomstig de bepalingen van artikel 12.1 van deze Algemene Voorwaarden, geheel onverlet.
- Het eisen van bijkomende garanties, zoals de vooruitbetaling of contante betaling bij de bestelling.

7.6. In het geval dat Multipharma, om terugbetaling van haar vordering te verkrijgen, een gerechtelijke procedure moet inleiden, is de Klant, naast de hierboven vermelde sancties, ook een forfaitaire schadevergoeding van €250, voor administratieve kosten, verschuldigd .

8. Eigendomsvoorbehoud

De geleverde en aan de Klant gefactureerde producten blijven eigendom van Multipharma tot aan de volledige betaling van de hoofdsom, de interesten, kosten en de eventuele schadevergoeding.

9. Kredietwaardigheid van de Klant

In geval van wijziging van de kredietwaardigheid, de commerciële reputatie of de situatie van de Klant na ondertekening van de overeenkomst, behoudt Multipharma zich het recht voor om ofwel alle lopende overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel te herroepen ofwel de uitvoering ervan afhankelijk te maken van garanties die zij geschikt acht, waaronder de vooruitbetaling.

10. Aansprakelijkheid

10.1. Onder voorbehoud van zijn verantwoordelijkheden krachtens de toepasselijke wetgeving zal Multipharma in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor materiële of lichamelijke schade aan de Klant of derden om welke reden dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, nalatigheid, verzuim of een tekortkoming van Multipharma, haar werknemers of haar leveranciers. Multipharma (evenals

haar vertegenwoordigers en/of werknemers) kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor schade als gevolg van het niet-nakomen van haar contractuele verplichtingen, indien en voor zover deze schade is toe te schrijven aan fraude, misleiding of opzettelijke of ernstige fout.

10.2. Multipharma is in geen geval aansprakelijk jegens de Klant in geval van vertraging, tekortkoming, gehele of gedeeltelijke niet-nakoming van de levering van de producten voor zover deze vertraging, tekortkoming of niet-nakoming het gevolg is van de fout of de niet-nakoming door de Klant van zijn contractuele verplichtingen.

10.3. Multipharma sluit alle aansprakelijkheid uit voor eventuele schade veroorzaakt door verkeerd gebruik van de producten door de Klant en/of haar aangestelden en/of derden. Multipharma is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor indirecte schade, economische verliezen, winstderving, verlies van cliënteel, verlies van inkomsten, verlies van goodwill, verlies van reputatie, al dan niet contractueel. Deze opsomming is niet limitatief.

10.4. In alle omstandigheden en in het geval dat de aansprakelijkheid van Multipharma die rechtstreeks voortvloeit uit een fout in de uitvoering van haar contractuele verplichtingen tegenover de Klant kan worden ingeroepen, mag deze niet hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de voor bestelling betaalde of te betalen bedragen bij het ontstaan van deze aansprakelijkheid, ongeacht de oorzaak of de vorm van de vordering.

11. Overmacht

11.1. Multipharma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor contractuele tekortkomingen die voortvloeien uit een geval van overmacht. Worden als overmacht beschouwd, externe gebeurtenissen, onafhankelijk van Multipharma's wil, die onvoorzienbaar en onoverkomelijk zijn, en die het onmogelijk maken om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te voeren binnen de termijnen en voorwaarden die daarin zijn voorzien.

In het bijzonder kunnen de volgende situaties worden beschouwd als gevallen van overmacht, zonder beperkend te zijn tot: oorlog, oproeping, gedeeltelijke of algemene staking, oproer, bedrijfsongevallen, mechanische defect, hacking of terrorisme, lock-out, natuurramp, epidemieën, gebrek of tekort aan grondstoffen of energie, niet-naleving door onze leveranciers van leveringstermijnen, beperkingen en/of verbodsbepalingen opgelegd door nationale overheden, gebrek aan arbeiders of bedienden, alsook alle gelijkaardige gebeurtenissen in het algemeen van welke aard ook bij Multipharma, haar onderaannemers, opdrachtgevers of leveranciers.

Overmacht wordt eveneens vermoed door een tekortkoming van de leverancier van Multipharma', om welke reden dan ook.

11.2. Gevallen van overmacht geven Multipharma het recht om elke overeenkomst of bestelling geheel of gedeeltelijk op te zeggen respectievelijk te annuleren, of de uitvoering ervan op te schorten zonder voorafgaandelijke kennisgeving of schadevergoeding van welke aard dan ook.

11.3. Indien de levering door overmacht meer dan een maand wordt vertraagd, heeft de Klant het recht de bestelling te annuleren of overeenkomst te ontbinden, maar alleen voor de hoeveelheid die door overmacht niet kon worden geleverd.

12. Beëindiging

12.1. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, kan de overeenkomst te allen tijde door beide partijen worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, bij aangetekend schrijven.

12.2. Indien de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, stuurt Multipharma hem een ingebrekestelling per aangetekende brief. Indien de Klant niet binnen 15 kalenderdagen na de ingebrekestelling een gunstig gevolg heeft gegeven, heeft Multipharma het recht om de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden, zonder opzegging of schadevergoeding.

12.3. Multipharma heeft het recht om de overeenkomst op elk moment te ontbinden zonder voorafgaandelijke kennisgeving, zonder voorafgaandelijke gerechtelijke tussenkomst, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling en zonder schadevergoeding, in de volgende gevallen:

- (i) in geval van faillissement, staking van betaling, aanvraag tot gerechtelijke reorganisatie, gehele of gedeeltelijke staking van de activiteit, vereffening of insolventie van de Klant, of indien de Klant het voornemen heeft om het faillissement, staking van betaling of gerechtelijke reorganisatie aan te vragen of een dergelijke procedure in te stellen (onverminderd het recht inzake de continuïteit van de ondernemingen);
- (ii) Indien enig element wijst op een financiële achteruitgang van de Klant waaraan niet zou zijn verholpen binnen een maand na verzending door Multipharma van een aangetekende brief met vermelding van het (de) betrokken element(en).

12.4. Het einde van de overeenkomst beëindigt automatisch alle lopende bestellingen, tenzij anders aangegeven door Multipharma.

12.5. In geval van ontbinding behoudt Multipharma zich het recht voor om een schadevergoeding te eisen voor alle gemaakte kosten en geleden schade. Alle bedragen die door Multipharma worden gevorderd zijn onmiddellijk opeisbaar.

13. Bescherming van persoonsgegevens

Multipharma kan persoonsgegevens van de vertegenwoordigers van de Klant verwerken in het kader van de verwerking en uitvoering van de bestellingen. Deze persoonsgegevens kunnen worden gebruikt in het kader van commerciële acties en informatie over nieuwe Multipharma-producten en -diensten. De vertegenwoordigers van de Klant kunnen meer informatie krijgen over de verwerking van hun persoonsgegevens door Multipharma en de uitoefening van hun rechten in dit verband, in het privacybeleid dat beschikbaar is op de site <http://www.multipharma.be/>.

Elke partij bepaalt, bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst, zelf het doel van en de middelen voor de verwerking. Elke partij treedt dus op als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de gegevens, elk voor diens eigen doeleinden.

Bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van of in verband met de overeenkomst verbindt elke partij zich ertoe de verplichtingen na te komen die voortvloeien uit de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

14. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, al dan niet gebruikt in het kader van of in verband met de overeenkomst, in eigendom verworven door of in licentie gegeven aan Multipharma en alle intellectuele eigendomsrechten op software, methoden, tools, documenten en alle andere materialen die door Multipharma of door een derde partij (inclusief werknemers, medecontractanten en onderaannemers) namens Multipharma werden gecreëerd of aangepast, met inbegrip van eventuele wijzigingen of verbeteringen van deze intellectuele eigendomsrechten, is en blijft de exclusieve eigendom van Multipharma, zonder dat de Klant enige recht, licentie of wettelijke aanspraak op deze rechten kan verwerven.

15. Diversen

15.1. Indien een (deel van een) bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig of niet afdwingbaar is, tast dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet aan. In dit geval zullen Multipharma en de Klant te goeder trouw onderhandelingen voeren en de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling vervangen door een geldige bepaling die het doel en de reikwijdte van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

15.2. De niet-uitvoering van een clause van deze Algemene Voorwaarden brengt geen afstand aan die clause met zich mee, tenzij die afstand het gevolg is van een expliciet, ondubbelzinnig en ondertekend schrijven van diegene die afstand doet. Tevens houdt het afstand doen van een recht niet in dat afstand wordt gedaan van enig ander recht dat uit de Algemene Voorwaarden kan voortvloeien.

16. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Alle overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.

Elk geschil tussen Multipharma en de Klant is onderworpen aan de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Brussel.

17. Wijzigingen

Multipharma behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden te wijzigen en regelmatig bij te werken naar aanleiding van wettelijke, technische of commerciële wijzigingen. De publicatie op de website <http://www.multipharma.be/> geldt als kennisgeving van dergelijke wijzigingen. Deze wijzigingen en updates zijn bindend voor de Klant, die ze uitdrukkelijk aanvaardt en die daarom regelmatig deze rubriek moet raadplegen om de geldende Algemene Voorwaarden te controleren.