



## Conditions Générales de vente Multipharma

### Clients professionnels

*Dernière mise à jour : décembre 2022*

#### 1. Objet et champ d'application

**1.1.** Pour autant que l'on n'y déroge pas par des conditions ou des conventions particulières, les présentes conditions générales de vente et de livraison (ci-après les « **Conditions Générales** ») s'appliquent à toutes les offres et ventes de la s.c. 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 BE0866855346) (ci-après « **Multipharma** »), à toutes les conventions passées entre Multipharma et ses clients (ci-après dénommés « **Client(s)** ») et à toutes les factures de Multipharma qui concernent la vente de ses produits en Belgique.

Les présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas aux ventes en ligne sur le site internet [www.multipharma.be](http://www.multipharma.be), aux ventes en pharmacie au comptant, ni aux ventes aux collectivités ou aux institutions et à leurs résidents.

**1.2.** Le Client confirme avoir pris connaissance des Conditions Générales ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec Multipharma par le seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions générales (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande, de la réception de la facture ou d'une livraison, sans réserve au regard des présentes Conditions Générales de vente.

Les Conditions Générales du Client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du Client ne seront jamais acceptées tacitement.

#### 2. Offres et commandes

**2.1.** Sauf stipulation contraire, nos offres n'ont qu'une valeur informative et sont faites sans aucun engagement en ce qui concerne le prix, la quantité et les délais et capacités de livraison. Les offres, commandes et conventions verbales ne nous engagent que dans la mesure où nous les confirmons par écrit ou si nous y donnons suite par l'envoi des produits et de la facture.

**2.2.** 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.

#### 3. Livraison et transfert des risques

**3.1.** Sauf convention écrite contraire, les délais de livraison ne sont pas contraignants mais constituent simplement une indication n'emportant aucune garantie. Ils sont, en tous cas, prorogés en cas de retard dans l'envoi, par le Client, des documents et renseignements nécessaires à la bonne exécution de la vente, même si ce retard n'est pas directement imputable au Client.

En aucun cas le retard de livraison ne confère le droit au Client de suspendre le paiement de la facture, d'annuler la commande, de refuser les produits, ou de réclamer une quelconque indemnité.

Si Multipharma n'a pas pu livrer les produits par la faute du Client, Multipharma pourra réclamer une indemnité.

**3.2.** Un ralentissement dans la préparation d'une commande ou un retard dans sa livraison ne peut pas donner lieu à une responsabilité dans le chef de Multipharma, à quelque forme de dommages et intérêts que ce soit, et ne donne en aucun cas au Client le droit de suspendre un quelconque paiement, d'annuler une partie ou l'ensemble de la commande concernée, ou de refuser des produits.

**3.3.** Multipharma se réserve le droit de procéder à l'exécution partielle de la commande si une partie seulement de la commande peut être livrée. La livraison partielle d'une commande ne peut pas justifier le refus de paiement des marchandises livrées.

**3.4.** Multipharma se réserve le droit de choisir elle-même le mode de livraison des produits. Le Client supportera les frais supplémentaires résultant de ses exigences particulières relatives à la livraison. Il en sera de même pour les augmentations des taux de fret qui se produiraient après conclusion du contrat, frais de magasinage, frais d'assurance, etc, dans la mesure où il n'a pas été convenu de livraison franco.

**3.5.** Sauf convention écrite contraire, le transfert des risques a lieu dès la réception des produits ou, en cas d'enlèvement par le Client, dès la mise à disposition des produits.

**3.6.** En cas d'événement de force majeure, Multipharma se réserve le droit de résilier tout ou partie de toute commande ou d'en suspendre l'exécution, sans préavis ni indemnité quelconque.

#### **4. Réception et acceptation des produits - Réclamations**

**4.1.** Au moment de la réception des produits, le Client est tenu de vérifier qu'ils correspondent à la commande et de les inspecter afin de s'assurer que les produits et/ou emballages ne présentent pas de défaut et que les quantités livrées sont correctes. Si un défaut apparent devait être constaté, de nature qualitative ou quantitative, le Client en informera Multipharma immédiatement et au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la réception des produits.

En cas de produits reconnus défectueux par Multipharma, cette dernière sera uniquement tenue au remplacement de ceux-ci, à l'exclusion de toute autre forme d'indemnité.

**4.2.** À défaut de notification d'une réclamation adressée conformément à l'article 4.1, le Client sera présumé avoir reçu les produits conformes à la commande et les avoir acceptés et aucune plainte ultérieure concernant des défauts apparents ne pourra être introduite, ce que le Client accepte expressément.

**4.3.** Tout défaut caché doit être déclaré à Multipharma dans les 2 jours ouvrables de sa découverte, la preuve du respect de ce délai incombant au Client. Aucune réclamation pour vice caché ne sera acceptée plus de six mois après réception du produit ni après l'utilisation des produits.

**4.4.** Outre la condition de délai, toute réclamation ne sera recevable que si:

- elle est accompagnée des pièces justificatives correspondantes;
- les produits se trouvent dans un état strictement identique à celui dans lequel ils étaient au moment de la livraison et qu'ils n'ont pas encore été utilisés;
- le Client n'a pas lui-même procédé à des manipulations, réparations, modifications ou transformations sur les produits livrés;
- le défaut ne peut être imputé à des mauvaises conditions de conservation ou à un mésusage du produit par le Client

## 5. Reprise des produits

**5.1.** Les ventes sont fermes et définitives et ne feront l'objet d'aucune reprise ou remboursement.

**5.2.** Si néanmoins, dans des cas exceptionnels, Multipharma accepte la reprise de certains produits, cette reprise pourra se faire à 60% de la valeur facturée HTVA et hors frais de transport (la différence constituant un dédommagement forfaitaire pour frais de manutention et dépréciation de la marchandise).

Seuls les produits en excellent état et dans leur emballage d'origine pourraient être retournés, et uniquement dans la pharmacie Multipharma dans laquelle ils ont été achetés.

La demande doit être adressée dans les 30 jours suivant la délivrance des produits, et être accompagnée de la facture d'achat.

En toute hypothèse, Multipharma refusera de reprendre les produits dans les cas suivants :

- Il s'agit de médicaments, de préparations magistrales ou d'autres produits réalisés spécifiquement pour le Client ou sur mesure, comme la préparation de médication individuelle (PMI) ;
- Il s'agit de produits devant être conservés à une température entre 2° et 8°C ;
- Il s'agit d'une commande spéciale telle que, par exemple, un article non suivi dans l'officine ou dont la fabrication ou commercialisation en Belgique a été arrêtée ;
- Les produits ont une durée de conservation inférieure à 12 mois ;
- Il s'agit de produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés après la délivrance ;
- Les produits, en raison de leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la délivrance ;
- Les produits sont usagés, souillés, ouverts, endommagés ou incomplets.

## 6. Prix

**6.1.** Nos prix s'entendent toutes taxes incluses.

Les produits sont vendus au prix en vigueur au moment de la date de leur délivrance effective. Pour certains produits tels que les médicaments remboursables, le Client devra en toute hypothèse payer le prix public TTC et/ou le montant du ticket modérateur en vigueur au moment de la délivrance. Multipharma ne peut en aucun cas être tenue responsable d'éventuels changements de prix entre le moment de la commande et la délivrance effective.

Par ailleurs, Multipharma se réserve le droit, au moment de la délivrance, de modifier le prix d'une offre qu'elle aurait émise préalablement, moyennant motivation, en cas d'évolution des conditions du marché, en cas d'augmentation de prix par le fournisseur de Multipharma ou des frais de transport ou dans le cas où, après la réception d'une commande, un changement exceptionnel survient qui n'est pas imputable à Multipharma et qui n'était pas prévisible au moment de la conclusion du contrat et qui a pour conséquence que l'exécution du contrat au prix initialement convenu est excessivement onéreuse pour Multipharma.

La modification du prix sera communiquée au Client par email ou au comptoir de la pharmacie.

Si le Client n'accepte pas cette augmentation de prix, ce dernier a la possibilité d'annuler la commande sans frais.

**6.2.** Les ristournes et les prix bas (« Prix jaunes ») que nous pratiquons en pharmacie ou sur notre site internet sont exclusivement réservés aux ventes payables à l'avance ou au comptant, qui ne font pas l'objet d'une facture. Les ristournes et Prix jaunes ne sont pas applicables pour les ventes facturées avec paiement différé.

**6.3.** Des ristournes et autres avantages pourront être accordés selon les conditions particulières convenues entre le Client et Multipharma. Multipharma se réserve le droit, après information au Client, d'exclure à tout moment certaines catégories de produits des mécanismes de ristournes et avantages, en fonction notamment des changements législatifs ou réglementaires.

## **7. Facturation et paiement**

**7.1.** Sauf convention écrite contraire, toutes nos factures doivent être acquittées dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture. La date indiquée sur la facture est considérée comme sa date d'envoi. Si l'échéance tombe un jour de congé, le dernier jour ouvrable précédant la date d'échéance tient lieu de date d'échéance.

À la demande, les factures peuvent être envoyées par voie électronique.

Seul l'encaissement effectif par Multipharma au plus tard à l'échéance convenue constitue un paiement. Multipharma se réserve le droit d'imputer les sommes versées à l'apurement des factures les plus anciennes majorées des intérêts de retard et des frais et ce dans l'ordre suivant: frais, intérêts, principal.

**7.2.** Multipharma se réserve le droit d'exiger, à tout moment (et particulièrement dans l'hypothèse où il accorde au Client un délai de paiement) des garanties et sûretés qui garantissent la bonne exécution des obligations du Client et de prendre toute mesure conservatoire qu'elle juge utile.

**7.3.** Le Client ne peut en aucun cas se prévaloir d'un droit de rétention ou d'un droit de compensation entre tout montant qui lui serait dû par Multipharma, avec toute somme due à Multipharma. Toute compensation nécessite un accord écrit préalable de Multipharma, et n'est applicable que pour les sommes qui y sont visées.

**7.4.** Toute contestation d'une facture doit être adressée dans les 15 jours calendriers à dater de sa réception. À défaut, la contestation ne pourra être considérée comme étant valable. Pour être recevable, toute contestation doit être détaillée et être envoyée à Multipharma par écrit.

**7.5. En cas de non-paiement** intégral à la date d'échéance, les sanctions suivantes seront d'application :

- Intérêts de retard et indemnisation : tout retard de paiement dû en vertu de l'article 7.1 entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à compter du moment où il est dû, un intérêt de retard à charge du Client au taux prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales, majoré de l'indemnisation forfaitaire prévue à l'article 6 de cette même loi.
- Exigibilité immédiate : tout retard de paiement dû en vertu de l'article 7.1 entraîne l'exigibilité immédiate de la totalité des montants dus par le Client, augmentés des intérêts.
- Suspension des livraisons : tout défaut de paiement dû en vertu de l'article 7.1 et non remédié à l'issue de l'envoi d'un rappel par Multipharma autorisera cette dernière à suspendre toute livraison future ou en cours, sans nouvelle mise en demeure préalable ni dédommagement, jusqu'au paiement intégral de la facture.
- Résiliation du contrat : ce qui précède ne porte en rien préjudice au droit de Multipharma de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 12.1 des présentes Conditions Générales.
- Exigence de garanties supplémentaires, tel que le paiement anticipatif ou comptant à la commande.

**7.6.** Dans l'hypothèse où Multipharma doit, pour obtenir remboursement de sa créance, engager une procédure judiciaire, le Client sera également redevable, outre les pénalités visées supra, d'une indemnité forfaitaire de 250 € pour frais administratifs.

## **8. Réserve de propriété**

Les produits livrés et facturés au Client restent la propriété de Multipharma jusqu'au paiement intégral de la somme principale, des intérêts des coûts et des dommages et intérêts éventuels.

## **9. Solvabilité du Client**

En cas de modification de la solvabilité, de l'honorabilité commerciale ou de la situation du Client après la signature du contrat, Multipharma se réserve le droit, soit de résilier tous les contrats en cours, pour la partie non encore exécutée, soit de faire dépendre leur exécution de garanties qui lui paraissent appropriées, y compris le paiement anticipatif.

## **10. Responsabilité**

**10.1.** Mises à part les responsabilités qui lui incombent en vertu des législations applicables, Multipharma ne sera en aucun cas tenue responsable des dommages matériels et corporels à l'égard du Client ou de tiers pour quelque raison que ce soit dont notamment une négligence, un manquement, une faute de Multipharma, de ses préposés ou de ses fournisseurs. Multipharma (ainsi que ses représentants et/ou travailleurs) ne peut être tenue responsable que pour les dommages dus au non-respect de ses obligations contractuelles, si et dans la mesure où ces dommages sont imputables à une fraude, une tromperie ou une erreur intentionnelle ou grave.

**10.2.** Multipharma ne pourra en aucun cas être tenue responsable vis-à-vis du Client en cas de retard, défaillance, inexécution totale ou partielle dans la livraison des produits dans la mesure où ce retard, cette défaillance ou cette inexécution découlerait de la faute ou du non-respect par le Client de ses engagements contractuels.

**10.3.** Multipharma exclut toute responsabilité pour tout dommage causé par la mauvaise utilisation des produits par le Client et/ou ses préposés et/ou des tiers. Multipharma n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, pertes économiques, perte de bénéfices, manque à gagner, perte de clientèle, perte de revenus, perte de fonds commercial, perte de réputation, qu'ils soient contractuels ou non. Cette énumération n'est pas limitative.

**10.4.** En toutes hypothèses et dans le cas où la responsabilité de Multipharma découlant directement d'une faute dans l'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis du Client pourrait être retenue, celle-ci 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.

## **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.

Les situations suivantes pourront notamment être considérées comme des cas de force majeure, sans toutefois y être limité : la guerre, la mobilisation, la grève partielle ou générale, l'émeute, les accidents d'exploitation, la panne mécanique, l'acte de piratage ou de terrorisme, le lock out, une épidémie, le désastre naturel, le manque ou la pénurie de matières premières ou d'énergie, l'inobservation par nos fournisseurs des délais de livraison, les restrictions et (ou) les interdictions imposées par les autorités nationales, le manque d'ouvriers ou d'employés, ainsi que tous événements similaires généralement quelconque dans le chef de Multipharma, de ses sous-traitants, commettants ou fournisseurs.

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 tout marché ou 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 livraison est retardée de plus d'un mois, le Client aura la faculté de résilier le marché ou le contrat, mais uniquement pour la quantité qui n'aura pu lui être livrée en raison dudit cas de force majeure.

## **12. Résiliation**

**12.1.** Sauf dispositions contraires expresses, le contrat peut être résilié par chaque partie à tout moment moyennant le respect d'un préavis de 3 mois notifié par lettre recommandée.

**12.2.** Si le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles, Multipharma lui enverra une lettre de mise en demeure par courrier recommandé. Si le Client n'y a pas donné une suite favorable dans un délai de 15 jours calendriers à compter de cette mise en demeure, Multipharma aura le droit de résilier immédiatement le contrat, sans préavis ni indemnité.

**12.3.** Multipharma a le droit de résilier à tout moment le contrat sans préavis, sans intervention judiciaire préalable, sans mise en demeure préalable et sans indemnité, dans les cas suivants :

- (i) en cas de faillite, cessation de paiement, requête en réorganisation judiciaire, cessation totale ou partielle d'activité, liquidation ou insolvabilité du Client, ou si le Client manifeste l'intention pure et simple de déposer le bilan, de solliciter un tel sursis de paiement ou une réorganisation judiciaire ou d'intenter une telle procédure (sans préjudice à la loi relative à la continuité des entreprises);
- (ii) en cas de tout élément annonciateur d'une dégradation financière du Client auquel il ne serait pas remédié dans le mois de l'envoi par Multipharma d'une lettre recommandée identifiant le ou les éléments concernés.

**12.4.** La fin du contrat met automatiquement fin aux commandes en cours, sauf indication contraire de Multipharma.

**12.5.** En cas de résiliation, Multipharma se réserve le droit d'exiger une indemnité pour tous les frais engagés et dommages subis et toutes les sommes réclamées par Multipharma sont exigibles immédiatement.

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

Multipharma est susceptible de traiter des données à caractère personnel des représentants du Client dans le cadre du traitement et de l'exécution des commandes. Ces données à caractère personnel peuvent être utilisées dans le cadre d'actions commerciales et d'informations sur de nouveaux produits et services de Multipharma. Les représentants du Client peuvent obtenir de plus amples informations concernant le traitement de leurs données à caractère personnel par Multipharma et l'exercice de leurs droits en la matière dans la Politique de confidentialité (Privacy Policy) disponible sur le site <http://www.multipharma.be/>.

Chaque partie, lorsqu'elle traite des données à caractère personnel dans le cadre du contrat, détermine seule les finalités et moyens du traitement. Chaque partie agit donc en qualité de responsable du traitement chacune pour ce qui la concerne.

Lors du traitement de données à caractère personnel dans le cadre ou en relation avec le contrat, chaque partie s'engage à respecter les obligations qui lui incombent en vertu de la législation applicable en matière de protection des données, en ce compris la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection

des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD).

#### **14. Propriété intellectuelle**

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient ou non utilisés dans le cadre du contrat, détenus, acquis, développés par ou donnés en licence à Multipharma et tous les droits de propriété intellectuelle sur des logiciels, méthodes, outils, documents et tout autre matériel créés ou adaptés par Multipharma ou par une tierce partie (en ce compris les employés, cocontractants et sous-traitants) pour le compte de Multipharma, en ce compris toutes modifications ou améliorations à ces droits de propriété intellectuelle, est et restera la propriété unique de Multipharma, sans que le Client ne puisse acquérir aucun droit, licence ou prétention juridique sur ces droits.

#### **15. Divers**

**15.1.** Si une (partie de) disposition des présentes Conditions Générales s'avère non valable ou non exécutable, ceci n'influence en rien la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des présentes Conditions Générales. Dans ce cas, Multipharma et le Client mèneront des négociations en toute bonne foi et remplaceront la disposition non valable ou non exécutoire par une disposition valable aussi proche que possible de l'objectif et de la portée de la disposition d'origine.

**15.2.** La non-exécution d'une clause des présentes Conditions Générales n'entraîne pas la renonciation à celle-ci, à moins qu'une telle renonciation ne résulte d'un écrit explicite, non ambigu et signé de celui qui renonce. De même, la renonciation à un droit n'entraîne pas la renonciation à tout autre droit pouvant résulter des Conditions Générales.

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

Tous les contrats auxquels s'appliquent les présentes Conditions Générales sont régis exclusivement par la législation belge.

Tout litige entre Multipharma et le Client relève des tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

#### **17. Modification**

Multipharma se réserve le droit de modifier les 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.