

## Conditions générales de vente en pharmacie

*Dernière mise à jour : janvier 2023*

### 1. Généralités

Ce document reprend les conditions générales de vente 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 BE0866855346) (ci-après « **Multipharma** » ou la « **Pharmacie** »).

Multipharma peut être contactée au numéro de téléphone suivant: 02/529.92.11 ou par e-mail à [info@multipharma.be](mailto:info@multipharma.be).

### 2. Objet et champ d'application

**2.1.** Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales** ») s'appliquent à toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre Multipharma et le patient qui agit en sa qualité de consommateur et achète des produits dans une pharmacie Multipharma au comptant (ci-après le « **Client** »).

Les présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas aux ventes en ligne sur le site internet [www.multipharma.be](http://www.multipharma.be). Elles ne s'appliquent pas non plus aux ventes aux clients professionnels ou plus généralement aux ventes avec factures.

**2.2.** Le Client et Multipharma conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes Conditions Générales, et toute commande ou achat par le Client implique l'acceptation par celui-ci de ces dernières.

### 3. Offre

**3.1.** L'offre des produits en pharmacie est toujours valable dans la limite des stocks disponibles et peut être modifiée ou retirée à tout moment par la Pharmacie.

**3.2.** La Pharmacie 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.

**3.3.** La Pharmacie informe toujours explicitement le client si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions.

### 4. Commande et réservation

**4.1.** La commande d'un produit a lieu en officine. Sauf exception, le produit commandé est entièrement payé lors de la commande.

Le Client qui passe une commande de produit est considéré comme l'acheteur et se porte garant du paiement de son prix, même si le produit est destiné à un tiers.

**4.2.** Le Client peut réserver un produit à distance (par téléphone, email ou via l'Application mobile de Multipharma). Dans ce cas, la Pharmacie met le produit de côté pour le Patient pendant 7 jours.

Le prix total exact des produits réservés sera communiqué au Client dans la Pharmacie lors de la collecte de sa réservation. Le paiement des produits réservés s'effectue dans la Pharmacie.

**4.3.** En cas de commande d'un produit, le délai de délivrance mentionné par la Pharmacie n'est pas contraignant mais constitue simplement une indication n'emportant aucune garantie. Il sera respecté dans la mesure du possible.

**4.4.** Au cas où la Pharmacie n'a pas été en mesure de délivrer le produit au moment convenu, le Client a le droit d'annuler la commande. Dans ce cas, la Pharmacie rembourse au Client toute somme payée, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée dans le chef de l'une ou l'autre des parties.

**4.5.** La Pharmacie se réserve le droit de procéder à l'exécution partielle de la commande si une partie seulement de la commande peut être délivrée. La délivrance partielle d'une commande ne peut pas justifier le refus de paiement des produits livrés.

**4.6.** La Pharmacie ne peut être tenue responsable de l'indisponibilité des produits après la passation de la commande. 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.

**4.7.** La Pharmacie se réserve le droit d'annuler une partie ou l'entièreté de la commande pour tout manquement ou défaillance du fabricant ou fournisseur du produit commandé, ou plus généralement en cas d'événement de force majeure, sans que sa responsabilité ne soit engagée et sans être redevable d'une quelconque indemnité. Le Client sera remboursé pour les produits non délivrés.

**4.8.** En cas de réservation à distance ou de commande d'un produit qui n'a pas encore été payé par le Client, la Pharmacie garde le produit à disposition du Client pendant une période de 7 jours, sauf accord préalable avec le Client.

**4.9.** En cas de non-enlèvement d'un produit commandé ou réservé par le Client et non payé,

- le Client devra payer une indemnité forfaitaire à concurrence de 20% du prix du produit s'il s'agit d'un produit ayant une durée de conservation très limitée ;
- le Client devra payer l'intégralité du prix du produit s'il s'agit d'une commande passée spécialement pour lui (ex : préparation magistrale, préparation homéopathique, produits spécifiques qui doivent faire l'objet d'une commande spéciale auprès d'un fournisseur, ou lorsque la Pharmacie ne connaît pas le prix exact du produit lors de la commande).

## 5. Réception des produits - Réclamations

**5.1.** Le Client doit signaler à la Pharmacie immédiatement, et au plus tard le jour ouvrable suivant la délivrance, tout dommage apparent et/ou défaut qualitatif d'un produit et/ou de son emballage, faute de quoi le Client est réputé accepter le produit dans l'état dans lequel il l'a reçu. Le Client est également tenu de vérifier la conformité des produits avec la commande, notamment quant aux quantités délivrées.

**5.2.** Tout défaut caché doit être déclaré à la Pharmacie 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 2 jours ouvrables après réception du produit ni après l'utilisation du produit.

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

- elle est accompagnée des pièces justificatives correspondantes
- le produit se trouve dans un état strictement identique à celui dans lequel il était au moment de la délivrance et qu'il n'a pas encore été utilisé
- le Client n'a pas lui-même procédé à des manipulations, réparations, modifications ou transformations sur le produit livré
- le défaut ne peut être imputé à des mauvaises conditions de conservation ou à un mésusage du produit par le Client
- elle ne concerne pas un produit soumis à des conditions de conservation strictes et réglementées

- le Client a rempli l'entièreté de ses obligations de paiement.

**5.3.** Sauf cas exceptionnel, en cas de produit reconnu défectueux par la Pharmacie, cette dernière sera uniquement tenue au remplacement de celui-ci, à l'exclusion de toute autre forme d'indemnité.

## 6. Garantie légale pour les biens de consommation

**6.1.** 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 apparaît dans un délai de deux ans à compter de la délivrance.

**6.2.** Lorsque le Client identifie un défaut, il doit le notifier à la Pharmacie dans les plus brefs délais par écrit ou par téléphone et en tous les cas dans un délai de deux mois suivant la découverte du défaut. Lorsque le Client omet de notifier à la Pharmacie le défaut endéans ce délai, le Client n'a plus la possibilité d'invoquer la garantie légale. En tout cas, le Client doit s'abstenir de tout usage ultérieur du bien qui pourrait aggraver les effets dommageables.

## 7. Reprise des produits

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

En effet, la Pharmacie garantit une conservation et une manipulation de haute qualité de ses produits et elle est ainsi dans l'impossibilité de reprendre ou d'échanger les produits vendus.

**7.2.** Si néanmoins, dans des cas exceptionnels, la Pharmacie accepte la reprise de certains produits, 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, la Pharmacie 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 la Pharmacie 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.

## 8. Prix

**8.1.** Nos prix s'entendent en EURO et toutes taxes incluses. Les produits sont vendus au prix en vigueur au moment de la date de leur délivrance effective ou du paiement de la commande. 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.

**8.2.** Les « Prix jaunes » sont des prix bas permanents qui sont pratiqués en pharmacie. 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.

**8.3.** Les 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.

## 9. Paiement

**9.1.** Les ventes au comptoir sont payables au comptant, c'est-à-dire sur simple production du ticket de caisse. Le paiement s'effectue également au comptant en cas de commande d'un produit en vue d'un retrait ultérieur par le Client.

**9.2.** Les moyens de paiement suivants sont acceptés par la Pharmacie : paiement en espèces et paiement via un terminal de paiement (Bancontact, Visa, Mastercard, American Express).

**9.3.** À tout moment, et particulièrement dans l'hypothèse où elle décide d'accorder au Client un délai de paiement, la Pharmacie se réserve le droit d'exiger des garanties et sûretés qui garantissent la bonne exécution des obligations du Client et de prendre toute mesure conservatoire qu'elle juge utile.

**9.4.** 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.

## 10. Obligation de reprise des médicaments périmés ou non utilisés par la Pharmacie

Conformément à l'Arrêté Royal du 21 janvier 2009 portant instruction pour les pharmaciens, la Pharmacie a l'obligation de reprendre gratuitement tous les médicaments périmés ou non utilisés qui lui sont rapportés par les patients, même si ceux-ci n'ont pas été achetés chez elle. Toutefois, si un patient n'a pas correctement trié les médicaments qu'il rapporte, le pharmacien n'est pas obligé de les reprendre. Il est donc primordial que ces médicaments périmés ou non utilisés soient au préalable débarrassés de leur carton d'emballage et de leur notice. Les produits qui ne sont pas des médicaments ne peuvent pas être repris par le pharmacien (ex : les produits chimiques, les cosmétiques, les compléments alimentaires ou les aliments pour bébés,...). Ceux-ci doivent être apportés au parc à container ou jetés avec les déchets ménagers.

## 11. Responsabilité

**11.1.** La Pharmacie exclut toute responsabilité pour tout dommage causé par la mauvaise utilisation des produits par le Client et/ou des tiers.

**11.2.** Les produits délivrés par la Pharmacie 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 et en cas de moindre doute ou d'hésitation, il est impératif de contacter la Pharmacie avant toute utilisation.

## 12. Force majeure

**12.1.** 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.

**12.2.** 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.

**12.3.** 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.

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

**13.1.** La Pharmacie traite certaines données à caractère personnel du Client dans le cadre de la dispensation des soins et produits pharmaceutiques. Pour prester ces services, la Pharmacie agit en qualité de responsable du traitement.

**13.2.** La Pharmacie 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.

**13.3.** 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 [www.multipharma.be](http://www.multipharma.be)

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

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

**14.2.** Tout litige entre La Pharmacie 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.