

Algemene verkoopsvoorwaarden

[de PDF-versie downloaden](#)

1. Inleidende bepaling

Onderliggende verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op alle commerciële transacties met betrekking tot de verkochte producten door de apotheek Newpharma bvba in de schoot van haar internet-apotheek Newpharma, met uitsluiting van alle andere voorwaarden (tenzij bij uitdrukkelijke schriftelijke afwijking en in onderling overleg tussen de partijen). Het loutere feit van het plaatsen van een bestelling op de website Newpharma leidt tot de aanvaarding van de onderliggende verkoopsvoorwaarden.

2. IDENTITEIT VAN NEWPHARMA:

Newpharma bvba Rue Basse-Wez 315, 4020 Luik België

Email: info@newpharma.be Telefoonnummer : 02 588 15 62 (van maandag tot vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur)

BTW identificatienummer: BE 0838.666.156

3. BEGRIPPEN

Voor de toepassing van deze verkoopsvoorwaarden of voor de begrippen op de site Newpharma wordt verstaan onder:

3.1. Newpharma: De website van de apotheek Newpharma bvba waar de producten worden aangeboden en verkocht aan de cliënten. Het geheel van de domeinnamen (.be, .lu, .fr, .nl,..) en de gekoppelde domeinnamen worden vermeld onder de naam Newpharma.

3.2. Cliënt: Elke natuurlijke- of rechtspersoon, handelingsbekwaam die een bestelling doorgeeft via de website Newpharma.

3.3. Bestelling: De aanvraag door de cliënt tot sluiting van een verkoopovereenkomst tussen de apotheek Newpharma bvba en de cliënt van de internet-apotheek Newpharma met betrekking tot de producten die worden aangeboden via Newpharma.

3.4. Product fiche: Geeft de informatie (teksten, fotos, grafieken, classificatiesysteem per categorie,...) in verband met een product aan dat te koop wordt aangeboden via Newpharma.

3.5. Producten: Alle goederen te koop aangeboden door de apotheek Newpharma bvba via Newpharma.

3.6. Transactie: Het geheel van de handelingen, veiligheidsverplichtingen, autorisatieprocessen en akkoorden inherent aan de betaling van producten die besteld worden via credit card of ieder andere middel van virtuele transactie via de site.

4. AANVAARDING VAN DE VOORWAARDEN

De cliënt erkent kennis te hebben genomen van deze algemene verkoopsvoorwaarden en verklaart – door het plaatsen van een bestelling – deze onvoorwaardelijk te aanvaarden. De validatie van de bestelling geldt als aanvaarding van de algemene verkoopsvoorwaarden.

5. VOORWERP

De apotheek Newpharma bvba biedt met haar online-verkoop producten aan die gewoonlijk verkocht worden in apotheken, met uitzondering van geneesmiddelen op medisch voorschrift.

De cliënt maakt verbinding met de website en door middel van het vullen van zijn winkelwagentje, plaatst hij de bestelling van de producten die hij geselecteerd heeft tijdens zijn bezoek op de website (artikel 6). De aangekochte producten worden online betaald via één van de mogelijkheden aangeboden op de website (artikel 8). Newpharma bevestigt de aanvaarding van de bestelling via e-mail en de producten worden aan de cliënt geleverd binnen de gespecificeerde termijn (artikel 7).

6. PRODUCTEN

Enkel de producten die voorzien zijn van een productfiche op de site van Newpharma kunnen aangekocht worden. De Belgische wetgever verbiedt de uitvoer van geneesmiddelen (inclusief de geneesmiddelen die worden verstrekt zonder medisch voorschrift), enkel de farmaceutische producten kunnen worden verkocht aan niet-ingezetenen van België.

7. BESTELLING

7.1. Al de informatie bezorgd door de cliënt, als het coderen van gegevens die inherent zijn aan zijn bestelling, verbindt hem. Newpharma kan op geen enkele wijze verantwoordelijke worden gehouden voor fouten die door de cliënt zijn begaan tijdens het ingeven van de bestemmingsgegevens (leveringsadres, facturatieadres inclusief) zoals vertragingen bij de levering of de onmogelijkheid om de bestelde producten te leveren.

7.2. De automatische registratiesystemen bieden van nature een bewijs van de inhoud en de datum van de bestelling.

7.3. Na ontvangst van de aanvraag tot bestelling bevestigt Newpharma aan de cliënt de aanvaarding van de bestelling door het versturen van een bevestiging op het e-mail dat de cliënt heeft meegedeeld bij het registreren van zijn bestelling. De verkoop zal niet eerder worden afgesloten dan vanaf de verzending van de bevestiging van de bestelling.

7.4. In het algemeen en zonder dat verdere uitleg nodig is, behoudt Newpharma zich het recht voor om elke bestelling te weigeren of te annuleren, inclusief het geval van betalingsproblemen bij de betrokken bestelling of een geschil betreffende de betaling van een eerdere bestelling.

7.5. Bijna al de producten zijn in voorraad. Indien het bestelde product niet in voorraad of niet onmiddellijk in voorraad is, zal Newpharma via e-mail de cliënt over de vertraging van de levering inlichten. Indien de cliënt niet akkoord is met de vertraging, kan hij zijn bestelling wijzigen of annuleren.

7.6. Enkel handelingsbekwame personen naar het Belgische recht kunnen een bestelling plaatsen.

7.7. Het is mogelijk medische apparatuur die gecommmercialiseerd is in België, maar niet in de lijsten staat, via de site te bestellen. Daartoe kunt u een e-mail sturen via de contactpagina.

7.8 Indien de bestelling van de Cliënt geen geneesmiddelen bevat, aanvaardt de Cliënt geen geneesmiddelen bevat, aanvaardt de Cliënt dat zijn bestelling voorbereid wordt in het logistieke centrum van Newpharma onder het toezicht van een apotheker of apothekersassistent en overeenkomstig de goede officinale farmaceutische praktijken.

8. LEVERING

8.1. Na bevestiging van de bestelling en aanvaarding van de betaling door het orgaan belast met de transactie, verbindt Newpharma zich er toe om de bestelde producten naar de cliënten te sturen op het opgegeven leveringsadres, rekening houdend met een algemene vertraging van één tot twee dagen afhankelijk van de bestemming. Al de gegevens met betrekking tot de vertraging zijn beschikbaar op de website van Newpharma.

8.2. Door het plaatsen van een bestelling, engageert de client zich voor de regeling van ontvangst van de goederen, alle belastingen, rechten en andere huidige en toekomstige kosten te wijten aan de titel van levering van de bestelde goederen. De solidaire aansprakelijkheid van de apotheek Newpharma bvba kan in dat opzicht niet spelen.

8.3. De levering gebeurt door de firma DPD voor alle landen, behalve Frankrijk, waar de pakjes meestal door Colissimo worden verzonden. Voor Frankrijk behoudt Newpharma zich echter het recht voor Exapax (via DPD) te gebruiken wanneer zij dit een betere keuze vindt. De tarieven van levering en tijd zijn beschikbaar op de site Newpharma. In geval van vertraagde levering kan de klant de levering weigeren en een terugbetaling bij Newpharma of transporteur vragen.

8.4. Bij de ontvangst van de bestelde goederen, moet de cliënt of de bestemming de goede staat van het geleverde goed

nagaan en kennis nemen van de gebruiksvoorwaarden en instructies die aan hem werden verstrekt. In de hypothese dat één of meerdere bestelde producten gebrekkig of beschadigd zijn, Het wordt aangeraden dat de klant of de ontvanger dit onmiddellijk kenbaar maakt op het moment van de levering van het pakje en/of ons contacteert via [onze contactpagina](#).

8.5. Als een pakket niet is ontvangen ondanks de verschillende passages van de vervoerder (maximum drie passages), wordt het teruggezonden aan Newpharma en de bestemming wordt verwittigd via e-mail. Een bijkomende levering kan door de koper gevraagd worden en hij zal de kosten ervan dragen (zelfs indien de eerste verzending gratis werd uitgevoerd).

8.6. De cliënten of de bestellingen van de goederen onthouden zich van elke gedeeltelijke of gehele wederverkoop.

9. KLACHTEN

9.1. Om het risico van inbreuk op de rechten van de consument te voorkomen, wordt het aanbevolen om claims die betrekking hebben op een zichtbaar en/of kwalitatief gebrek van een artikel of het ontbreken hiervan bij de levering, zo snel mogelijk te signaleren aan Newpharma. Dit dient duidelijk en uitgebreid te gebeuren. Het is aangeraden om een eventuele klacht te melden via de [contactpagina](#) (contactformulier, email, telefoon of per brief).

9.2. Bij Newpharma ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Newpharma binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

10. TERUGGAVE

10.1. In overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving inzake de verkoop op afstand (wet van 21 December 2013), heeft de cliënt het recht afstand te doen van zijn aankoop zonder boete en zonder opgave van redenen: - **Voor alle producten BEHALVE geneesmiddelen en medische hulpmiddelen** is het herroepingsrecht van toepassing **VOOR of NA** de verzending van het pakje door Newpharma - **Voor geneesmiddelen en medische hulpmiddelen** geldt het herroepingsrecht enkel **VÓÓR** de verzending van het pakje door Newpharma **BEHALVE** wanneer deze producten een of meerdere productiefouten vertonen. In dat geval is het herroepingsrecht ook van toepassing na de verzending. Om deze vraag tot herroeping in te dienen, volstaat het dat de klant: - ofwel de klantendienst contacteert via de [contactpagina](#). - ofwel het [herroepingsformulier](#) invult en verstuurt via e-mail. De cliënt beschikt over een tijd van veertien kalenderdagen te rekenen vanaf de ontvangst van de bestelde goederen om ze terug te sturen naar de apotheek Newpharma bvba tegen omwisseling of restitutie. Om de restitutie of omwisseling te verkrijgen, moet de cliënt op zijn kosten (overeenkomstig Art. VI.51 § 1.) en onder zijn verantwoordelijkheid de nieuwe producten terugsturen naar het volgende adres: Newpharma, Rue Basse-Wez 315, 4020 Luik (België). Indien mogelijk is het aangewezen de/het product(en) in hun originele, volledige verpakking terug te sturen, samen met hun accessoires (zoals bijvoorbeeld bijsluiters of gebruiksaanwijzingen) en een kopie van de aankoopfactuur.

10.2. Indien de goederen naar Newpharma werden teruggestuurd onder de juiste voorwaarden en binnen de juiste tijd, engageert Newpharma zich ertoe de betalingen vande cliënt te vergoeden en dit zonder kosten. De verzendingskosten voor het terugsturen van de producten worden niet terugbetaald door Newpharma (tenzij de fout aan Newpharma toe te schrijven is). De terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen na ontvangst van de getourneerde goederen.

10.3. De consument kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor: 1° de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid; 2° de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden vanwege gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;

11. PRIJS

11.1. De prijs vermeldt op de product data-sheets stemt niet overeen met de kosten gerelateerd aan het transport.

11.2. De prijs vermeldt in de bestelbevestiging is de definitieve prijs uitdrukkelijk alle bijhorende kosten en inclusief BTW. Die prijs bevat de goederenprijs, de behandelingskosten, kosten van verpakking en bewaring van de producten en de transportkosten.

11.3. Newpharma behoudt zich het recht om de prijs te wijzigen op elk moment, maar de producten worden gefactureerd op basis van de geldende tarieven op moment van de registratie van de bestellingen.

11.4. De prijzen en het aanbod van de geneesmiddelen en medische apparatuur zijn geldig tot wijziging van de prijzen

12. BETALING

12.1. De prijs van de goederen is te betalen cash door één van de betalingsmiddelen voorgesteld op de dag van bestelling.

12.2. De bescherming tegen een frauduleus gebruik van de middelen van betaling gebruikt voor de transactie met name als gevolg van piraterij tegen mogelijke betwistingen van betaling van postwissels is verzekerd door de maatschappij Ingenico (voormalig Ogone).

12.3. De bestelling gevalideerd door de cliënt wordt niet effectief dan wanneer de instelling voor de beveiligde bankbetaling en de maatschappij Ingenico (voormalig Ogone) hun akkoord hebben verleend ivm de uitvoering van de transactie. In geval van weigering van de instelling voor de beveiligde bankbetaling of van de maatschappij Ingenico (voormalig Ogone), zal de bestelling automatisch worden geannuleerd en de cliënt verwittigd worden via e-mail.

12.4. De informatie over de bestelling maakt onderwerp uit van een geautomatiseerde verwerking van gegevens aldus is de verantwoordelijke Ingenico (voormalig Ogone). Die geautomatiseerde verwerking van gegevens heeft tot doel te strijden tegen fraude met de bankkaart. Ingenico (voormalig Ogone) en Newpharma zijn de gegevensontvangers in relatie met de bestelling. Het ontbreken van gegevens in relatie met de bestelling verhindert de realisatie en analyse van de transactie. In geval van frauduleus gebruik van een bankkaart, van een onregelmatige verklaring of een anomalie, kunnen de gegevens in relatie met de bijhorende bestelling en de niet-betaling voorwerp uitmaken van een opname in een bestand van incident van betaling.

13. AANSPRAKELIJKHEID

13.1. Newpharma en de apotheek Newpharma bvba (alsook de apotheek-titularis) kunnen in geen enkel geval en op geen enkele manier aansprakelijk worden gehouden voor schade van allerlei aard die kan resulteren uit een slecht gebruik van de gecommmercialiseerde producten.

13.2. De aansprakelijkheid van Newpharma, de apotheek Newpharma bvba of de apotheek-titularis kan eveneens niet worden weerhouden voor mogelijke veranderingen in de producten aangebracht door de fabrikanten.

13.3. De aansprakelijkheid van Newpharma/apotheek Newpharma bvba zal in elk geval beperkt zijn tot het bedrag van de bestelling en kan niet in twijfel worden gebracht voor kleine vergissingen of nalatigheden die hadden kunnen voortbestaan ondanks de voorzorgsmaatregelen genomen in de presentatie van de goederen. Inclusief, de foto's gepresenteerd op de site worden verstrekt louter ten exemplatieve titel. In geen enkel geval kan een wijziging van de verpakking of van de inhoud van een goed worden ingeroepen in geval van afwijking in vergelijking met de foto beschikbaar op de site. De verwijzingen bekendgemaakt op de data-sheets zijn louter van indicatieve titel. De cliënt engageert zich om aandachtig het bericht weergegeven door de fabrikant te lezen op of in de verpakking van het product. Het is dat bericht dat de informatie bevat (inclusief de doseringen en tegen indicaties) die de gebruiker dient te respecteren.

13.4. Deze site bevat links naar andere internetsites. Noch Newpharma, noch de apotheek Newpharma bvba of zijn apotheker-titularis kunnen aansprakelijk worden gehouden voor actuele of toekomstige inhoud op deze sites, noch voor inhoud van externe sites die een link hebben naar de site Newpharma.

14. GARANTIE

14.1. Alle Producten aangekocht bij Newpharma genieten van de wettelijke garantie voortvloeiende uit de artikelen 1649bis et.seq. van het Burgerlijk Wetboek, voor een gebrek aan overeenstemming op het ogenblik van de levering van het Product, op voorwaarde dat de Klant het gebrek niet kende of niet geacht wordt het te kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, en dit, voor zover het gebrek zich voordoet binnen twee (2) jaar na de levering. De Klant dient Newpharma schriftelijk op de hoogte te stellen van zijn intentie beroep te doen op de wettelijke garantie, ten laatste binnen twee (2) maanden te rekenen vanaf de dag waarop hij het gebrek heeft vastgesteld. De terugzendingskosten van het niet-conforme Product zullen door Newpharma worden gedragen, voor zover ze zullen uitgevoerd worden door de postdiensten vertrekkend vanuit België. Niettemin, zal de Klant alle risico's dragen verbonden aan het verlies van het Product gedurende de hele duur van de teruggave operatie. De teruggavekosten zullen gecrediteerd worden in de vorm van een aankoop bon, met een waarde op de volgende Bestelling, of inbegrepen zijn in de eventuele teruggave.

14.2. In geen enkel geval kunnen Newpharma of apotheek Newpharma bvba verantwoordelijk worden gehouden voor het niet-respecteren van wet- en regelgeving van kracht in het land van ontvangst. De eventuele aansprakelijkheid van Newpharma

of apotheek Newpharma bvba is uitsluitend gelimiteerd tot de waarde van het product in kwestie, bepaald volgens de datum van verkoop.

De cliënt kan contact opnemen met de cliëntenservice door het invullen van het formulier dat men kan terugvinden op de website onder de rubriek 'contacteer ons'.

14.3. Als lid van BeCommerce verbindt Newpharma zich ertoe om de gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel te respecteren om de consument de nodige waarborgen te bieden, waardoor er een essentiële vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd tussen verkopers en kopers op het vlak van verkoop op afstand, met focus op e-commerce.

[Gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel voor verkoop op afstand](#)

15. PERSOONSgegevens

15.1. Het verzamelen van persoonsgegevens ten behoeve van de verkoop op afstand is verplicht. Deze informatie is essentieel voor de verwerking en versturing van bestellingen. Het gebrek aan informatie leidt tot de niet-validatie van de bestelling.

15.2. Newpharma is onderworpen aan de Belgische wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonsgegevens, gewijzigd door de wet van 11 december 1998, welke rekening houdt met de EU-richtlijnen van 24 oktober 1995. Die wet voorziet dat ondernemingen die persoonsgegevens verzamelen de toestemming moeten hebben van de betrokken persoon. De gegevens moeten nauwkeurig zijn en moeten worden verzameld voor een specifiek, duidelijk en wettelijk doel. Iedereen moet toegang hebben tot zijn persoonsgegevens en moet het recht hebben om ze te kunnen wijzigen. In overeenstemming met de wet wordt de verwerking van de persoonsgegevens van cliënten geregistreerd bij de commissie tot bescherming van het privéleven. De cliënt beschikt over een recht op toegang, een recht tot aanpassing, een recht tot verbetering en van afschaffing van de betreffende gegevens dat hij kan uitoefenen bij Newpharma.

15.3. Newpharma/apotheek Newpharma bvba verbinden zich er toe om de gegevens van hun cliënten nooit aan derden door te geven.

15.4. De klant heeft de mogelijkheid om inzage in zijn persoonsgegevens te krijgen en die te verbeteren via de pagina Mijn Account.

16. INTELLECTUELE EIGENDOM

De teksten, paginavermeldingen, illustraties, foto's, datasheets en andere illustratieve elementen op de website zijn beschermd door het auteursrecht en in het algemeen door de principes van het recht op intellectuele eigendom. De inhoud van de site Newpharma mag niet worden gekopieerd. Niets mag worden veranderd, niets mag op een andere site worden geplaatst, niets mag worden gepubliceerd in welke vorm ook zonder geschreven voorafgaande toestemming van Newpharma/apotheek Newpharma bvba. Deze site kan ook teksten, illustraties en andere elementen bevatten die door de auteursrechten van derden beschermd zijn. Newpharma/apotheek Newpharma bvba geven op geen enkele manier en in geen enkel geval de toestemming om hun intellectuele eigendom, noch die van derden te gebruiken.

17. TOEPASSELIJK RECHT BIJ GESCHILLEN

17.1. Indien er moeilijkheden ontstaan tijdens de uitvoering van een overeenkomst, verbinden de cliënt en Newpharma/apotheek Newpharma bvba zich er toe om – alvorens gerechtelijke stappen te ondernemen – de mogelijkheid te onderzoeken om tot een minnelijke schikking te komen. Indien dit geen oplossing biedt zijn enkel rechtbanken van Luik bevoegd om kennis te nemen van eventuele vorderingen, ongeacht de plaats van levering of de woonplaats van de cliënt. De overeenkomsten en alle juridische verslagen tussen de cliënt en Newpharma/apotheek Newpharma bvba zijn onderworpen aan het Belgische recht.

Newpharma is aan geen enkele buitengerechtelijke arbitrage onderworpen in geval van klachten en betwistingen.

17.2. Er bestaat nu een ODR-platform (Online Dispute Resolution) die erop is gericht om de consument en de onderneming zowel op nationaal als grensoverschrijdend vlak hun onderlinge geschillen op een snelle en efficiënte (lees: online) wijze te beslechten: <http://ec.europa.eu/odr/>

Deze instantie zal als een scheidsrechter optreden om zo een oplossing te bieden. Het platform is zowel gebruiksvriendelijk als

meertalig.

Het systeem kenmerkt zich door vier stappen:

- 1) Consument vult een klachtenformulier in en stuurt deze in.
- 2) De klacht wordt doorgestuurd naar de betrokken onderneming, die een ADR-entiteit voorstelt aan de consument.
- 3) Van zodra de consument en de onderneming akkoord gaan over het feit een ADR-entiteit deze klacht te laten behandelen, [zal het ODR-platform het dossier automatisch doorzenden naar die ADR-entiteit.](#)
- 4) De ADR-entiteit handelt de zaak volledig online af en verbindt zich ertoe een oplossing te hebben binnen de 90 dagen.