

Algemene voorwaarden

1. Inleidende bepaling

In deze overeenkomst vindt de client de contractuele regels terug betreffende het gebruik van de online Apotheek Helpshop en de bestellingen die hij op dat ogenblik via Helpshop overweegt te plaatsen.

Door het plaatsen van een bestelling op de website Helpshop of het loutere bezoeken en raadplegen van Helpshop aanvaardt de bezoeker de inhoud ervan en wordt er telkens een nieuwe overeenkomst afgesloten.

Helpshop houdt zich eveneens het recht voor om de Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen voor toekomstige bestellingen. Door het gebruik van de website of ander elektronisch portal van Helpshop en/of het plaatsen van een bestelling aanvaardt de client deze Algemene Voorwaarden.

Andere voorwaarden (deze van de client bijvoorbeeld) zullen bijgevolg nooit van toepassing zijn, tenzij Helpshop voorafgaandelijk en schriftelijk met de afwijkende voorwaarden akkoord ging.

De cliënt erkent door de aanvaarding van de overeenkomst dat hij 1) voorafgaandelijk de mogelijkheid heeft gehad de overeenkomst – voorafgaandelijk aan de aanvaarding ervan – na te lezen 2) ze desgevallend clausele per clausele inhoudelijk te onderhandelen en 3) ze af te drukken en op te slaan.

De cliënt aanvaardt dat het bewijs van diens voorafgaandelijke kennisname en voormelde handeling door Helpshop geleverd kan worden door de aanvaarding van de overeenkomst door de client.

2. Begrippen

2.1. Helpshop: De website van de BVBA APOTHEEK MEEKERS, gelegen te Lauwstraat 93, 3700 Tongeren, KBO nummer 0459.137.721, RPR Tongeren 81313, APB 734401 met de Heer Stefan Meekers als Apotheek-titularis. www.helpshop.be wordt ook vermeld onder Helpshop. Contact : Tel. 012/23.67.09 - fax 012/26.42.59 - email : info@helpshop.be. Eventuele klachten kunnen aan bovenstaande adres- en/of contactgegevens gericht worden.

2.2. Cliënt: Elke natuurlijke- of rechtspersoon, handelingsbekwaam en ouder dan 18 jaar die een bestelling doorgeeft via de website Helpshop.

2.3. Bestelling: De aanvraag door de cliënt tot sluiting van een verkoopsovereenkomst tussen de BVBA Apotheek Meekers en de cliënt van de online apotheek Helpshop met betrekking tot de producten die worden aangeboden via Helpshop.

2.4. Product fiche: Geeft de informatie (teksten, fotos, grafieken, onderverdeling per categorie,...) over een te koop aangeboden product.

2.5. Producten: Alle goederen te koop aangeboden door de BVBA Apotheek Meekers via Helpshop.

2.6. 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.

3. Producten

BVBA Apotheek Meekers biedt via Helpshop producten aan die gewoonlijk verkocht worden in apotheken, met uitzondering van voorschrijfplichtige geneesmiddelen dewelke niet verkrijgbaar zijn.

De Belgische wetgeving verbiedt de uitvoer van geneesmiddelen. Enkel parafarmaceutische producten kunnen verkocht worden aan niet-ingezetenen van België.

4. Cliënt

Iedere bezoeker kan zich registreren als client, waarna hij kan overgaan tot het plaatsen van bestellingen. Deze toegang is strikt persoonlijk en is voorbehouden aan handelingsbekwame meerderjarigen.

De cliënt verbindt er zich toe om zijn log-in gegevens en zijn paswoord niet aan derden door te geven en misbruik door derden te verhinderen.

Ingeval van (vermoeden van) onrechtmatig gebruik kan Helpshop de toegang schrappen, onverminderd het recht van Helpshop om de schade op de cliënt te verhalen.

5. Belangrijke informatie

Helpshop besteedt de grootste zorg bij het online plaatsen van informatie over de eigenschappen van de medische producten, en dit inclusief de technische beschrijvingen die gebaseerd zijn op gegevens van partners en leverancier, en met foto's ter illustratie van de medische producten, dit alles in zoverre de technische middelen het toelaten en volgens de beste standaarden op de markt. Bepaalde karakteristieken van een product, zoals de kleur, formaat, gewicht en andere, kunnen bij levering verschillen van de foto's, zoals weergegeven op de website.

Tal van producten aangeboden door Helpshop (in het bijzonder de voorschrijfvrije geneesmiddelen) moeten met de grootste voorzichtigheid gebruikt worden, na diagnose en advies door een wettelijke erkende arts of therapeut.

Helpshop houdt informatie bij van de voorgaande bestellingen van een client, doch enkel voor logistieke redenen (onder andere aanvullen van de stock). De client mag niet veronderstellen dat de historiek van zijn bestellingen aanleiding zal geven tot een automatische waarschuwing (dosis, interactie met andere geneesmiddelen).

Helpshop benadrukt dat de wettelijke en deontologische regels van toepassing op de apotheker-titularis voor gevolg kunnen hebben dat een geplaatste bestelling geannuleerd kan worden indien de bestelling niet in overeenstemming zou zijn met voornoemde regels.

6. Bestelling

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

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

6.3. Na ontvangst van de aanvraag tot bestelling bevestigt Helpshop 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.

6.4. In het algemeen en zonder dat verdere uitleg nodig is, behoudt Helpshop 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.

6.5. Bijna al de producten zijn op voorraad. Indien het bestelde product niet in voorraad of niet onmiddellijk op voorraad is, zal Helpshop 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.

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

6.7. De bestelling is pas definitief van zodra 1) Helpshop deze aanvaard heeft en 2) de cliënt het volledige bedrag inclusief de verzendingskosten betaald heeft aan Helpshop, conform de aldaar aangewezen betaalmethode.

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

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

7. Levering

7.1. Na bevestiging van de bestelling en aanvaarding van de betaling door het orgaan belast met de transactie, verbindt Helpshop zich er toe om de bestelde producten naar de cliënt te sturen op het opgegeven leveringsadres, binnen een termijn van twee werkdagen voor bestellingen geplaatst binnen België.

7.2. Door het plaatsen van een bestelling, engageert de cliënt 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 BVBA Apotheek Meekers kan in dat opzicht niet spelen.

7.3. De levering gebeurt hoofdzakelijk door de firma BPOST. De tarieven van levering en tijd zijn beschikbaar op de site Helpshop. Geen enkele compensatie kan geclaimd worden aan Helpshop of aan vervoerder door de cliënt in het geval van laattijdige levering.

7.4. 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, moet de cliënt of de bestemming onmiddellijk het noodzakelijke voorbehouden formuleren aan de vervoerder op moment van de levering.

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

7.6. De cliënten of de bestemmingen van de goederen onthouden zich van elke gedeeltelijke of gehele wederverkoop.

8. Teruggave

8.1. In overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving inzake de verkoop op afstand, heeft de cliënt het recht afstand te doen van zijn aankoop **(met uitzondering van de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken)** zonder bestraffingen en zonder opgave van redenen. 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 BVBA Apotheek Meekers tegen omwisseling of restitutie. Om de restitutie of omwisseling te verkrijgen, moet de cliënt op zijn kosten en onder zijn verantwoordelijkheid de nieuwe producten **(met de leveringsbon)** terugsturen, in hun originele verpakking, onbeschadigd en vergezeld van alle eventuele accessoires, (zoals bijsluiters en andere handleidingen en documentatie) naar het volgende adres: BVBA Apotheek Meekers – Helpshop, Lauwstraat 93 te 3700 Tongeren (België).

8.2. Indien de goederen zijn toegezonden aan Helpshop onder de juiste voorwaarden en binnen de juiste tijd, engageert helpshop zich ertoe de betalingen door de cliënt gedaan terug te geven, (met uitzondering van de leveringskosten indien gekozen werd voor een andere wijze van levering dan de goedkoopste standaardlevering) en dit zonder kosten. In het geval waar de leveringskosten initieel gedragen waren door Helpshop (bevel van een bedrag rechtgevend op een levering 'gratis verzending' of in geval van promotie) dan worden die kosten in mindering gebracht op het terug te geven bedrag van de cliënt. De teruggave intervenueert in een tijdsbestek van maximum 14 dagen te beginnen vanaf de ontvangst van de koopwaar door Helpshop.

8.3. Er bestaat een verzakingsrecht dat uitsluitend van toepassing is voor het verzenden van het pakje. Deze verzaking kan ons meegedeeld te worden op eender welke wijze bv. via de contactpagina, via gewone email of met het modelformulier voor herroeping.

9. Prijs

9.1. De prijs is steeds in euro en BTW inclusief. De prijs vermeld op de product data-sheets stemt niet overeen met de kosten gerelateerd aan het transport.

9.2. De prijs vermeld 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.

9.3. Helpshop 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.

9.4. De prijzen en het aanbod van de geneesmiddelen en medische apparatuur zijn geldig tot wijziging van de prijzen toegestaan door het Ministerie van Economische Zaken.

10. Betaling

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

10.2. 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).

10.3. 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.

10.4. De informatie over de bestelling maakt onderwerp uit van een geautomatiseerde verwerking van gegevens en 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 Helpshop 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.

11. Aansprakelijkheid

11.1. Helpshop en de BVBA Apotheek Meekers (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.

11.2. De aansprakelijkheid van Helpshop, de BVBA Apotheek Meekers of de apotheek-titularis kan eveneens niet worden weerhouden voor mogelijke veranderingen in de producten aangebracht door de fabrikanten

11.3. De aansprakelijkheid van Helpshop/BVBA Apotheek Meekers 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.

11.4. Deze site bevat links naar andere internetsites. Noch Helpshop, noch de bvba Apotheek Meekers 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 Helpshop.

12. Garantie

12.1. In geen enkel geval kunnen Helpshop of BVBA Apotheek Meekers verantwoordelijk worden gehouden voor het niet-respecteren van wet- en regelgeving van kracht in het land van ontvangst. De eventuele aansprakelijkheid van Helpshop of BVBA Apotheek Meekers is uitsluitend gelimiteerd tot de waarde van het product in kwestie, bepaald volgens de datum van verkoop.

12.2 Helpshop garandeert in het kader van huidige overeenkomst enkel de deugdelijke levering van de producten aan de hand van de door de cliënt verstrekte gegevens. Helpshop garandeert nooit het bereiken van een bepaald resultaat. De kwaliteit en de bruikbaarheid van de door Helpshop geleverde producten, wordt weergegeven op de bijsluiter van de fabricant. De door Helpshop geleverde producten zitten in de verpakking van de fabricant. De cliënt is verplicht de instructies en de gebruiksvoorwaarden van de fabricant voorafgaandelijk aan het gebruik van de producten na te lezen en in geval van de minste onduidelijkheid of twijfel aan het gebruik contact op te nemen met de apotheker.

12.3 Krachtens de wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen heeft de consument wettelijke rechten. Deze wettelijke garantie geldt vanaf de datum van aankoop door (desgevallend van levering aan) de eerste eigenaar. Elke commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.

Om een beroep te doen op de garantie, moet de cliënt het aankoopbewijs kunnen voorleggen. Cliënten worden aangeraden om de oorspronkelijke verpakking van de goederen te bewaren.

Voor artikelen die online werden aangekocht en bij de cliënt thuis zijn afgeleverd, dient de cliënt vooraf contact op te nemen met de Helpshop klantendienst waarna de cliënt het artikel op zijn kosten terug dient te bezorgen aan Helpshop.

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'.

Bij vaststelling van een gebrek moet de cliënt Helpshop zo snel mogelijk inlichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van twee maanden na vaststelling ervan door de cliënt te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.

De wettelijke garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, slecht onderhoud, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik.

Zij is evenmin van toepassing op artikelen met een kortere levensduur of slijtageartikelen.

Defecten die zich manifesteren na een periode van 6 maanden volgend op datum van aankoop, desgevallend levering, worden geacht geen verborgen gebreken te zijn, behoudens tegenbewijs door de cliënt.

De garantie is niet overdraagbaar.

12.4 Helpshop geeft geen garantie dat het gebruik van deze website vrij zou zijn van virussen en/of andere schadelijke elementen of programma's.

13. Persoonsgegevens

13.1. 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.

13.2. Helpshop 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 Helpshop.

13.3. Helpshop/BVBA Apotheek Meekers verbinden zich er toe om de gegevens van hun cliënten nooit aan derden door te geven.

13.4. Helpshop/BVBA Apotheek Meekers is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens. Meer informatie : info@helpshop.be - Apotheek Meekers - Lauwstraat 93 te 3700 Tongeren.

13.5. De cliënt beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van zijn persoonsgegevens. Mits bewijs van identiteit (kopie indentiteitskaart) kan de

cliënt via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan BVBA Apotheek Meekers, Lauwstraat 93 te 3700 Tongeren - info@helpshop.be, gratis de schriftelijke mededeling bekomen van zijn persoonsgegevens. Indien nodig kan de cliënt ook vragen om de gegevens te corrigeren die onjuist, niet volledig en niet pertinent zouden zijn.

13.6. In geval van gebruik van gegevens voor direct marketing : de cliënt kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens voor direct marketing. Hiertoe kan de cliënt zich steeds richten tot : BVBA Apotheek Meekers - Lauwstraat 93 te 3700 Tongeren - info@helpshop.be.

13.7. Helpshop/BVBA Apotheek Meekers waarborgt de beveiligde overdracht van persoonsgegevens.

14. 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 Helpshop 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 Helpshop/ BVBA Apotheek Meekers. Deze site kan ook teksten, illustraties en andere elementen bevatten die door de auteursrechten van derden beschermd zijn. Helpshop/BVBA Apotheek Meekers geven op geen enkele manier en in geen enkel geval de toestemming om hun intellectuele eigendom, noch die van derden te gebruiken.

15. Toepasselijk recht bij geschillen

Indien er moeilijkheden ontstaan tijdens de uitvoering van een overeenkomst, verbinden de cliënt en Helpshop/BVBA Apotheek Meekers 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 de plaats van de maatschappelijke zetel van BVBA Apotheek Meekers 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 Helpshop/ BVBA Apotheek Meekers zijn onderworpen aan het Belgische recht.

16. UNIZO E-commerce label

Apotheek Meekers (www.helpshop.be) heeft het Reglement van het Unizo e-commerce label onderschreven. Een kopie van dit Reglement en de toegang tot de klachtenprocedure van UNIZO is beschikbaar via www.unizo.be/e-commerce .

