

Algemene voorwaarden

1. Toepasselijkheid

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

'Viata ': Apotheek Vanmeer NV met zetel te Beverststraat 74, 3740 Bilzen, ingeschreven onder het ondernemingsnummer (BTW-BE) 419.995.845.

'Koper': iedere natuurlijke persoon (B2C) of rechtspersoon (B2B) die met Viata in een contractuele relatie van welke aard dan ook staat of komt te staan.

'Medische producten': Voorschriftvrije geneesmiddelen en parafarmaceutische producten. Het voorwerp van een of meerdere koopovereenkomsten.

Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen, indien nadrukkelijk aangegeven, specifieke voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde diensten en/of medische medische producten. Mochten er tussen deze specifieke voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden verschillen bestaan, dan gelden in beginsel de bepalingen uit de specifieke voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden, tenzij anders is bepaald. Van één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken op voorwaarde van een uitdrukkelijk overeengekomen en schriftelijk bewijs. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven in dat geval onverkort van kracht. Algemene Voorwaarden die de Koper hanteert zijn niet van toepassing. Viata behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden op ieder ogenblik te wijzigen en/of aan te vullen voor toekomstige bestellingen. Door het gebruik van de website of ander elektronisch portaal van Viata en/of het plaatsen van een bestelling aanvaardt de Koper deze Algemene Voorwaarden alsmede alle andere rechten en plichten zoals die staan vermeld op de Website. Viata kan beroep doen op derden wanneer dit vereist is voor de correcte uitvoering van een overeenkomst met de Koper. Viata is bereikbaar via 'viata.be', 'viata.fr' of 'viata.nl'.

2. Informatie en overeenkomsten

Viata 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 haar partners en leveranciers, 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, verpakking en andere, kunnen bij levering verschillen van de foto's, zoals weergegeven op de website. Foto's zijn derhalve niet bindend. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een orderbevestiging aan de Koper is overhandigd dan wel, in het geval het aanbod via de Website is gedaan, per e-mail is verzonden naar het door Koper opgegeven e-mailadres. Deze orderbevestiging bevat ook een link naar de Algemene Voorwaarden. Een op naam

gestelde offerte heeft een geldigheidsduur van 2 weken, tenzij een andere termijn in de offerte staat vermeld. Viata en haar koper komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt. Met name ook het ontbreken van een gewone, digitale of elektronische gekwalificeerde handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van Viata gelden hierbij, voor zover de wet dat toelaat, als een vermoeden van bewijs. Informatie, afbeeldingen, mondelinge mededelingen, opgaven etc. met betrekking tot alle aanbiedingen en de belangrijkste kenmerken van de medische producten die telefonisch of via e-mail worden verstrekt worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan.

3. Prijzen

Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro (en desgevallend in andere internationale munteenheden zoals de GBP en USD) en zijn inclusief BTW en andere taksen. In het geval een rechtspersoon als Koper fungeert kan de prijs exclusief BTW en andere taksen worden aangeduid. Speciale aanbiedingen zijn slechts geldig zolang de voorraad strekt. De Koper is de prijs verschuldigd die Viata in haar bevestiging conform artikel 2 van deze voorwaarden aan haar heeft medegedeeld. Kennelijke of overduidelijke fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door Viata worden gecorrigeerd. Leveringskosten worden duidelijk aan de koper medegedeeld. Ten aanzien van bepaalde betaalmethoden gelden nadere voorwaarden met betrekking tot de bezorgmethode en de eventuele kosten. Dit wordt duidelijk aan de Koper medegedeeld.

4. Betaling

De op de site aangegeven verkoopprijzen zijn inclusief alle belastingen (tenzij Koper optreedt als rechtspersoon, B2B), maar zonder verzendkosten. De eventuele verzendkosten zijn voor de Koper en worden weergegeven bij het uitchecken van uw digitale winkelwagen. We houden ons het recht voor de prijzen op elk moment te wijzigen, maar we verplichten ons ertoe de tarieven toe te passen die op de site aangegeven stonden op het moment van uw bestelling. Bij online bestellingen kunnen via de gangbare geldige en internationaal aanvaarde kredietkaarten en elektronische betaalwijzen worden betaald. Beveiligingsmaatregelen via SSL worden voorgenomen om uw online betaling veilig te kunnen laten verlopen. Indien de betaling niet onmiddellijk kan worden afgehandeld doordat gekozen wordt voor een financieel betalingsmiddel dat dergelijke onmiddellijke betaling niet kan tewerkstellingen, bepaalt Viata een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Facturen worden enkel per aanvraag uitgekeerd aan rechtspersonen (B2B). Consumenten worden hiervan uitdrukkelijk uitgesloten en kunnen bijgevolg geen factuur aanvragen. Indien de klant de factuur niet voldoet binnen deze vooropgestelde termijn beginnen de wettelijke intresten te lopen en zijn zij verschuldigd zonder uitdrukkelijke ingebrekestelling. Wanneer Viata na 3 aanmaningen de betaling niet heeft ontvangen zal de factuur overgedragen worden aan een incassobureau of juridisch kantoor die

de procedure verder afhandelt. Klachten dienen ingediend te worden binnen een week na factuurdatum. De klachtneerlegging heeft geenszins een schorsing van betaling tot gevolg. Ten laste van de Koper komen tevens alle (buiten-)gerechtelijke kosten van welke aard dan ook, die Viata, als gevolg van de niet nakoming door de Koper van diens (betalings-) verplichtingen, heeft moeten maken.

Indien voor een betaalwijze met een kredietkaart wordt gekozen dan zijn hierop de voorwaarden van de desbetreffende kaartuitgever van toepassing. Viata is geen partij in de relatie tussen de Koper en de kaartuitgever.

5. Levering DPD

Wij kunnen uw bestelling verwerken afhankelijk van de beschikbare voorraden. In het geval dat een door u besteld product niet op voorraad zou zijn, verplichten wij ons ertoe u binnen vijftien dagen na het doorgeven van de bestelling hiervan per email op de hoogte te brengen en aan te geven binnen hoeveel tijd het product aan u geleverd kan worden.

Bestellingen worden zo snel als materieel mogelijk afgeleverd. Viata biedt u momenteel één wijze van levering aan, namelijk: DPD (https://www.dpd.com/be_en/home/shipping). Viata doet alles binnen haar mogelijkheid om de vermelde levertijden te respecteren. Viata neemt echter geen verantwoordelijkheid voor levering die te laat komt of voor een bestelling welk verloren raakt door derden of door onvoorziene omstandigheden of door overmacht. Als een bestelling niet geleverd wordt binnen de aangegeven tijd, wordt een onderzoek ingesteld bij de vervoerder, wat meerdere dagen in beslag kan nemen. Gedurende deze periode kan niet overgegaan worden tot terugbetaling of een andere verzending. Medische producten die niet meer in stock zijn, kunnen worden besteld. Ingeval van bestelling, dient rekening te worden gehouden met een levertermijn van maximaal 30 dagen na bestelling. Het is belangrijk dat u bij ontvangst van uw medische producten controleert of deze conform uw bestelling zijn, en als dat niet zo is, Viata daarvan binnen de zeven (7) werkdagen op de hoogte brengen. Alle meldingen over een levering die niet op tijd aangekomen dienen per e-mail te worden aangegeven via info@viata.be. Eventueel teruggestuurde medische producten worden alleen geaccepteerd als deze in originele staat zijn, te weten in hun verpakking, accessoires, voedingsadviezen, en documentatie inbegrepen.

Behoudens andere bepaling, is de uiterste leveringstermijn dertig (30) dagen na ontvangst van de bestelling, met uitzondering van betaling via overschrijving waarbij geldt dat de uiterste leveringstermijn 30 dagen is na ontvangst van de betaling. De genoemde levertijd geldt slechts, in zoverre toegelaten door de Wet Marktpraktijken, als indicatie, derhalve kunnen hieraan geen rechten ontleend worden. Leveringen vinden plaats op het door de Koper tijdens de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven adres. Zodra de te leveren medische producten op het opgegeven afleveradres zijn geleverd, gaat het risico over op de Koper.

6. Identiteitsdiefstal en kredietkaartfraude Docdata Payments

Om de veiligheid van uw online transacties te verzekeren, werkt Viata samen met erkende betalingspartners en kredietkaartuitgevers. Betalingen worden verwerkt via het beveiligd systeem van Docdata Payments, volgende (krediet)kaarten worden geaccepteerd: Visa, Mastercard, Mister Cash/Bancontact, Maestro. Het online betalen wordt aldus uitgevoerd via een gesloten beveiligingssysteem, waarmee uw bankgegevens steeds versleuteld worden bij verzending over het internet. Verlies of diefstal van uw identiteits- of kredietkaartgegevens wordt hierdoor tot een minimum beperkt. Viata meent alle mogelijke en relevante voorzorgen te hebben genomen en handelt zodoende als een normale, vooruitziende en zorgvuldige online tussenpersoon. Eventuele identiteitsdiefstal of financiële diefstal kan dan ook niet tegen Viata worden ingeroepen.

7. Gebreken en klachtindiening

De Koper is steeds verplicht de medische producten onmiddellijk na ontvangst nauwkeurig te onderzoeken.

Klachten van de Koper, die betrekking hebben op gebreken aan het product of de levering, welke uiterlijk waarneembaar zijn, moeten door de Koper binnen zeven (7) dagen na levering (of binnen zeven (7) dagen na factuurdatum indien de medische producten niet aan Koper (konden) worden geleverd), aan Viata schriftelijk ter kennisgeving worden gebracht per mail via service@viata.be. Uw klacht wordt uiterlijk binnen 7 dagen behandeld. Wij raden u aan uw bestelling aangetekend te versturen en een verzekering af te sluiten bij de vervoerder, voor de marktwaarde van de medische producten. Dit in geval van diefstal of verlies van de medische producten bij de vervoerder. Bij alle retourzendingen zijn de kosten voor de Koper.

De Koper is niet gerechtigd de medische producten, waarover geen gemotiveerde klachten bestaan, terug te sturen. Indien aan voorgaande geen gevolg gegeven wordt en ten onrechte goederen teruggestuurd worden, dan komen alle kosten welke aan terugzending zijn verbonden, ten laste van de Koper. Viata is in dat geval vrij de medische producten voor rekening en risico van de Koper bij derden te stockeren, en/of op impliciet of expliciet verzoek en kosten van de Koper, deze artikelen aan de Koper terug te zenden.

8. Retourneren

De Wet Marktpraktijken (WMPC) bepaalt dat de Koper binnen een termijn van 14 kalenderdagen het product zonder enige gevolgtrekking, in de zin van boetes of opgave van redenen, kan terugsturen. Dit wordt het verzakingsrecht genoemd. Medische producten dewelke levensmiddelen (zoals voorschrijfvrije geneesmiddelen of parafarmaceutische medische producten) impliceren ("die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden of snel kunnen bederven of verouderen") vallen ingevolge artikel 47, §4, 2° WMPC buiten de toepassing van dit recht. Gedacht kan worden in casu aan

voorschriftvrije geneesmiddelen en parafarmaceutische medische producten en gerelateerde medische producten. Dergelijke medische producten komen bijgevolg niet in aanmerking voor teruggave.

In het zeer onwaarschijnlijke geval dat het herroepingsrecht kan worden ingeroepen (voor een product anders dan in bovenstaande alineas), dient een retourzending opgestuurd te worden met een vervoerder. Het terugsturen van een bestelling is voor kosten en risico van de Gebruiker, behalve als het product niet conform is. Binnen de termijn van de garantieverlenging, moet de klant het product terugsturen naar Viata en een retour nummer aanvragen via de [Viata klantendienst](#) of via dit [retourformulier](#). Bij een geldig en juridisch correct gebruik van bovenvermeld verzakingsrecht zal Viata binnen zeven (7) werkdagen zorg dragen voor terugbetaling van het door de Koper aan Viata betaalde som, middels een door haar gekozen maar internationaal algemeen aanvaarde betaalwijze.

Er is geen restitutie mogelijk wanneer onrechtmatig gebruikt werd gemaakt van het verzakingsrecht. In dat geval worden de goederen, mits gemotiveerde opgave, teruggestuurd naar de Koper, voor eigen rekening en risico van de Koper.

9. Kwaliteitscontrole/houdbaarheid en garantie op medische producten andere dan etenswaren

Zoals opgelegd door de geldende en relevante wettelijke bepalingen geldt voor de door Viata geleverde medische producten wettelijk geregelde kwaliteitscontroles. De minimale houdbaarheidsdatum is de datum tot waarop een (voedings)middel zijn specifieke eigenschappen behoudt, mits het op passende wijze wordt bewaard. Deze houdbaarheidsdatum is maar geldig zolang de verpakking niet geopend is en zolang de bijzondere bewaarvoorschriften nageleefd werden. De houdbaarheidsdatum op levensmiddelen is een aanwijzing van de producent. Tijdens de vermelde termijn garandeert de producent de kwaliteit van zijn product. Deze garantie geldt wanneer de bewaaromstandigheden, op het etiket vermeld, ook gerespecteerd zijn. De bewaaromstandigheden op het etiket hebben daarom hun belang. De houdbaarheidsdatum staat in verband met de bijzondere bewaaromstandigheden. Hierdoor zijn alle schakels van de voedingsketen verantwoordelijk voor de kwaliteit; van de producent en alle tussenpersonen (groothandelaars, vervoerders, winkeliers) tot consument (tijdens en na de aankoop). Eenmaal de verpakking geopend, houdt de garantie op. De kwaliteit van het product is gegarandeerd zolang de verpakking intact blijft. Eens geopend, wordt het voedingsmiddel een kwetsbaar product en vervalt de aangegeven datum. Er is geen wettelijke verplichting om niet-voorverpakte levensmiddelen te etiketteren.

Voor zaken andere dan etenswaren die niet aan de overeenkomst beantwoorden dient de Koper Viata hiervan uiterlijk binnen de zeven (7) werkdagen volgend op de levering hiervan in kennis te stellen. De eventuele vergoeding die hieruit volgt kan nooit groter zijn dan het bedrag zoals gefactureerd aan de Koper. Gewoonlijke of normale slijtage, onopzettelijke of opzettelijke veranderingen toegebracht door de Koper aan het product, het niet kunnen voorleggen van een

originele factuur of geldend betaalbewijs en diverse nalatigheden zijn uitdrukkelijke, maar daarom niet limitatieve, uitzonderingen op het voormelde garantiestelsel.

Bovendien hanteren wij wat betreft het leveren van goederen de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar waar van toepassing.

10. Overmacht

In geval van overmacht is Viata niet gehouden haar verplichtingen jegens de andere partij na te komen. Viata is gerechtigd haar verplichtingen op te schorten voor de duur van de overmacht.

Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de andere partij geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd.

11. Intellectuele eigendom

Registraties:

BNL 0942528

Alle intellectuele eigendomsrechten en afgeleide rechten blijven behouden bij Viata. Onder deze intellectuele eigendomsrechten worden verstaan auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms)rechten, waaronder al dan niet octrooieerbare technische en/of commerciële know how, methoden en concepten. Het is de Koper verboden gebruik te maken van en/of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, tenzij het louter gaat om privégebruik van het product zelf. URL's die worden opgenomen op de website of andere elektronische communicatieportalen, welke onder feitelijke controle staan van Viata, zijn geheel op eigen verantwoordelijk aan te klikken en te bezoeken door de Koper.

12. Verwerking persoonsgegevens

De door u opgegeven informatie is noodzakelijk voor het verwerken en voltooiën van de bestellingen, en het opstellen van de rekeningen en garantiecontracten. Als deze gegevens ontbreken wordt de bestelling onvermijdelijk geannuleerd. Het opgeven van onjuiste of valse persoonsgegevens, wordt beschouwd als een inbreuk op de huidige Algemene Voorwaarden. De persoonsgegevens van de Koper zullen uitsluitend verwerkt worden in overeenstemming met de geldende privacy statement, consulteerbaar via de Viata website.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle aanbiedingen en overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit aanbiedingen van Viata, of overeenkomsten die met haar gesloten zijn, worden voorgelegd aan de bevoegde territoriale rechter, tenzij een dwingende wetsbepaling uitdrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanwijst.

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>

14. Kwaliteitslabels en gedragscodes

Viata is een onderdeel van apotheek Vanmeer en is genotificeerd bij het [Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten](#) FAGG, Victor Hortaplein 40/40, 1060 Brussel (www.fagg.be), APB nummer 730501, BIG registratie 29918382217.

Viata heeft de volgende kwaliteitslabels gehaald: BeCommerce, SafeShops en onderschrijft zodoende ook de [BeCommerce](#) en [SafeShops](#) gedragscodes.