

BEHANDELOVEREENKOMST ALGEMENE VERKOOP-, BETALINGSVOORWAARDEN EN MOGELIJKHEDEN



BEHANDEL – OVEREENKOMST

IN DEZE BEHANDELOVEREENKOMST STAAT WAT U VAN UW APOTHEEK KUNT VERWACHTEN EN WELKE INFORMATIE UW APOTHEEK HOORT TE VERSTREKKEN. MAAR OOK WAT UW APOTHEEK VAN U MAG VERWACHTEN EN WELKE GEGEVENS NODIG ZIJN VOOR EEN GOEDE BEGELEIDING VAN UW MEDICIJNGEBRUIK. KORTOM: WELKE RECHTEN EN Plichten BEIDE PARTIJEN HEBBEN. DE IN DEZE BEHANDELOVEREENKOMST GENOEMDE RECHTEN EN Plichten VOOR DE APOTHEKER, GELDEN OOK VOOR DE ASSISTENTEN DIE ONDER ZIJN OF HAAR VERANTWOORDELIJKHEID WERKEN.

INSCHRIJVING BIJ DE APOTHEEK

U kunt zelf een apotheek kiezen. Het komt zelden voor dat een apotheek geen nieuwe patiënten meer aanneemt. Als dat toch het geval is, moet de apotheker uitleggen waarom er geen plaats meer voor u is. Ook zal de apotheker u helpen bij het vinden van een andere apotheek. Iedere apotheek zal u farmaceutische zorg bieden, maar voor een goede bewaking van uw medicijngebruik is het wel aan te raden om uw medicijnen steeds bij dezelfde apotheek te halen. Zo blijft uw medicijnoverzicht compleet en kan de apotheek goed controleren of nieuwe medicijnen bijvoorbeeld kunnen worden gecombineerd met eventuele andere medicijnen die u al gebruikt.

BEHANDELOVEREENKOMST

Als u met een recept naar de apotheek gaat, sluit u als het ware een 'behandelovereenkomst' af met de apotheker. Dit houdt in dat u met de apotheker overeenkomt dat de apotheek u farmaceutische zorg biedt en dat de apotheker u in principe het medicijn zal geven dat de arts heeft voorgescreven. De apotheker geeft advies over het gebruik van dit medicijn en geeft begeleiding. De apotheker zorgt er voor dat het medicijn tijdig beschikbaar is. Als dat om één of andere reden niet mogelijk is, maakt de apotheker duidelijke afspraken met u.

UW RECHTEN ALS PATIËNT

Duidelijke informatie

U heeft recht op duidelijke informatie over de medicijnen die u gaat gebruiken of al gebruikt. De apotheker geeft in ieder geval een duidelijke bijsluiting mee en zal in de meeste gevallen ook een mondelinge toelichting geven. Als u een medicijn voor het eerst gebruikt dan bespreekt de apotheker eventuele bijzonderheden met u. Hierbij komen onder andere de volgende zaken aan bod:

- het doel en de werking van het medicijn;
- wanneer u verbetering van de klachten kunt verwachten;
- de voor- en nadelen van het medicijn;
- welke bijwerkingen er eventueel kunnen optreden
- de dosering;
- hoe u het medicijn moet gebruiken;
- of en hoe het medicijn te combineren is met andere medicijnen die u gebruikt.

Als u het medicijn al enige tijd gebruikt, kan de apotheker naar uw ervaringen vragen. Als u zelf vragen heeft over uw medicijnen, kunt u die natuurlijk altijd stellen.

Een goede behandeling

Voordat de apotheker uw medicijnen meegeeft, worden een aantal zaken altijd gecontroleerd:

- gebruikt u medicijnen die elkaars werking ongunstig beïnvloeden?
- gebruikt u verschillende medicijnen tegelijkertijd die hetzelfde effect hebben?
- heeft u een ziekte of allergie, waardoor een bepaald medicijn beter niet gebruikt kan worden?
- klopt de dosering?

De apotheker controleert dus of het voorgeschreven middel veilig aan u kan worden gegeven. Zo niet, dan neemt de apotheker contact op met uw arts.

Privacy en dossiervorming

Om uw privacy te garanderen, kunt u voor een gesprek over uw medicijnen worden uitgenodigd in een aparte spreekkamer. Ook als u het zelf vervelend vindt om aan de balie persoonlijke dingen te bespreken, kunt u altijd aangeven graag gebruik te willen maken van deze spreekkamer.

De apotheker legt van alle patiënten een dossier aan. Hierin staat welke medicijnen u gebruikt en de informatie die u zelf of uw arts aan de apotheker heeft verstrekt. U heeft het recht uw dossier in te zien. De apotheker zal, indien gewenst, toelichting geven over de gegevens die het dossier bevat. De gegevens mogen niet zonder uw toestemming aan anderen worden gegeven, tenzij dit voor uw behandeling noodzakelijk is. Meer informatie over de verwerking en verstrekking van en de inzage in uw persoonsgegevens, kunt u terugvinden in het Privacyreglement van BENU Apotheek. De gegevens in uw dossier worden vijftien jaar bewaard.

Bezorgen van medicijnen

Wilt u uw medicijnen laten bezorgen? Neem dan contact op met uw BENU Apotheek.

PLICHTEN VAN DE APOTHEKER

Aanwezigheid in de apotheek

De apotheker hoort beschikbaar of bereikbaar te zijn in de apotheek. Als de apotheker niet beschikbaar of bereikbaar is, dient er een goede waarnemer aanwezig te zijn in de apotheek zelf of in een apotheek in de regio.

Aansprakelijkheid

De apotheker is aansprakelijk voor eigen fouten en die van de assistente(s). Bij schade die ontstaat door een gebrek in een product uit de apotheek, ligt dat iets anders. Als de apotheker kennis neemt van een fout in een product, moet u daarvan direct op de hoogte worden gesteld. Gebeurt dat niet, dan is de apotheker verantwoordelijk voor de eventuele schade die daardoor wordt veroorzaakt. Als de apotheker vooraf niet kon weten dat het product niet goed is, geldt deze aansprakelijkheid bij schade niet. In dat geval geeft de apotheker aan u door wie de producent is van het geleverde product.

Kosten

De apotheker en de arts streven samen met u naar kostenbeheersing van de verstrekte medicijnen. De apotheker adviseert u zo goed mogelijk over de prijs-kwaliteitverhouding. Daarbij wordt rekening gehouden met de vergoeding van het medicijn, uw eigen bijdrage en het gebruiksgemak. De apotheker heeft het recht om door de arts voorgeschreven medicijnen te vervangen door een ander, maar identiek medicijn, tenzij de arts het merk van het medicijn expliciet op het recept heeft vermeld. Als een medicijn wordt vervangen door een goedkoper, maar identiek medicijn, zal de apotheker u hierover altijd informeren. Eenmaal aan u verstrekte producten kunnen niet worden geruild. Ook wordt er geen geld teruggeven of tegoedbon verstrekt.

UW PLICHTEN ALS PATIËNT

Het geven van de benodigde informatie aan de apotheker

U heeft als patiënt de plicht de apotheker de beschikbare informatie te geven, die nodig is voor een goede begeleiding van het medicijngebruik. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat uw apotheker weet:

- of u ergens allergisch voor bent;
- welke medicijnen u nog meer gebruikt;
- of u zwanger bent en als u dat niet meer bent;
- of u borstvoeding geeft of als u daarmee bent gestopt.

Mede op grond van deze gegevens zal de apotheker u zo goed mogelijk adviseren over uw medicijngebruik. Als u om welke reden dan ook de adviezen niet gaat opvolgen, kunt u dat bespreken.

Verplichting tot betaling

Als de kosten niet (volledig) vergoed worden dan bent u verplicht om de openstaande kosten te betalen. U ontvangt hiervoor een factuur. Als u gebruik maakt van een automatische afschrijving, dan wordt het bedrag ongeveer 14 dagen na de factuur van uw bankrekening afgeschreven. Als u de factuur zonder automatische afschrijving betaalt, bent u verplicht deze factuur binnen 30 dagen te betalen.

BETALINGSMOGELIJKHEDEN

Hoe kunt u uw medicijnen betalen?

Er zijn diverse mogelijkheden:

- U kunt uw medicijnen contant betalen in de apotheek. Betalingen per pin hebben de voorkeur.
- Zeer kostbare medicijnen leveren wij alleen contant af, of indien u een machtiging van uw zorgverzekeraar kunt overleggen.
- Alleen wanneer er sprake is van het bezorgen van medicijnen mag u op rekening kopen, met als voorwaarde dat u een machtiging afgeeft.

- Betalingen door middel van een acceptgiro zijn helaas niet mogelijk.
- Bij gebruik automatische afschrijving voor betalingen aan, BENU Apotheken B.V. geeft u één keer toestemming via een machtigingsformulier en de betaling (afschrijving) gaat daarna automatisch. Zo weet u zeker dat u altijd op tijd bent met betalen.

Het gemak van automatische afschrijving

Automatische afschrijving (SEPA machtiging) is een gemakkelijke manier van betalen voor u en ook voor ons. Wij zorgen er voor dat het openstaande bedrag door u op tijd wordt betaald en u heeft er geen omkijken meer naar. Als u het niet eens bent met een automatische afschrijving kunt u deze door uw bank laten terugboeken. Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met uw bank. Ook bij automatische afschrijving (SEPA machtiging) blijft u dus baas over uw geld.

Wat is automatische afschrijving (SEPA machtiging)?

Met een automatische afschrijving (SEPA machtiging) geeft u toestemming aan BENU Apotheken B.V. om het openstaande bedrag automatisch van uw rekening af te schrijven. BENU Apotheken B.V. geeft het openstaande bedrag aan uw bank door waarna uw bank het bedrag afschrijft van uw rekening.

Hoe kunt u ons machtigen voor automatische afschrijving (SEPA machtiging)

Vraag bij uw apotheek om een machtigingsformulier. Deze kunt u invullen en afgeven in de apotheek. Bij het invullen van een formulier is legitimatie en een bankpas (ivm rekeningnummer) verplicht.

Facturatie via Famed

BENU Apotheek heeft de facturatie ondergebracht bij Famed. Famed is een bedrijf met ruime ervaring en daarmee voor ons een betrouwbare partner om

mee samen te werken. Famed is gespecialiseerd in het factureren en innen van declaraties.

Indien u vragen heeft over automatische afschrijving dan kunt u gerust contact op nemen met het Contact Center van Famed via telefoonnummer 0900-0885 (€ 0,90 per gesprek, plus uw gebruikelijke belkosten). Het Contact Center van Famed is op werkdagen, maandag tot en met vrijdag, bereikbaar van 08:00 tot 18:00 uur.

Voor een correcte administratie en facturatie dienen wij uw gegevens aan Famed te verstrekken. Famed gaat hier, net als wij, uiterst zorgvuldig mee om. Famed is als enige factoringmaatschappij in de zorg ISO 9001 en NEN 7510 gecertificeerd. Meer informatie over het privacy beleid van Famed kunt u vinden op www.notavanfamed.nl

ALGEMENE VOORWAARDEN BENU APOTHEKEN B.V.

Versie: mei 2018

Deze algemene voorwaarden kunnen wij altijd wijzigen. U kunt aan de versiedatum zien wat de actuele versie is.

Voor onze algemene voorwaarden maken wij gebruik van de algemene voorwaarden die de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) heeft opgesteld voor de openbare apotheek. Wij wijken op enkele punten af van deze voorwaarden. De voorwaarden (artikel 1 t/m 18 + toelichting) en de afwijkende bepaling (artikel 19) kunt u hieronder lezen.

Gedeponeerd door de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie, gevestigd te 's-Gravenhage bij de Kamer van Koophandel Haaglanden te 's-Gravenhage, voor het eerst op 11 februari 2009 (40 409 373).

Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten ter zake van koop, koop op afstand daaronder mede begrepen, ter handstelling, levering en bruikleen van producten door de apotheek, waarvan de betaling niet direct (giraal of chartaal) is geschied.

Leveringsvoorwaarden

2. Indien een product niet in voorraad is en op verzoek van de patiënt/consument door de apotheek is besteld, dan wel is bereid, is de patiënt/consument verplicht het product af te nemen, tenzij een product niet beantwoordt aan de overeenkomst in de zin van het BW.

3. Indien een product door de apotheek in bruikleen wordt verstrekt, is een waarborgsom verschuldigd gelijk aan de apotheekverkoopprijs. Deze waarborgsom wordt terugbetaald indien een product bij het einde van de bruikleenovereenkomst in goede staat aan de apotheek wordt teruggegeven.

4. Producten worden alleen ter vernietiging teruggenomen. Er zal geen restitutie van kosten plaatsvinden.

Betalingsvoorwaarden

5. Voor zover de apotheek zich ter incasso van zijn vordering rechtstreeks wendt tot de zorgverzekeraar van de patiënt/consument, behoudt de apotheek het recht om van de patiënt/consument betaling te verlangen voor zover de zorgverzekeraar niet tijdig tot betaling van het geleverde overgaat. Betaling door de patiënt/consument dient in een dergelijk geval te geschieden binnen 14 dagen nadat de apotheek een betalingsverzoek heeft gedaan.

6. Indien de patiënt/consument in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de patiënt/consument van rechtswege in verzuim.

De patiënt/consument is alsdan een rente verschuldigd. In het geval van consumentenkoop is de rente gelijk aan de wettelijke rente. In andere gevallen is de patiënt/consument een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de patiënt/consument in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

7. De apotheek heeft het recht de door patiënt/consument gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

8. De apotheek kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de patiënt/consument een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. De apotheek kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

9. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

10. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de patiënt/consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd bij koop op afstand, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de patiënt/consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

11. Bij de verkoop van producten aan patiënten/consumenten mag de patiënt/consument nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de patiënt/consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de bestelling of dienst(en), voordat de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

12. De patiënt/consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de apotheek te melden.

13. Indien de patiënt/consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de apotheek is gewezen op de te late betaling en de apotheek de patiënt/consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de apotheek gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500, 10% over de volgende € 2.500, en 5% over de volgende € 5.000 en 1% over de volgende € 190.000. Het minimumbedrag van incassokosten is € 40. De apotheek kan ten voordele van de patiënt/consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

14. Behoudens tegenbewijs strekken de apotheek-declaratie en daarbij behorende administratie gegevens tot volledig bewijs op grond waarvan de patiënt/consument gehouden is tot betaling over te gaan.

Toepasselijk recht en geschillen

15. Op de overeenkomsten genoemd in artikel 1 van deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

16. Alle geschillen van welke aard ook, die een aan deze voorwaarden onderworpen overeenkomst betreffen of daarmee verband houden, zullen aanhangig worden gemaakt voor de bevoegde Nederlandse rechter. Nederlands recht is van toepassing.

Vindplaats en wijzigingen

17. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden.

18. De aldaar meest recent gedeponeerde voorwaarden zijn van toepassing.

Afwijkende bepaling

19. BENU Apotheken wijkt af van de algemene voorwaarden van de KNMP voor de betalingstermijn van rekeningen (artikel 10). Bij BENU Apotheken betaalt u rekeningen uiterlijk 30 dagen na de datum van de factuur. Betaalt u niet op tijd, dan moet u rekening houden met extra kosten. Ook als u iets besteld heeft bij de apotheker dat niet in voorraad is, bent u verplicht tot aanschaf en betaling van de zaak. Tenzij het bestelde niet overeenkomt met wat u had besteld.

TOELICHTING VOOR DE PATIËNT /CONSUMENT OVER DE ALGEMENE VERKOOP - EN BETALINGSVOORWAARDEN

Om duidelijkheid te geven over de rechten en plichten heeft de beroepsorganisatie van apothekers in Nederland, de KNMP, algemene verkoop- en betalingsvoorwaarden opgesteld. Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene regels van het Burgerlijk Wetboek. Tenzij er andere afspraken zijn gemaakt tussen de apotheek en u, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing en bent u als patiënt/consument eraan gebonden.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing als u bij de apotheek op rekening koopt en niet aan uw verzekeraar (zoals bij de meeste zorgverzekeraars) de rekening toezendt op grond van afspraken tussen uw verzekeraars en de apotheken. Als uw verzekeraar niet betaalt, mag de apotheek van u alsnog betaling vragen.

De voorwaarden zullen u voor of bij het sluiten van een overeenkomst worden bekend gemaakt. In veel gevallen kunt u ook kennis nemen van de inhoud van de voorwaarden doordat deze opgehangen zijn in de publieksruimte van de apotheek of op de website van de apotheek.

Belangrijkste regel is dat rekeningen uiterlijk 14 dagen na de datum van de rekening betaald moeten zijn. Betaalt u niet op tijd dan moet u rekening houden met extra kosten. Ook als u iets besteld hebt bij de apotheek dat niet in voorraad is, bent u verplicht tot aanschaf en betaling van het bestelde, tenzij het bestelde niet overeenkomt met wat u besteld had.

IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER

Naam: BENU Apotheken B.V.

Adres: Straatweg 2, 3604 BB Maarssen

KvK-nummer: 30166253

Btw-nummer: NL809221512B01

WAAR KAN IK TERECHT?

Mocht u nog vragen hebben, kom dan gerust langs in uw apotheek. U kunt ons natuurlijk ook bellen of mailen.

