

Bezorgvoorwaarden ZorgApotheken Flevoland BV.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene bezorgvoorwaarden (**Voorwaarden**) wordt verstaan onder:

1. **Afhaalkluis:** een door de Apotheek beheerde kluis waarin medicatie kan worden geplaatst voor afhaling door de Cliënt.
2. **Afhaaltijd:** de door de Apotheek vastgestelde termijn waarbinnen medicatie of hulpmiddelen na bestelling moeten worden opgehaald.
3. **Afleveradres:** het adres waarmee de Cliënt bij een vestiging van de Apotheek staat ingeschreven.
4. **Apotheek:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Zorgapotheken Flevoland B.V., statutair gevestigd te Almere, kantoorhoudende te (1316 BM) Almere aan Randstaat 22 147 en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 32133314, daaronder begrepen de vestigingen zoals opgenomen in **Bijlage 1** bij deze Voorwaarden.
5. **Bezorggebied:** het door de Apotheek vastgestelde postcodegebied per vestiging waarbinnen bezorging plaatsvindt. Dit sluit aan bij het gebruik dat apotheken bezorgen binnen hun verzorgingsgebied.
6. **Bezorgservice:** het door de Apotheek of een door de Apotheek ingeschakelde Derde aanbieden van aflevering van medicatie en (medische) hulpmiddelen op het Afleveradres dat de Cliënt heeft opgegeven.
7. **Cliënt:** degene aan wie door de Apotheek farmaceutische zorg- en dienstverlening wordt geleverd.
8. **Derden:** andere partijen dan de Apotheek.

Artikel 2 – Reikwijdte en toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere vorm van afleveren van medicatie of hulpmiddelen door de Apotheek, waaronder begrepen afhalen in een vestiging van de Apotheek, gebruik van de Afhaalkluis en gebruik van de Bezorgservice. Door inschrijving bij de Apotheek aanvaardt de Cliënt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden.
2. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle vestigingen van de Apotheek als vermeld in Bijlage 1. De Voorwaarden zijn niet van toepassing op de door de Apotheek geëxploiteerde Poliklinische Apotheek De Brug die eigen voorwaarden hanteert.

3. Afspraken of regelingen die van deze Voorwaarden afwijken, gelden slechts als deze schriftelijk met de Apotheek zijn overeengekomen of schriftelijk door de Apotheek zijn bevestigd, en laten voor het overige deze Voorwaarden volledig in stand.
4. De Apotheek behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Als de Apotheek van deze wijzigingsbevoegdheid gebruik maakt, gelden de gewijzigde Voorwaarden nadat de gewijzigde Voorwaarden door de Apotheek aan de Cliënt ter hand zijn gesteld. Wijzigingen worden tijdig kenbaar gemaakt.

Artikel 3 – Bezorggebied

1. Indien Cliënt niet in staat is om medicatie of hulpmiddelen af te halen in de Apotheek of uit de Afhaalkluis, kan Cliënt gebruikmaken van de Bezorgservice.
2. Iedere vestiging van de Apotheek biedt de Bezorgservice uitsluitend aan binnen het eigen Bezorggebied. Dit Bezorggebied bestaat uit de per vestiging van de Apotheek aangewezen postcodegebieden waarbinnen bezorging plaatsvindt.
3. De omvang en de grenzen van het Bezorggebied worden per vestiging van de Apotheek vastgesteld en kunnen per vestiging van de Apotheek verschillen. De Apotheek publiceert een actueel overzicht van het Bezorgingsgebied per vestiging op haar website.
4. Bezorging binnen het Bezorggebied wordt door de Apotheek kosteloos uitgevoerd.

Artikel 4 – Bezorging buiten het Bezorggebied

1. Indien het Afleveradres buiten het Bezorggebied valt, is gebruikmaken van de Bezorgservice niet mogelijk. Wenst Cliënt toch bezorging op het Afleveradres, dan kan Cliënt een verzoek indienen om zich te laten overschrijven naar een vestiging van de Apotheek waarbij het Afleveradres wél binnen het Bezorggebied valt.
2. Indien Cliënt niet wil worden overgeschreven naar een andere vestiging van de Apotheek, maar het Afleveradres buiten het Bezorggebied valt, kan Cliënt kiezen uit de volgende mogelijkheden:
 - a. Afhaalkluis;
 - i. De Apotheek kan de medicatie of hulpmiddelen beschikbaar stellen in de

Bezorgvoorwaarden ZorgApotheken Flevoland BV.

- Afhaalkluis van de vestiging van de Apotheek waar de Cliënt ingeschreven staat;
- ii. De Cliënt haalt vervolgens de medicatie op binnen de Afhaaltijd.
- b. Afhalen in de Apotheek;
 - i. De Cliënt kan de medicatie of hulpmiddelen tijdens openingstijden ophalen in de vestiging van de Apotheek waar hij ingeschreven staat;
 - ii. De Cliënt haalt de medicatie op binnen de geldende Afhaaltijd.

Artikel 5 – Uitvoering van de Bezorgservice

1. Bezorging vindt plaats op geplande bezorgroutes en –dagen.
2. De Apotheek bezorgt in de regel 4 dagen per week (Ma, Di, Do en Vrij).
3. Op woensdagen bezorgt de Apotheek uitsluitend medisch noodzakelijke spoedmedicatie (artikel 6). Niet-spoedmedicatie of hulpmiddelen die op woensdag zouden worden bezorgd, worden automatisch op donderdag gepland.
4. De Cliënt dient aanwezig te zijn op het Afleveradres op het afgesproken bezorgmoment. Indien de Cliënt niet aanwezig is, wordt een bericht achtergelaten en wordt de medicatie of het hulpmiddel teruggebracht naar de Apotheek of Afhaalkluis.
5. Kleine zendingen kunnen, indien passend en afgesproken met de Client, via de brievenbus worden bezorgd. Dit is afhankelijk van pakketgrootte en producteigenschappen.
6. De Apotheek is bevoegd Derden in te schakelen voor de uitvoering van de Bezorgservice.

Artikel 6 – Spoedmedicatie

1. Uitgangspunt is dat spoedmedicatie door de Cliënt wordt afgehaald in de Apotheek of via de Afhaalkluis.
2. Indien naar het oordeel van de huisarts en de apotheker sprake is van een medische noodzaak waardoor afhalen niet mogelijk is, kan spoedmedicatie worden bezorgd op het Afleveradres, mits het Afleveradres binnen het Bezorggebied ligt.

3. Indien het Afleveradres buiten het Bezorggebied ligt, wordt ook geen spoedbezorging uitgevoerd. In dat geval wordt in overleg met Cliënt bezien op welke wijze de medicatie zo snel mogelijk ter beschikking kan worden gesteld.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De Apotheek draagt verantwoordelijkheid voor een correcte aflevering van de medicatie of hulpmiddelen tot het moment van feitelijke terhandstelling aan de Cliënt of een door de Cliënt aangewezen derde, dan wel – in geval van plaatsing in een Afhaalkluis of brievenbus – tot het moment waarop de medicatie in de Afhaalkluis of brievenbus beschikbaar wordt gesteld aan de Cliënt.
2. De Cliënt is verantwoordelijk voor:
 - a. het doorgeven van juiste en volledige adres- en contactgegevens;
 - b. het bereikbaar zijn op het Afleveradres op het afgesproken bezorgmoment, dan wel;
 - c. het ophalen van de medicatie binnen de geldende Afhaaltijd.
3. Na aflevering berust de verantwoordelijkheid voor de medicatie en hulpmiddelen, waaronder begrepen het risico van verlies, beschadiging en onjuiste opslag, bij de Cliënt.
4. De Apotheek is niet aansprakelijk voor vertraging of schade veroorzaakt door omstandigheden buiten haar invloed, zoals extreem weer, landelijke logistieke verstoringen of onverwachte verkeersbelemmeringen.

Artikel 8– Klachtenregeling

Voor klachten met betrekking tot de Bezorgservice kan de Cliënt zich wenden tot de Apotheek of een melding doen via de website. De Apotheek handelt klachten af conform de interne klachtenprocedure, die beschikbaar is via <https://www.zorggroep-almere.nl/over-ons/uwmening/> is en geldende regelgeving.

De actuele versie van deze voorwaarden is altijd beschikbaar op de website van de Apotheek.

Bezorgvoorwaarden ZorgApotheken Flevoland BV.

BIJLAGE 1

Deze bijlage bevat een overzicht van de vestigingen van de Apotheek als bedoeld in de definitie van "Apotheek" in deze Voorwaarden.

Naam vestiging	Adres	Postcode en plaats
Apotheek Archipel	Poezistraat 360	1321HZ Almere
Apotheek Boog	Lavendelplantsoen 68	1313GA Almere
Apotheek Castrovalva	Juan Grisstraat 50	1328SV Almere
Apotheek Compagnie	Balistraat 1	1335JN Almere
Apotheek De Bouwmeester	M.J. Granpré Molierestraat 2	1333KC Almere
Apotheek De Spil	's-Hertogenboschplein 1	1324WB Almere
Apotheek Notenkraker	Wim Kanplein 1	1311LH Almere
Apotheek Parkwijk	Watercypresstraat 1	1326CE Almere
Apotheek Vizier	Duitslandstraat 83	1363BG Almere
Apotheek Waterwijk	Botplein 4	1317SL Almere