

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ARROW GENERIQUES - ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS PUBLICS ET PRIVES applicables au 1er janvier 2026

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») constituent, conformément aux dispositions de l'article L.441-1 du Code de commerce, le socle de la négociation commerciale entre ARROW et ses clients. Elles trouveront à s'appliquer y compris en l'absence d'accord formalisé entre les Parties et, en présence d'un tel accord, feront partie intégrante de celui-ci. Les CGV s'appliquent à toutes les catégories de clients et à tous les produits commercialisés par ARROW en France et dans les DROM-COM et sont adressées, au-delà des clients habituels, à tout client qui en fait la demande, légalement habilité à assurer la distribution des produits ARROW.

Toute commande de produits auprès d'ARROW implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV qui prévalent sur toutes conditions générales d'achat, sauf dérogation préalable, expresse et écrite, d'ARROW.

Afin d'adapter sa stratégie commerciale à l'évolution des enjeux du marché, ARROW se réserve le droit, à tout moment, de modifier les présentes CGV sans délai, les nouvelles CGV étant applicables immédiatement à compter de leur notification au client ou leur mise en ligne sur le site d'ARROW.

COMMANDES : Toute commande devra indiquer sans ambiguïté la désignation des produits, les quantités commandées, le lieu de livraison et la qualité de l'auteur de la commande. Les commandes ne deviendront définitives qu'après acceptation par ARROW ou par son mandataire.

S'agissant de produits pharmaceutiques, ARROW se réserve le droit de refuser toute commande qui n'émanerait pas d'une personne présentant les qualités professionnelles requises pour la vente de tels produits ou qui ne présenterait pas les garanties de solvabilité nécessaires au paiement desdits produits.

LIVRAISONS : ARROW s'engage à livrer les produits conformément à toute commande acceptée dans les conditions de délais précisées à l'occasion de l'acceptation de la commande. Il est précisé que les délais indiqués par ARROW ne font peser sur celui-ci qu'une obligation de moyens. ARROW ne pourra être tenu d'aucune pénalité forfaitaire ou intérêt moratoire en cas de dépassement des délais de livraisons conventionnels. En cas de retard de livraison dû à un cas fortuit ou de force majeure, ARROW en informera le client afin d'envisager d'un commun accord toute solution de remplacement. ARROW fera ses meilleurs efforts pour gérer les reliquats dans les meilleurs délais.

LIEU DE LIVRAISON – RECEPTION DES MARCHANDISES : Les produits seront livrés à l'adresse du lieu de livraison telle qu'indiquée dans la commande, aux heures d'ouverture du client, sauf accord préalable contraire stipulé dans la commande. Pour les commandes DROM-COM, le lieu de livraison sera convenu entre les parties dans leur contrat le cas échéant, ou défini par ARROW lors de l'acceptation de la commande. La réception des produits fera l'objet d'un bordereau de réception qui sera signé par le client et remis au transporteur après vérification de la conformité de la livraison, sauf en cas de livraison en l'absence du client, à sa demande, dans un local sécurisé et respectant les conditions de stockage conformément à la législation en vigueur. En pareil cas, le dépôt des produits dans ledit local vaudra réception tacite de la part du client. Toute contestation relative à la livraison, tant en ce qui concerne la quantité que la qualité, devra être mentionnée par le client sur le bordereau de réception, ou adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures de la livraison à ARROW ou son mandataire.

GARANTIE : Tout produit reconnu comme étant défectueux ou toute livraison reconnue comme étant non conforme à la commande, en application des dispositions des CGV, sera remplacé par des produits conformes, aux frais exclusifs d'ARROW. En aucun cas, la responsabilité financière d'ARROW à l'égard du client ne pourra excéder le remplacement, voire le remboursement des produits litigieux. La présente limitation de garantie reflète directement le niveau de prix et les conditions tarifaires consentis au client, aux termes des présentes CGV. ARROW ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation des produits livrés, à compter de l'instant de la livraison, et ce, nonobstant l'application de la clause de réserve de propriété ci-après, le client étant considéré comme seul gardien des produits livrés.

PRIX – CONDITIONS TARIFAIRES CATEGORIELLES : Sauf disposition particulière et spécifique à une commande déterminée, les prix des produits sont ceux du tarif correspondant à la catégorie du client en vigueur au jour de la commande. Les tarifs et remises catégoriels seront communiqués aux catégories de clients correspondants selon les modalités propres à chaque catégorie de clients. Conformément aux dispositions de l'article L.441-1 du code de commerce, ARROW n'est tenu de communiquer ces tarifs et remises qu'aux clients d'une même catégorie. Les prix s'entendent hors taxes, franco de port et d'emballages pour toute livraison en France Métropolitaine et en Corse, pour une commande minimale indiquée au tarif. Toute commande inférieure à la quantité minimale sera majorée d'une somme forfaitaire destinée à couvrir les frais de transport, d'emballage et de livraison. Pour les DROM COM, les prix s'entendent FCA entrepôt du transitaire en France, selon ce qui est convenu entre les parties dans leur contrat le cas échéant, ou défini par ARROW au moment de l'acceptation de la commande.

FACTURATION – DELAIS DE PAIEMENT : ARROW n'accorde aucun escompte pour paiement anticipé.

Le paiement intervient dans le délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, sauf accord particulier pouvant prévoir un délai dérogatoire, ce toutefois dans la limite prévue par les dispositions de l'article L.441-10, I. du Code de commerce. Pour tout règlement postérieur à la date figurant sur la facture de vente, ARROW se réserve le droit de facturer une pénalité de retard égale au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne majoré de 10 points de pourcentage ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en vigueur (telle que fixée par décret conformément à l'article L.441-10, II du Code de commerce). Les pénalités de retard seront exigibles le lendemain de la date de règlement indiqué, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

En outre, en cas de non-paiement d'une commande dans les 10 jours suivant l'échéance de paiement, ARROW se réserve le droit de suspendre toute autre commande en cours, et ce jusqu'à complet paiement du prix en principal, intérêts et accessoires.

Tout retard de paiement faisant l'objet d'une mise en demeure par courrier

recommandé avec accusé de réception adressé par ARROW emportera déchéance du terme des factures restant à échoir qui deviendront immédiatement exigibles par ARROW.

Enfin, ARROW se réserve la faculté de réduire les délais de paiement ou d'exiger un paiement sur présentation de facture proforma à sa discrétion et / ou dans l'hypothèse où le client présenterait des difficultés de paiement ou sa situation financière évoluerait défavorablement.

Les avoirs émis par ARROW dans le cadre d'une réclamation client (produit/livraison) ont une durée de validité d'un (1) an à compter de leur émission.

RESERVE DE PROPRIETE : A la sûreté et garantie du paiement intégral du prix des produits, ceux-ci resteront la propriété d'ARROW jusqu'à complet paiement, ARROW étant autorisé à revendiquer les produits en cas de non-paiement intégral.

Cette disposition recevra application en toutes circonstances, et notamment dans le cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement et/ou de liquidation judiciaire affectant le client. Le client s'interdit de constituer sur les produits livrés et impayés toute sûreté, gage ou nantissement, et de manière générale d'effectuer toute opération qui serait susceptible de porter préjudice au droit de propriété d'ARROW. Les paiements partiels s'imputeront en priorité sur le prix des produits sortis des stocks du client. La revendication, par ARROW, des produits dont la propriété lui est réservée s'effectuera sur première revendication écrite d'ARROW ou de son mandataire enjoignant le client de lui remettre les produits immédiatement. Le cas échéant, la revendication des produits dont ARROW détient la propriété s'effectue selon les modalités prévues au Livre VI du Code de commerce, applicable aux procédures de sauvegarde, de redressement et/ou de liquidation judiciaire. A défaut, pour le client, de déférer sans délai à cette injonction, ARROW pourra saisir la juridiction des référés du lieu de son siège social, pour faire ordonner la restitution des produits, sous astreinte. La revendication de la marchandise sous réserve de propriété ne constituera ni résiliation, ni résolution de la vente.

RETOURS : Les produits ne sont ni repris ni échangés sans l'accord d'ARROW. Les produits qui ont été déconditionnés ou endommagés par le client ne peuvent être ni repris ni remplacés.

RESPONSABILITE : ARROW n'est tenu à aucune obligation dès lors que les produits vendus sont conformes aux notices incluses dans leur conditionnement indiquant notamment les propriétés, contre-indications, et posologie des produits.

FORCE MAJEURE : Conformément à l'article 1218 du Code civil, la force majeure sera constituée lorsqu'un événement échappant au contrôle de ARROW, qui ne pouvait être raisonnablement prévu et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêche l'exécution de son obligation. Le cas échéant, ARROW aura la faculté de suspendre l'exécution de ses engagements, sans indemnité ou dommages et intérêts.

LITIGES ET DROIT APPLICABLE : Pour tout litige ayant trait à la vente des produits, à leur livraison, à leur garantie, à la responsabilité d'ARROW ou, encore, à l'exécution ou à la cessation de la relation commerciale existant entre ARROW et le client, les tribunaux du ressort du siège social d'ARROW seront seuls compétents. La vente des produits ainsi que tout rapport juridique existant entre ARROW et le client sont régis par le droit français exclusivement.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Toute commande de produits implique des traitements de données à caractère personnel (ci-après « les Données Personnelles ») au sens de la loi n°78-17 modifiée et du RGPD (Règlement Européen sur la protection des données) du 27 avril 2016 (ci-après « Législation sur les Données Personnelles »). Ce traitement est fondé sur la bonne exécution des présentes CGV et les données sont conservées par ARROW pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant les cinq (5) ans qui suivent son expiration au titre de l'archivage. Les Données Personnelles qui peuvent être traitées sont le nom, le prénom, la fonction et les coordonnées professionnelles des représentants et salariés des PARTIES, conformément à l'article 6.1.b. du RGPD. Les parties s'engagent à effectuer tout traitement de Données Personnelles conformément à la Législation sur les Données Personnelles. Le client peut exercer son droit de limitation du traitement, d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données le concernant ainsi que son droit de s'opposer au traitement (sauf si cette opposition porte atteinte à la bonne exécution de la vente) en s'adressant à l'adresse suivante : dpo@arobindo.com (cc. dpr@laboratoire-arrow.com) ou de saisir la CNIL.

RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES

Les parties déclarent et certifient respecter les dispositions du Code du Travail et du Code de la Santé Publique, y compris la réglementation concernant les avantages consentis par les entreprises. Elles s'engagent également à respecter les législations locales et internationales en matière de protection de l'environnement, à adhérer aux principes d'honnêteté et d'équité, ainsi qu'à suivre la réglementation relative à la concurrence et à l'interdiction de la corruption.

IDENTIFIANT UNIQUE ADEME : ARROW est identifié sous le numéro unique ADEME FR204421_01UANX.