

**Champ d'application** : Les présentes conditions générales de vente, tarifaires et littéraires (ci-après les « CGV ») constituent, conformément aux dispositions de l'article L.441-1 du Code de commerce, le socle unique de la négociation commerciale entre ARROW et ses clients (conjointement dénommées les « PARTIES »).

Les CGV sont applicables à toutes les ventes de PRODUITS commercialisés par ARROW (« PRODUITS ») effectuées, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026, auprès des pharmacies d'officines légalement habilitées à assurer la distribution des PRODUITS et établies sur l'île de La Réunion, département d'Outre-Mer 974 (« CLIENT ») et ce, dès la première commande.

**Evolution** : ARROW se réserve le droit, à tout moment, de modifier les présentes CGV (littéraires et/ou tarifaires). Les nouvelles CGV seront mises à disposition du CLIENT en accès libre sur le site Internet d'ARROW, dans l'espace professionnel de chaque CLIENT le cas échéant, ou, dans l'hypothèse où il n'en disposerait pas, lui seront transmises par email. Les nouvelles CGV seront alors applicables à toute nouvelle commande.

En cas d'évolution des dispositions de l'article L.138-9 du Code de la sécurité sociale, par un abaissement du plafonnement des remises, ristournes, avantages commerciaux et financiers assimilés, ARROW procédera à un écrêtage des conditions commerciales applicables entre les PARTIES au niveau du nouveau plafond légal. Les nouvelles conditions commerciales seront mises à disposition du CLIENT sur son compte professionnel accessible à partir du site Internet d'ARROW ou par email ou en accès libre sur le site Internet d'ARROW.

Dans l'éventualité d'une décision jurisprudentielle, d'un texte législatif ou réglementaire ou de tout événement entraînant un changement de circonstances imprévisibles au cours de la relation commerciale remettant en cause l'exécution de tout ou partie des présentes CGV, ou les rendant difficiles ou trop onéreuses ou qui en bouleverserait son économie, ARROW se réserve le droit de modifier les présentes CGV dont les tarifs et remises, à tout moment. Les nouvelles conditions commerciales seront mises à disposition du CLIENT sur son compte professionnel accessible à partir du site Internet d'ARROW ou par email ou en accès libre sur le site Internet d'ARROW.

**Acceptation** : Toute commande de PRODUITS auprès d'ARROW implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, dans leur version applicable au jour de la commande y compris le tarif et le barème de remises applicables à cette date, qui prévalent sur toutes conditions générales d'achat du CLIENT, sauf dérogation préalable, expresse et écrite d'ARROW. Elles sont disponibles sur le site Internet d'ARROW, dans l'espace professionnel de chaque CLIENT le cas échéant, ou, dans l'hypothèse où il n'en disposerait pas, lui seront transmises par email.

Il appartient à chaque CLIENT de prendre connaissance des CGV applicables avant la passation de sa commande de PRODUITS.

Les CGV sont en tout état de cause en accès libre sur le site Internet d'ARROW et peuvent être consultées à tout moment par le CLIENT.

## 1. COMMANDES

Toute commande peut être passée par écrit (courriel, Pharma ML) ou par téléphone auprès du Service Clients, par un délégué pharmaceutique ou, le cas échéant, un mandataire désigné par ARROW. Le CLIENT devra indiquer sans ambiguïté la désignation des PRODUITS et les quantités commandées. Par principe, le CLIENT n'a pas la possibilité de modifier ou annuler une commande. Par exception, toute annulation ou modification d'une commande devra être adressée par écrit au Service Clients ARROW et ne sera prise en compte qu'avec l'accord de celui-ci, ARROW restant libre d'accepter ou non ce changement ou cette annulation.

Les commandes ne deviendront fermes et définitives pour ARROW qu'après acceptation de celles-ci par ARROW ou par son mandataire.

ARROW se réserve le droit de refuser toute commande de PRODUITS, notamment celles qui n'émaneraient 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 ou en cas d'insuffisance de stock. ARROW se réserve le droit de suspendre ou annuler sur simple notification au CLIENT toute commande en cas de retard de paiement par le CLIENT des factures déjà émises, sauf accord préalable négocié avec ARROW.

## **2. LIVRAISONS**

ARROW s'engage à livrer les PRODUITS conformément à toute commande acceptée. Le délai de livraison peut être communiqué par ARROW à titre indicatif sur demande du CLIENT. Le délai communiqué ne fait peser sur ARROW qu'une obligation de moyens. ARROW n'est tenue de satisfaire aux commandes du CLIENT que dans la limite de ses capacités de production et des disponibilités de ses stocks. ARROW se réserve la faculté d'une livraison partielle, sans que sa responsabilité puisse être engagée. ARROW ne pourra être tenue d'aucune pénalité de retard, indemnisation ou intérêt moratoire en cas de dépassement des délais de livraisons communiqués quelle qu'en soit l'origine, qu'elle résulte d'une rupture de stock, d'une tension d'approvisionnement, de contingentements quantitatifs de stocks ou d'un remplacement suite à une non-conformité des PRODUITS livrés.

## **3. LIEU DE LIVRAISON – RECEPTION DES MARCHANDISES**

Les PRODUITS seront livrés à l'adresse du CLIENT, telle qu'enregistrée auprès de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé et du CIP (Club Inter Pharmaceutique) et aux heures d'ouverture du CLIENT. 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. Dès l'arrivée des Produits au lieu de destination, le Client est tenu de s'assurer de leur conformité à la commande ainsi que de l'absence de défaut apparent.

En cas d'avarie ou de perte partielle liée au transport, le CLIENT devra formuler les réserves à la livraison auprès du transporteur. Les réserves devront être mentionnées sur la lettre de voiture, puis confirmées auprès du transporteur, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de trois (3) jours (non compris les jours fériés). Le CLIENT devra adresser à ARROW sans délai copie de l'écrit adressé au transporteur. Ces formalités sont nécessaires à la mise en œuvre de la responsabilité du prestataire de transport. A défaut, les conséquences éventuelles seront à la charge exclusive du CLIENT.

Sans préjudice des réserves devant être formulées par le CLIENT auprès du transporteur, toutes autres réclamations portant sur des vices apparents ou sur la non-conformité du Produit doivent être portées à la connaissance d'ARROW, à peine d'irrecevabilité, par écrit, dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réception des Produits par le CLIENT. Pour être valable, toute réclamation doit mentionner obligatoirement les références et dates des documents de commande et livraison correspondantes. A défaut, tout Produit livré sera réputé conforme.

## **4. RETOURS**

Les PRODUITS ne sont ni repris ni échangés sans l'accord écrit et préalable d'ARROW. Sans cet accord, aucun remboursement et/ou avoir ne sera effectué par ARROW. Tout retour des PRODUITS s'effectue aux risques et à la charge du CLIENT. Les PRODUITS qui ont été déconditionnés ou endommagés par le CLIENT ne peuvent être ni repris ni remplacés.

## **5. 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.

## 6. RESPONSABILITE

ARROW ne sera pas tenue responsable dès lors qu'il sera établi que les PRODUITS vendus n'ont pas été utilisés conformément aux notices incluses dans leur conditionnement indiquant notamment les propriétés, contre-indications, et posologie des PRODUITS. Le CLIENT s'engage à conserver et stocker les PRODUITS conformément à la réglementation en vigueur.

Nonobstant l'application de la clause de réserve de propriété ci-après, le CLIENT est seul responsable des PRODUITS livrés à compter de leur réception (effective ou tacite). ARROW ne peut être en aucun cas responsable des PRODUITS après réception, de sorte que le CLIENT fera son affaire de les assurer et en supportera les risques.

## 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à informer ARROW par mail à l'adresse [serviceclient@laboratoire-arrow.com](mailto:serviceclient@laboratoire-arrow.com) dans les meilleurs délais de tout projet de restructuration (fusion, transmission universelle du patrimoine, apport partiel d'actifs, etc.) ou de cession de fonds de commerce le concernant et de la date convenue pour la réalisation définitive desdites opération.

## 8. PRIX

Sauf disposition particulière et spécifique à une commande déterminée, les prix des PRODUITS résultent de l'application du tarif correspondant à la catégorie du CLIENT en vigueur au jour de la passation de la commande par le CLIENT. Les tarifs et remises catégoriels figurent dans la partie « Conditions tarifaires » de ces CGV. Conformément aux dispositions de l'article L.441-1 du code de commerce, ARROW n'est tenue 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 dans un local situé sur l'île de La Réunion, pour une commande minimale de deux cents (200) € HT. Toute commande inférieure à ce montant sera majorée d'une somme forfaitaire destinée à couvrir les frais de transport, d'emballage et de livraison. Dans le cadre d'une offre commerciale ponctuelle (campagnes de PRODUITS non remboursés, pré-lancements), ce franco pourra être modifié par ARROW et communiqué au CLIENT par tous moyens.

## 9. FACTURATION – DELAIS DE PAIEMENT

Toute facture peut être payée par LCR, virement ou prélèvement. 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 des articles L.441-10 et L.441-11 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 L441-10, 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, et ce jusqu'à complet paiement du prix en principal, intérêts et accessoires, de suspendre ou d'annuler toute commande en cours sur simple notification, sans préjudice de tout autre recours et garanties que ARROW exigerait.

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.

#### **10. 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 autorisée 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.

#### **11. FORCE MAJEURE**

En cas de survenance d'un cas de force majeure conformément à l'article 1218 du Code civil, ARROW aura la faculté de suspendre l'exécution de son engagement si l'empêchement est temporaire ou de se libérer de son obligation si l'empêchement est définitif, sans indemnité ou dommages et intérêts.

#### **12. 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@aurobindo.com](mailto:dpo@aurobindo.com) (cc. [dpr@laboratoire-arrow.com](mailto:dpr@laboratoire-arrow.com)) ou de saisir la CNIL.

#### **13. CONFIDENTIALITE**

Le CLIENT s'engage à maintenir la confidentialité de tout document et toute information de quelque nature que ce soit, dont il a la connaissance du fait de l'exécution de la commande ou communiqué par ARROW oralement, par écrit ou sous toute autre forme (« INFORMATIONS CONFIDENTIELLES »). Les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES restent la propriété d'ARROW et ne confère aucun droit de propriété au CLIENT.

Le CLIENT s'engage à :

- a) ne pas divulguer les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES à un tiers sans le consentement préalable écrit de ARROW, sauf si la divulgation est requise par la loi ou par une autorité compétente,
- b) utiliser les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES uniquement dans le cadre de l'exécution des présentes,

- c) prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger la confidentialité des informations reçues, au moins avec le même degré de soin que celui qu'elle utilise pour protéger ses propres informations confidentielles.

Les obligations de confidentialité prévues par la présente clause resteront en vigueur pendant une période de cinq ans après la fin de la relation commerciales entre les PARTIES.

Le CLIENT s'interdit de conserver, transmettre, reproduire ou exploiter pour son propre compte ou pour le compte de tiers, sous quelque forme que ce soit et pour quelque finalité que ce soit, les INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, notamment les informations concernant la publicité ou la promotion, le nom, les marques, les dénominations sociales ou tout autre signe distinctif appartenant à ARROW sauf accord préalable de ARROW. Le CLIENT s'engage à prendre toutes dispositions pour empêcher la divulgation des INFORMATIONS CONFIDENTIELLES.

#### **14. 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.

#### **15. 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.

IDENTIFIANT UNIQUE ADEME :

ARROW est identifié sous le numéro unique ADEME FR204421\_01UANX.

Arrow Génériques, 26 avenue Tony Garnier, 69007 Lyon  
SAS au capital de 36 945 840,47€ - RCS 433 944 485