

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

## LABORATOIRES ARKOPHARMA

### ARTICLE 1 : PRÉAMBULE

- 1.1 La société Laboratoires ARKOPHARMA, société par actions simplifiée au capital de 22 501 736€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grasse sous n°307 378 489, dont le siège social est situé LID de Carros Le Broc 2709M, 06510 Carros (ci-après « **ARKOPHARMA** ») commercialise divers produits de santé (ci-après les « **Produits** ») répartis dans deux gammes principales, à savoir la Phytothérapie Personnalisée et la Santé Beauté Naturelle. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») sont applicables à toutes les ventes des Produits aux clients suivants : officines pharmaceutiques, centrales d'achat pharmaceutiques, structures de regroupement d'achat pharmaceutiques et parapharmacies (ci-après le « **CLIENT** »).
- 1.2 Les identifiants uniques suivants ont été attribués à Arkopharma par l'ADEME et attestent de son enregistrement auprès des différentes filières REP et de sa conformité au regard de la responsabilité élargie des producteurs en application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement : FR209690\_06AXSS ( registre PA ) ; FR005752\_05PGXT ( registre EEE ) ; FR005752\_10NBNV ( registre EA ) ; FR209690\_01XGRI ( registre EMP ) ; FR209690\_08VDY ( registre MNU ) ; FR209690\_07MUFN ( registre PCHIM ).
- 1.3 Les présentes CGV régissent seules les ventes d'ARKOPHARMA et prévalent sur toutes conditions d'achat ou tout autre document du CLIENT, sauf dérogation formelle, expresse et préalable d'ARKOPHARMA. Le CLIENT est réputé avoir pris connaissance des présentes CGV, qui sont mises à sa disposition dans les conditions du Code de commerce pour lui permettre de passer commande. Toute dérogation aux CGV devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par chacune des parties.
- 1.4 ARKOPHARMA se réserve le droit de modifier les présentes CGV et ses tarifs, notamment en cas d'une augmentation significative des coûts de matière première ou de production sous réserve d'en informer préalablement le CLIENT avant la mise en application des modifications, qui seront effectives pour toute nouvelle commande.

### ARTICLE 2 : COMMANDES

Toute commande implique l'adhésion sans réserve par le CLIENT aux présentes CGV, sans préjudice de la mise en œuvre de l'article 1.2., et ne sera définitive qu'à compter de son acceptation expresse par ARKOPHARMA. L'acceptation résulte de la confirmation par écrit d'ARKOPHARMA au CLIENT ou pourra résulter de l'expédition ou de la facturation des Produits. En cas de modification ou d'annulation de commande, le CLIENT devra en faire part à ARKOPHARMA par écrit ou courriel avant l'expédition des Produits, à défaut de quoi elle sera considérée comme acquise. ARKOPHARMA se réserve la possibilité de refuser ou d'accepter partiellement toute commande du CLIENT en cas de litige portant sur une commande antérieure ou dans le cas où ce dernier présenterait un risque notoire d'insolvabilité, sans que cela puisse donner lieu à de quelconques pénalités. ARKOPHARMA se réserve le droit de refuser toute commande qui s'avèrerait disproportionnée par rapport au modèle de distribution du CLIENT.

### ARTICLE 3 : PRIX - PAIEMENT

- 3.1 Les prix des Produits sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la commande. Les prix sont stipulés hors taxes et s'entendent franco de port :
  - En France Métropolitaine (Corse comprise), Andorre et Monaco, pour toute commande supérieure à deux cents euros hors taxes (200€ HT) net de remise ;
  - Pour les DOM, pour toute commande supérieure à mille cinq cents euros hors taxes (1 500 € HT) net de remise ;
  - Pour La Réunion, pour toute commande supérieure à cinq cents euros (500 € HT) net de remise.En deçà, des frais de port d'un montant minimum de vingt euros (20€) seront facturés au CLIENT. Les prix s'entendent EX-WORKS pour toute autre destination.
- 3.2 Sauf stipulation contraire, les prix sont payables à trente (30) jours date de facture. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.
- 3.3 De plus, sous réserve de tout moyen de droit concernant les sommes dues, tout retard de paiement entraînera :
  - L'application sur les sommes restant dues d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement majoré de dix (10) points de pourcentage ;
  - Le paiement par le CLIENT d'une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) par facture impayée.
- 3.4 En cas de non-paiement à échéance, ARKOPHARMA se réserve le droit de suspendre immédiatement les livraisons en cours destinées au CLIENT. Dans le cas où un échéancier de paiement aurait été consenti au CLIENT, il est précisé qu'à défaut de paiement à l'une des échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à des traitements.

### ARTICLE 4 : LIVRAISON

ARKOPHARMA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour respecter les délais de livraison indiqués au passage de la commande. Toutefois, ces délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif. En aucun cas leur non-respect ne saurait donner lieu à aucune pénalité, dommages et intérêts systématiques, résiliation ou prorogation des délais de paiement, retenue ou annulation de la commande par le CLIENT.

### ARTICLE 5 : DISTRIBUTION DES PRODUITS

Afin de garantir la distribution des Produits dans des conditions correspondant à l'image de qualité, d'innovation et de naturalité d'ARKOPHARMA, le CLIENT s'engage à :

- 5.1. Assurer une présentation valorisante des Produits, non susceptible de porter atteinte à l'image de marque d'ARKOPHARMA. Ces derniers doivent se trouver dans un espace individualisé, dédié à la santé naturelle et/ou à la beauté, et identifié à la marque ARKOPHARMA ou, en cas de vente en ligne, dans un environnement conforme à l'identité visuelle d'ARKOPHARMA et à sa charte graphique. Pour ce faire, ARKOPHARMA met à disposition, à la demande du CLIENT, un compte personnel permettant le téléchargement de tous les visuels à jour du portefeuille Produits, que le CLIENT s'engage à mettre à jour régulièrement. Les Produits doivent être exposés et/ou présentés à proximité de marques concurrentes de notoriété comparable afin de ne pas dévaloriser l'image d'ARKOPHARMA.
- 5.2. Veiller à distribuer les Produits dans un environnement matériel (surface, éclairage, agencement, mobilier, signalétique, etc.) ou virtuel soigné, conforme à l'image de santé naturelle et de sérieux pharmaceutique qui leur est attachée, et respecter plus précisément les exigences suivantes :
  - Les Produits de la gamme *Phytothérapie Personnalisée* doivent être regroupés dans un même espace d'exposition et de préférence sur le meuble de présentation mis à disposition du CLIENT par ARKOPHARMA, s'il est installé sur le point de vente. À défaut, les Produits seront présentés par famille ou « indication » dans un espace dédié d'au moins 3 étageres d'une longueur minimum de 60 à 80 centimètres chacune.

- Les Produits de la gamme *Santé Beauté Naturelle* devront être systématiquement exposés en double exemplaire, afin d'assurer une visibilité optimale de la gamme et regroupés de préférence dans un espace OTC dédié à la naturalité ou à défaut, parmi des produits similaires comme précisé à l'article 5.1.
- ARKOPHARMA s'autorise la vérification et, le cas échéant, la remise en état du rayon selon ses codes de marque.
- 5.3. Être en mesure de fournir aux consommateurs un conseil de qualité, adapté et personnalisé au regard de la spécificité des Produits, par le biais d'un personnel qualifié présent pendant les heures d'ouverture du point de vente ou, pour les ventes sur internet, par la mise en place d'un système de hotline disponible les jours ouvrés durant les horaires d'ouverture du point de vente, et/ou par un échange de courriels avec obligation de répondre dans un court délai suivant la question posée par l'internaute, notamment :
- Toute personne titulaire d'un diplôme d'État de Docteur en pharmacie ou de diététicien, ou d'un diplôme scientifique équivalent délivré par un État membre de l'Union Européenne ou ;
  - Toute personne justifiant d'une expérience significative dans le domaine de la nutrition ou de la diététique et/ou ayant suivi une formation spécifique dispensée par ARKOPHARMA au cours de laquelle cette personne sera sensibilisée notamment sur les engagements en médecine naturelle, les exigences qualité des marques du Groupe ARKOPHARMA ainsi que les spécificités des Produits.
- 5.4. Former son personnel à l'implantation d'une ou plusieurs gammes de Produits ARKOPHARMA, afin que ce dernier soit en mesure de dispenser un conseil individualisé conforme à l'image d'ARKOPHARMA auprès des consommateurs.

## **ARTICLE 6 : VENTE EN LIGNE**

- 6.1. Le CLIENT pourra commercialiser les Produits sous réserve de respecter l'ensemble des conditions des présentes CGV. Avant toute mise en ligne des Produits, le CLIENT devra recueillir l'accord préalable d'ARKOPHARMA.
- 6.2. Le CLIENT s'engage :
- à ce que son activité sur internet reste cohérente avec son modèle de distribution ;
  - à fournir sur demande d'ARKOPHARMA un état informatisé des Produits vendus sur internet et le pourcentage qu'ils représentent par rapport au total de ses ventes tous canaux confondus ;
  - à disposer en permanence d'un stock suffisant de chacun des Produits vendus en ligne et à les stocker dans des conditions propres à leur bonne conservation.
- 6.3. Le CLIENT s'interdit toute vente active dans les pays dans lesquels ARKOPHARMA dispose d'un distributeur exclusif, dont la liste est disponible sur simple demande.

## **ARTICLE 7 : MISE EN AVANT DES PRODUITS**

Le CLIENT s'engage à respecter les actions de mise en avant et autres opérations promotionnelles qui auront pu être planifiées en accord avec ARKOPHARMA. ARKOPHARMA met à disposition à titre gratuit au CLIENT qui l'accepte, tout élément nécessaire à la promotion et la publicité des Produits. Le CLIENT s'engage à utiliser ces éléments dans le strict respect des conditions, notamment de durée, qui lui seront précisées par ARKOPHARMA. De plus, toute action de promotion et de publicité relative aux Produits qui n'émanerait pas d'ARKOPHARMA devra préalablement être approuvée par ce dernier. Tout matériel de présentation des Produits mis à disposition du CLIENT par ARKOPHARMA demeure sa propriété. ARKOPHARMA pourra à tout moment en demander la restitution, le CLIENT devant le restituer en bon état. Toute opération de publicité et/ou campagne promotionnelle sur internet réalisée par le CLIENT devra être soumise à l'accord préalable d'ARKOPHARMA afin d'en vérifier la conformité avec son image.

## **ARTICLE 8 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Sous réserve d'accord préalable d'ARKOPHARMA, le CLIENT est autorisé, quel que soit le canal de distribution, à reproduire en tout ou partie et à utiliser les marques, logos, photographies, visuels, dessins, modèles, slogans et plus généralement tout élément attaché aux Produits et protégés par un droit de propriété intellectuelle ou droit à l'image, uniquement afin d'assurer la promotion et la publicité des Produits, dans le cadre de leur revente. Il est entendu qu'ARKOPHARMA reste propriétaire de ses droits de propriété intellectuelle et qu'aucune disposition des présentes CGV ne pourra être considérée comme donnant au CLIENT un quelconque droit, titre ou intérêts sur les droits d'ARKOPHARMA.

## **ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITÉ**

Les parties s'engagent à maintenir secrètes, à ne pas publier et ne pas divulguer à aucun tiers, sous forme écrite et/ou orale, pour quelque raison que ce soit, et à ne pas utiliser, sans l'autorisation écrite et préalable de l'autre partie, toutes les informations, toutes les données, tout le savoir-faire, couverts ou non couverts par des lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, technique, financière, industrielle, etc.), qui lui seront communiquées ou dont elle viendrait à prendre connaissance. Les Parties prendront toutes les dispositions requises auprès de leur personnel afin de conserver auxdites informations leur caractère confidentiel et s'engagent notamment à en limiter la diffusion aux seuls membres de leur personnel qui auraient besoin de les connaître en ayant soin de les informer de leur caractère strictement confidentiel. Chacune des Parties s'engage à respecter l'obligation de confidentialité décrite ci-dessus pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la présente commande.

## **ARTICLE 10 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Conformément à l'article L. 624-16 al. 2 du Code de commerce et aux articles 2367 et suivants du Code civil, le transfert de la propriété des Produits est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix et de ses accessoires par le CLIENT. Ne constitue pas paiement au sens de cette clause, la remise d'un titre créant une obligation de payer (traite ou autre). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison, au transfert au CLIENT des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## **ARTICLE 11 : GARANTIE - RETOUR DES PRODUITS**

- 11.1 À réception des Produits, le CLIENT devra signer et tamponner la lettre de voiture qui lui est présentée par le transporteur. Tout dommage ou perte lié au transport, ne pourra être pris en considération que dans la mesure où le CLIENT aura émis les réserves d'usage au transporteur lors de la remise des Produits, qu'il devra identifier par la mention « marchandises endommagées » si un ou plusieurs colis présentent des traces d'effraction ou de mauvais traitement, et les lui aura confirmées dans les 48 heures de la réception par lettre recommandée (avec envoi à ARKOPHARMA d'une copie de cette lettre).
- 11.2 Toute réclamation liée à la livraison des Produits, à l'exclusion de celles visées au paragraphe 11.1 ci-dessus, et relative à la quantité ou à la qualité des Produits devra être adressée à ARKOPHARMA par écrit ou email au plus tard dans les huit (8) jours calendaires après la date de réception des Produits, délai au-delà duquel ARKOPHARMA sera déchargée de toute obligation vis-à-vis du CLIENT. La seule obligation

d'ARKOPHARMA sera, selon les cas, d'envoyer à ses frais les quantités manquantes de Produits et/ou de remplacer à ses frais les quantités de produits défectueux ou anormaux après retour des Produits concernés.

11.3 Aucun retour de Produits ne sera accepté, sauf accord préalable d'ARKOPHARMA. En particulier, aucun retour en port dû ne sera accepté.

11.4 Toute reprise de Produits périmés est soumise au respect des règles établies par ARKOPHARMA et communiquées au CLIENT qui en fait la demande.

## **ARTICLE 12 : IMPRÉVISION**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution des obligations de l'une ou l'autre des parties excessivement onéreuse, la partie lésée pourra demander une renégociation du contrat à son cocontractant, conformément aux dispositions de l'article 1195 du code civil. Dans une telle hypothèse, les parties s'engagent à trouver une issue dans le respect de l'équilibre économique du contrat et du principe de bonne foi.

## **ARTICLE 13 : ETHIQUE ET CONFORMITE**

Dans le cadre de sa politique de conformité visant lutter contre la corruption, ARKOPHARMA attend de ses partenaires le respect des principes édictés dans sa charte éthique, disponible sur son site internet : <https://fr.arkopharma.com>

## **ARTICLE 14 : DONNÉES PERSONNELLES**

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de données personnelles. Les données à caractère personnel qui seront communiquées par le CLIENT à ARKOPHARMA pourront faire l'objet de traitements par ARKOPHARMA, à des fins de gestion de la relation commerciale et de traitement des commandes. Dans ce même cadre, ces données sont susceptibles d'être communiquées aux partenaires d'ARKOPHARMA. Conformément à Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition, un droit à la portabilité et de suppression de toute information collectée le concernant, dont il pourra se prévaloir en s'adressant au délégué à la protection des données en écrivant par mail à [dpo@arkopharma.com](mailto:dpo@arkopharma.com) ou par courrier aux Laboratoires Arkopharma, LID de Carros le Broc, 2709 m, 06511 Carros Cedex. Ces données pourront également faire l'objet d'une communication à toute instance ordinaire compétente ou autorité par ARKOPHARMA afin de satisfaire à ses obligations légales en application des dispositions du Code de la Santé Publique, notamment celles relatives à la transparence des liens d'intérêts et au dispositif « anti-cadeaux ». Dans ce contexte, le CLIENT ne pourra s'opposer à la publication des informations le concernant. Le cas échéant, ses droits d'accès et de rectification devront s'exercer auprès de l'autorité compétente.

## **ARTICLE 15 : DISPOSITIONS DIVERSES**

15.1. Les présentes CGV annulent et remplacent tout précédent document de quelque nature que ce soit ayant été échangé entre les parties pour l'objet des présentes.

15.2 Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV est annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes n'en sera pas affectée. Dans ce cas, ARKOPHARMA devra, dans la mesure du possible, remplacer cette disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit des CGV.

15.3 Le fait pour ARKOPHARMA de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## **ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE ET LITIGES**

16.1 Les présentes CGV sont soumises au droit français.

16.2 TOUT LITIGE RELATIF AUX PRESENTES CGV DONT LA RESOLUTION AMIABLE AURAIT ECHOUE ENTRE LES PARTIES RELEVERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE GRASSE, MEME EN CAS DE RECOURS EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.