

Comment adresser une réclamation à l'EDQM au sujet d'une commande ?

Le Conseil de l'Europe/EDQM s'efforce de répondre aux besoins de ses clients. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont a été traitée ou livrée votre commande, nous ferons de notre mieux pour essayer de trouver une solution.

Attention, la responsabilité de l'EDQM ne saurait être engagée dans les situations suivantes :

- Erreurs dues au fait que le nom officiel et/ou la référence du produit ne soient pas indiqués ou partiellement indiqués.
- Traitement de commandes en double dans les cas suivants :
 - o confirmation d'une commande déjà envoyée au Conseil de l'Europe (EDQM) non clairement identifiée comme telle,
 - o envoi d'une même commande par différents biais (ex.: fax, e-mail, courrier, en ligne).

En outre, l'acheteur est seul responsable du choix des produits, de leur conservation après la livraison et de leur utilisation. Le Conseil de l'Europe (EDQM) ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'éventuels dommages en résultant.

RECLAMATIONS LIEES A LA LIVRAISON

Un éventuel retard de livraison n'autorise pas l'acheteur à annuler la vente, refuser la marchandise ou réclamer des dommages et intérêts.

L'acheteur ne peut émettre de réserves lors de la livraison qu'en cas de non-conformité de la marchandise à la commande (notamment en cas d'endommagement important de l'emballage et/ou de son contenu).

Marchandises endommagées

Ces réserves doivent être faites par écrit auprès du transporteur lors de la livraison, et une copie doit en être envoyée au Conseil de l'Europe (EDQM) 24 heures au plus tard après que ces réserves ont été faites.

Erreur dans l'exécution de la commande/Articles manquants

La plainte doit être transmise à l'EDQM dans les 5 jours ouvrés.

Livraisons perdues

Si, au vu des informations publiées sur notre site internet sur les délais de livraison, vous craignez que votre commande ne se soit égarée, ou n'ait pas été livrée, n'hésitez pas à nous contacter, en vous munissant du descriptif détaillé de la commande :

- o via EDQM [HelpDesk](#)
- o dispatch@edqm.eu

Dans tous les cas, merci d'indiquer la référence de votre commande/facture qui figure sur la confirmation de commande ou sur la facture que nous vous avons adressée.

Retours

SCR/PBR

Le Conseil de l'Europe (EDQM) ne demandera pas le retour de produits envoyés par erreur et n'acceptera pas le retour de produits commandés par l'acheteur.

L'acheteur ne peut en aucun cas retourner des produits au Conseil de l'Europe (EDQM).

Publications - Version imprimée

Les demandes de retour d'un client situé au sein de l'Union européenne (UE) sont examinées au cas par cas, par exemple si le produit est resté dans son emballage d'origine intact et uniquement si la demande est reçue dans les dix (10) jours qui suivent la réception du produit.

Les retours et échanges ne sont pas autorisés depuis les pays situés hors de l'UE.

L'acheteur ne peut en aucun cas retourner des produits au Conseil de l'Europe (EDQM) sans en avoir averti celui-ci et obtenu son accord écrit.

En cas de réclamation, les frais de transport et autres frais (douane) liés au retour des produits au Conseil de l'Europe (EDQM) sont à la charge de l'acheteur.

RECLAMATIONS LIEES A LA QUALITE DES PRODUITS OU DU SERVICE CLIENTELE

Le Conseil de l'Europe (EDQM) met un point d'honneur à fournir à ses clients un service de qualité. Si vous estimez n'avoir pas bénéficié d'un service du plus haut niveau lors de votre commande, n'hésitez pas à nous contacter via EDQM [HelpDesk](#).

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Nous nous efforçons d'y apporter une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

Si la réclamation s'avère justifiée, le Conseil de l'Europe (EDQM) pourra vous proposer, à sa discrétion :

- o un avoir,
- o un remboursement,
- o la livraison de marchandises similaires.