

How to order Reference Standards

(To be read in conjunction with our catalogue).



COMMANDES

Sur Internet :

Étalons de référence de la DEQM (SCR/PBR) : <http://www.edqm.eu/site/CRS-order-form-697.html>

Étalons ISA de l'OMS
<http://www.edqm.eu/fr/ISA-Order-700.html>

SCRI de l'OMS
<http://www.edqm.eu/fr/ICRS-Order-1389.html>

- 1. Par e-mail :** vous pouvez envoyer la commande officielle de votre société en pièce jointe à orders@edqm.eu
- 2. Par fax :** vous pouvez envoyer la commande officielle de votre société, à l'attention de la Section Ventes, au +33 (0)3 88 41 27 71
- 3. Par courrier :** vous pouvez envoyer la commande officielle de votre société, à l'attention de la Section Ventes, à l'adresse suivante :

DEQM - Conseil de l'Europe,
7 allée Kastner,
CS 30026,
67081 STRASBOURG
FRANCE

N.B. :
Veillez ne pas combiner étalons de référence de la DEQM, étalons ISA et SCRI sur un même bon de commande. Les confirmations de commande et les factures sont générées séparément pour chaque type de substance.

Veillez n'envoyer votre commande qu'une seule fois (par Internet, par e-mail, par fax ou par courrier).

Nous ne prenons pas de commande par téléphone.

Généralités

Assurez-vous que chaque commande indique clairement :

- **l'adresse de facturation**, avec nom de l'entreprise, code postal, ville, pays et numéro de téléphone,
- **l'adresse de livraison** complète (si elle diffère de l'adresse de facturation). Veuillez noter que l'adresse de livraison doit être une adresse physique, nous ne pouvons pas effectuer de livraison à une boîte postale,
- **la personne à contacter**, avec nom, numéro de téléphone, numéro de fax et adresse e-mail : une adresse e-mail est nécessaire afin de pouvoir envoyer la confirmation de la commande et les avis de livraison,

- le **numéro TVA de l'entreprise** (obligatoire au sein de l'Union européenne),
- la **référence de votre commande**, et
- le **nom de la substance**, le **code catalogue** et la **quantité** (en nombre d'unités) pour chacun des articles commandés.

PRIX

Pour les **étalons de référence de la DEQM**, veuillez consulter notre base de données en ligne à l'adresse : <http://crs.edqm.eu>.

Pour les **étalons ISA**, veuillez consulter notre base de données en ligne à l'adresse : <http://crs.pheur.org/db/4DCGI/search?vSelectName=4&vContains=1&vtUserName=ISA&OK=Search>.

Pour les **SCRI**, veuillez consulter notre base de données en ligne à l'adresse : <http://crs.edqm.eu/db/index.icrs.html>.

N.B. :
Aucun rabais n'est accordé pour les étalons de référence de la DEQM, les étalons ISA ou les SCRI.

DISPONIBILITÉ

Pour les **étalons de référence de la DEQM**, veuillez consulter notre base de données en ligne à l'adresse : <http://crs.edqm.eu>. Les étalons de référence sont généralement disponibles au moment de la publication de la monographie concernée dans la Pharmacopée européenne ou, au plus tard, à sa date d'entrée en vigueur.

Pour les **étalons ISA**, veuillez consulter notre base de données en ligne à l'adresse : <http://crs.pheur.org/db/4DCGI/search?vSelectName=4&vContains=1&vtUserName=ISA&OK=Search>.

Pour les **SCRI**, veuillez consulter notre base de données en ligne à l'adresse : <http://crs.edqm.eu/db/index.icrs.html>.

En ce qui concerne les étalons de référence en quantité limitée, notre politique consiste à appliquer une restriction afin qu'un plus grand nombre de clients puisse au moins recevoir un petit nombre d'unités (1 unité par mois ou 1 unité par trimestre, par exemple). Malgré tous nos efforts, des ruptures de stock ou des retards quant à la mise à disposition d'un étalon de référence très récemment établi peuvent survenir.

Non-disponibilité. Si, pour une raison quelconque, un article n'est pas disponible au moment de votre commande, ce dernier sera mis en attente et nous vous contacterons par e-mail dès que le produit sera disponible.

How to order Reference Standards

(To be read in conjunction with our catalogue).



TRAITEMENT DES COMMANDES

Confirmation de commande : les commandes sont généralement traitées dans les 2-3 jours ouvrables suivant la réception. Une fois la commande traitée, vous recevrez une confirmation par e-mail. Vous disposerez alors de 24 heures pour nous aviser de toute modification souhaitée (par e-mail à orders@edqm.eu). Votre commande sera préparée pour expédition dès que nous aurons en notre possession la documentation et les licences requises. Toutes les commandes sont soumises aux Conditions énoncées dans notre catalogue : <http://www.edqm.eu/medias/fichiers/CRS.pdf>

La commande ne sera considérée comme étant acceptée par la DEQM, et le contrat formé, qu'au moment de l'expédition de la marchandise. Nous vous enverrons un e-mail de confirmation d'expédition contenant les détails de suivi. La facture est envoyée par la poste une fois les marchandises expédiées.

Requêtes / Commandes incomplètes. Si nous avons des questions relatives à votre commande ou si nous avons besoin de documentation/licences supplémentaires, nous vous contacterons par e-mail. La commande sera mise en attente dans notre base de données pendant un mois puis sera annulée en l'absence d'une réponse de votre part. Veuillez indiquer le numéro de référence de la commande lorsque vous répondez à une demande de nos services.

Comptes bloqués. Si votre compte est bloqué, il nous sera impossible de traiter toute nouvelle commande ou toute demande de facture pro-forma ou de devis. Dans ce cas, les nouvelles commandes/demandes seront placées en attente et traitées quand les factures en souffrance auront été réglées.

Commandes égarées. Si vous pensez que votre commande n'a pas été traitée, veuillez nous contacter via le HelpDesk (www.edqm.eu/hd). Toutefois, veuillez attendre 3 jours ouvrables après avoir passé commande pour nous contacter. Veuillez ne pas renouveler votre commande sans clairement mentionner qu'il s'agit de la confirmation d'une commande déjà passée. Sans information claire de votre part, la commande pourrait être traitée comme une nouvelle commande et vous en seriez financièrement responsable.

ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE COMMANDE

Si vous souhaitez modifier ou annuler une commande, veuillez immédiatement (au plus tard 24 heures après réception de la confirmation de commande) envoyer un e-mail à orders@edqm.eu, en précisant dans l'objet de votre message :

- soit le numéro de référence de la commande communiqué par la DEQM dans la confirmation de commande,
- soit la référence de votre commande, telle qu'elle apparaît dans votre commande.

Vous pouvez aussi nous téléphoner au +33 3 88 41 30 30 pour vous assurer que votre commande a bien été modifiée avant expédition.

DEVIS OU FACTURES PRO FORMA AVANT COMMANDE

Le prix et la disponibilité de tous nos étalons de référence peuvent être consultés en ligne (voir la section **PRIX** ci-dessus). Les détails relatifs aux frais de livraison sont disponibles à l'adresse : http://www.edqm.eu/medias/fichiers/NEW_Reference_Standards_Dispatch_delivery.pdf

Si vous souhaitez néanmoins recevoir un devis ou une facture pro-forma, vous pouvez en faire la demande à l'adresse : <http://www.edqm.eu/fr/CRS-Request-698.html>

Vous pouvez également transmettre une demande officielle par e-mail, sur papier à en-tête de votre entreprise, à orders@edqm.eu.

Les demandes de devis ou de facture pro forma sont traitées, dans la mesure du possible, dans un délai de 5 jours ouvrables.