Commande d'étalons de référence

(Consulter également notre catalogue)

COMMANDES

1. **Internet** 24 h/24, 7 jours sur 7

   SCR : http://www.edqm.eu/site/page_649.php

   ISA : http://www.edqm.eu/site/page_656.php

2. **E-mail**

   SCR : nous acceptons les commandes e-mail de distributeurs ou clients si elles sont accompagnées d'un bon de commande officiel de la société. Adresse à utiliser : orders@edqm.eu.

   ISA : nous acceptons les commandes e-mail de distributeurs ou clients si elles sont accompagnées d'un bon de commande officiel de la société. Adresse à utiliser : orders@edqm.eu.

3. **Fax** : comme pour les e-mails, mais le bon de commande est à adresser à la *Section ventes* de la DEQM, numéro de fax +33 (0)3 88 41 27 71

4. **Poste** : comme pour les e-mails, mais le bon de commande est à adresser à la *Section ventes*, DEQM - Conseil de l'Europe, 7 allée Kastner, CS 30026, 67081 STRASBOURG, FRANCE.

ATTENTION !

ETABLIR DES BONS DE COMMANDE SEPARES POUR LES ETALONS DE LA PHARMACOPEE EUROPEENNE ET LES ETALONS OMS ISA

NE PAS ENVOYER EN DOUBLE UNE COMMANDE DEJA PASSEE

LES COMMANDES PAR TELEPHONE NE SONT PAS ACCEPTEES

Remarques

Assurez-vous que le bon de commande indique clairement :

- l'adresse complète de facturation (indispensable : nom de la société, code postal, ville, pays, numéro de téléphone),
- l'adresse complète de livraison (si différente) (ATTENTION : indiquer l'adresse PHYSIQUE, pas le numéro de boîte postale),
- les coordonnées de la personne à contacter (nom, numéro de téléphone, fax, e-mail) ; une adresse e-mail est indispensable pour recevoir la confirmation de commande et l'avis d'expédition,
- le numéro TVA (obligatoire dans l'Union Européenne),
- les références de la commande / du bon d'achat,
- la désignation et le nombre des articles commandés (indiquez le cas échéant les codes article ou catalogue). Assurez-vous bien que le bon de commande indique clairement

PRIX

Pour les ***SCR***, les prix en vigueur sont indiqués sur notre site http://crs.edqm.eu dans la fiche de chaque produit, et figurent également dans notre catalogue (http://www.edqm.eu/medias/fichiers/crs_no_48.pdf).

Pour les ***étalons ISA***, les prix en vigueur sont également accessibles en ligne (à l'adresse http://www.edqm.eu/site/Etalons_internationaux_dantibiotiques_ISA_de_lOMS-246.html ; cliquez sur le bouton *Étalons internationaux d'antibiotiques >> Cherchez en ligne dans la base*.

Aucune remise n'est pratiquée sur les prix indiqués.

DISPONIBILITE

La disponibilité des ***SCR*** peut être vérifiée à l'adresse http://crs.edqm.eu. Les étalons de référence sont en général mis à disposition des utilisateurs lors de la publication de la monographie concernée dans la Pharmacopée Européenne ou, au plus tard, lors de son entrée en vigueur.

Pour les ***étalons ISA***, cliquez sur le bouton *Étalons internationaux d'antibiotiques >> Cherchez en ligne dans la base* dans la page http://www.edqm.eu/site/Etalons_internationaux_dantibiotiques_ISA_de_lOMS-246.html.

Les étalons de référence qui ne sont disponibles qu'en quantité limitée sont distribués de façon à permettre à autant d'utilisateurs que possible d'en recevoir. Malgré nos efforts, il peut nous arriver, exceptionnellement, d'être en rupture de stock ou, pour les nouveaux étalons, d'être dans l'incapacité de les distribuer à la date prévue.

Indisponibilité. Si, pour une raison quelconque, un étalon est indisponible lorsque vous passez commande, nous vous inscrivons sur la liste des commandes en attente et vous recontactons par e-mail dès que l'étalon est disponible.

TRAITEMENT DES COMMANDES

Confirmation de commande. A réception de votre commande, nous l'enregistrons dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés. Elle est préparée pour expédition lorsque tous les documents et autorisations nécessaires nous sont parvenus. Il est vivement recommandé d'indiquer une adresse e-mail lors de la commande, afin que nous puissions vous confirmer par mail que votre commande nous est parvenue et va être traitée. Toute commande est soumise aux conditions générales détaillées dans notre catalogue.

Une commande n'est considérée comme acceptée et contractuelle que lorsque nous vous expédions les articles concernés. Nous vous adressons alors un avis d'expédition par e-mail (pour plus de détail, voir document *Expédition et livraison*). La facture n'est envoyée qu'une fois les marchandises expédiées.

Commande d'étalons de référence *(suite)*

(Consulter également notre catalogue)

Demande d'informations / commande incomplète. Si nous avons besoin d'informations ou de documents/autorisations complémentaires pour pouvoir traiter votre commande, nous l'enregistrons puis prenons contact avec vous pour vous demander les éléments manquants. Votre commande reste enregistrée dans notre base pendant 1 mois – après quoi elle est annulée si notre demande est restée sans réponse. Veillez à bien indiquer les références de la commande dans toute correspondance.

Compte bloqué. En cas de blocage de votre compte, nous serons dans l'impossibilité de traiter votre commande, mais une note sera placée dans votre compte pour vous avertir de l'existence de commandes non réglées. Une fois la situation régularisée, nous pourrons traiter les commandes en attente.

Commande égarée. Si vous pensez que votre commande n'a pas été enregistrée ou traitée, vous pouvez nous contacter via notre HelpDesk - merci cependant d'attendre 3 jours ouvrés. Ne nous adressez pas de double de la commande (en tout cas sans indiquer clairement qu'il s'agit de la confirmation d'une commande déjà envoyée), ce double risquerait d'être traité, à vos dépens, comme une nouvelle commande.

ANNULATION / MODIFICATION DE COMMANDE

Si vous souhaitez modifier ou annuler une commande, faites-le nous savoir aussitôt par e-mail (au maximum 12 heures après l'envoi de notre confirmation de commande) à l'adresse orders@edqm.eu. Merci de nous indiquer :

- soit le numéro attribué à votre commande par la DEQM, qui figure sur notre confirmation de commande,
- soit votre propre numéro de commande, qui figure sur votre bon de commande.

Vous pouvez aussi nous joindre par téléphone au +33 3 88 41 30 30 pour avoir l'assurance que le nécessaire sera fait avant que votre commande ne soit traitée et expédiée.

DEVIS ET FACTURES PROFORMA

SCR. Le prix des étalons de la Ph. Eur et les frais d'expédition sont indiqués dans le catalogue. Ne pratiquant pas de remise, la DEQM ne fournit normalement pas de devis (sauf circonstances exceptionnelles).

La DEQM ne demande généralement pas de prépaiement. Elle ne délivre donc pas de factures proforma à moins qu'elle n'ait elle-même demandé un règlement d'avance, à titre exceptionnel, ou que la règlementation locale ne l'exige.

Notez que le traitement des demandes de devis et de factures proforma s'effectue exclusivement via le site internet - non par le HelpDesk, ni par fax ou e-mail. Si vous souhaitez recevoir un devis ou une facture proforma, faites-en la demande via la page http://www.edqm.eu/site/CRSRequest- 698.html.

ISA. Le prix des étalons ISA et les frais d'expédition sont indiqués dans le catalogue. Ne pratiquant pas de remise, la DEQM ne fournit normalement pas de devis (sauf circonstances exceptionnelles).

La DEQM ne demande généralement pas de prépaiement. Elle ne délivre donc pas de factures proforma à moins qu'elle n'ait elle-même demandé un règlement d'avance, à titre exceptionnel, ou que la règlementation locale ne l'exige.

Notez que le traitement des demandes de devis et de factures proforma s'effectue exclusivement via le site internet - non par le HelpDesk, ni par fax ou e-mail. Si vous souhaitez recevoir un devis ou une facture proforma, faites-en la demande via la page http://www.edqm.eu/site/ISARequest- 701.html.

Les demandes d'étalons sont traitées dans un délai de 5 jours ouvrés. Pour plus ample information, se référer aux Conditions générales détaillées dans notre Catalogue.