Comment adresser une réclamation à la DEQM au sujet d'une commande ?

Le Conseil de l'Europe/DEQM s'efforce de répondre aux besoins de ses clients. Cependant, si 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.

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.

Marchandises endommagées

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).

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 (DEQM) 12 heures au plus tard après que ces réserves ont été faites.

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.

Vous pouvez nous contacter :

- via notre HelpDesk (http://www.edqm.eu/site/FAQ_Helpdesk-261.html)
- par fax au +33 3 88 41 27 71

Merci d'indiquer la référence de votre commande /facture qui figure sur la confirmation de commande ou sur la facture que nous vous avons adressées.

Notez bien que, lorsque les frais d'expédition sont payés par le client et que les marchandises sont expédiées à l'acheteur selon les modalités EXW (Incoterms 2000), port et assurance non inclus, le Conseil de l'Europe (DEQM) décline toute responsabilité quant à la détérioration ou la perte des marchandises.

RECLAMATIONS LIEES A LA COMMANDE

Le client ne peut faire de réclamation lors de la livraison que si la marchandise ne correspond pas exactement à la commande initiale.

Livraison porte à porte

Toute réclamation doit être envoyée dans un délai de 48 heures à compter de la livraison des marchandises dans l'emballage d'origine. Passé ce délai, la DEQM n'est plus tenue d'accepter la réclamation.

Livraison rendu aéroport

Toute réclamation doit être envoyée dans un délai d'une semaine à compter de la livraison à l'aéroport dans l'emballage d'origine. Passé ce délai, la DEQM n'est plus tenue d'accepter la réclamation.

Les réclamations peuvent nous être adressées :

- via notre HelpDesk (http://www.edqm.eu/site/FAQ_Helpdesk-261.html)
- par fax au +33 3 88 41 27 71

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.

Attention, la responsabilité de la DEQM ne saurait être engagée dans les situations suivantes.

- Erreurs intervenues dans le traitement de commandes lorsque n'étaient pas correctement indiqués le nom officiel de l'article commandé et le code article ou la référence de commande correspondants.
- Traitement de commandes en double dans les cas suivants :
  - confirmation non clairement identifiée comme telle d'une commande déjà envoyée au Conseil de l'Europe (DEQM),
  - envoi d'une même commande par différentes voies (fax, e-mail, courrier ou toute autre combinaison).

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 (DEQM) ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'éventuels dommages en résultant.

Retours

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

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

Aucun retour de produits et aucun échange ne sera accepté si les conditions et modalités ci-dessus n'ont pas été respectées.

RECLAMATIONS LIEES A LA QUALITE DES PRODUITS OU DU SERVICE CLIENTELE

Le Conseil de l'Europe (DEQM) met sa fierté à assurer 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 notre Helpdesk à l'adresse http://www.edqm.eu/site/FAQ_Helpdesk-261.html.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

A réception de votre réclamation, nous en accusons réception dans les 24 heures (jours ouvrés). 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 (DEQM) pourra vous proposer, à sa discrétion :

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