Commande de publications

(Consulter également notre catalogue)

COMMANDES

1. **Internet** 24h/24 à https://www.edqm.eu/store (pour les distributeurs également). Pour les commandes en ligne, nous ne demandons pas de prépaiement et appliquons une réduction de 10 % sur le prix normal
2. **E-mail :** 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*, 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 !

NE PAS ENVOYER UNE SECONDE FOIS PAR LA POSTE UNE COMMANDE DEJA PASSEE PAR UNE AUTRE VOIE

LES COMMANDES PAR TELEPHONE NE SONT PAS ACCEPTEES

Remarques

Assurez-vous bien 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 la 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 (avec le cas échéant les codes article ou catalogue), et s'il y a lieu la langue souhaitée

PRIX

Les prix en vigueur sont indiqués sur notre site produit par produit. Vous trouverez également une liste des prix à l'adresse https://www.edqm.eu/store/priceliste.php, où figure une liste complète de nos publications, avec les prix catalogue en bleu et les tarifs spéciaux d'achat sur internet dans la colonne *Price*.

Les distributeurs peuvent bénéficier d'une remise supplémentaire, en nous contactant via le HelpDesk pour demander un compte en ligne, dans lequel sera automatiquement appliquée la remise.

DISPONIBILITE

La disponibilité de nos publications peut normalement être vérifiée sur notre site internet, à la rubrique de chaque produit. Vous avez la possibilité de commander une nouvelle publication de la DEQM avant même sa parution. Cependant, vous serez facturé aussitôt que nous traiterons votre commande, selon nos conditions de vente (paiement à 30 jours à compter de la date de la facture). La publication commandée vous sera envoyée dès sa parution.

TRAITEMENT DES COMMANDES

Commandes en attente - Confirmation de commande. A réception de votre commande, nous l'enregistrons dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés (sauf en périodes de publication). Après son enregistrement, nous vous adressons par e-mail (si vous nous avez fourni une adresse e-mail) un accusé de réception vous confirmant que votre commande nous est parvenue et va être traitée.

La vente devient définitive lorsque la facture est envoyée par la poste. Les données enregistrées par le Conseil de l'Europe (DEQM) constituent la preuve des transactions contractuelles et financières entre le Conseil de l'Europe (DEQM) et ses clients. Les produits restent propriété du Conseil de l'Europe (DEQM) jusqu'au règlement intégral de la facture.

Demande d'information / commande incomplète. Si nous avons besoin d'informations ou de documents complémentaires pour pouvoir traiter votre commande, nous l'enregistrons puis prenons contact avec vous pour vous demander les éléments manquants. Veillez à bien indiquer les références de la commande dans toute correspondance. Elle reste enregistrée dans notre base pendant 1 mois.

Compte bloqué. En cas de blocage de votre compte, nous serons dans l'impossibilité de traiter votre commande. Nous vous contacterons et 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 traitée, vous pouvez nous contacter via le HelpDesk - merci cependant d'attendre 5 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.

Commande de publications *(suite)*

(***Consulter également notre catalogue***)

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 e-mail de confirmation,
- 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

Pour toutes nos publications, vous pouvez générer des devis en ligne à l'adresse https://www.edqm.eu/store.

Ces devis ne sont valides que pour les commandes passées ensuite via la librairie en ligne, du fait qu'une remise de 10% est appliquée aux achats en ligne. Sinon, 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.

Les demandes seront traitées dans les 5 jours ouvrés.