Commande & expédition des articles de l'EDQM

Toutes les commandes sont soumises à nos *conditions générales de vente*.

1. COMMANDES

Vous pouvez passer commande par :

- **internet** sur la boutique en ligne de l'EDQM, à l'adresse https://store.edqm.eu.
  Pour les publications, les frais de traitement sont offerts sur les commandes passées en ligne.
- **e-mail** à l'adresse orders@edqm.eu, en mettant votre commande, rédigée sur papier à en-tête de votre société, en pièce jointe.

Nous n'acceptons pas de commande par téléphone.

Merci de ne pas envoyer votre commande par différents canaux (internet ou e-mail). Vous seriez financièrement responsable de toute commande reçue et traitée en double.

Merci d'indiquer clairement :

- **l'adresse de facturation** : nom de la société, code postal, ville, pays, numéro de téléphone. Les adresses de facturation et de livraison doivent être toutes deux au sein de l'Union européenne (UE) ou toutes deux hors UE. Nous ne pouvons pas accepter une adresse de facturation au sein de l'UE et une adresse de livraison hors UE, ou vice versa ;
- **l'adresse complète de livraison**, si différente. Merci d'indiquer une adresse physique, car nous ne faisons pas d'envoi vers des boîtes postales. Veuillez noter que nos publications sont expédiées directement au distributeur et non au client final ;
- **les contacts livraison et facturation** : nom, numéro de téléphone, adresse e-mail (indispensable pour recevoir la confirmation de commande et l'avis d'expédition) ;
- **le numéro TVA (taxe sur la valeur ajoutée)** de la société (obligatoire au sein de l'UE) ;
- **la référence de votre commande** ;
- **la désignation, la référence catalogue et la quantité souhaitée** (en nombre d'unités de vente pour les étalons de référence).

Tous les nouveaux clients ainsi que tous les clients n'ayant pas passé commande depuis plus de 18 mois devront compléter un formulaire d'ouverture/de réactivation de compte.

Remarques relatives aux étalons de référence

- Une unité de vente peut être constituée de plusieurs flacons ou ampoules (voir la ligne *Sales unit* dans notre base de données en ligne sur le site http://crs.edqm.eu). Veuillez ne pas commander en nombre total de flacons ou d'ampoules, mais en nombre d'unités de vente.
- Bien que chaque commande ne fasse l'objet que d'une seule confirmation, **votre commande pourra être scindée en plusieurs envois** selon les conditions d'expédition (à température ambiante, sous glace, matière dangereuse, substance contrôlée, etc.). Le tableau *Conditions de livraison,* inclus dans toutes les confirmations de commande, indique les différents envois éventuellement prévus. Chaque envoi fera l'objet d'une facture séparée.
- Les envois de plusieurs commandes ne peuvent pas être regroupés.
- Les envois dans des conditions différentes ne peuvent pas être regroupés.

Remarques relatives aux publications

Certaines publications sont disponibles en format imprimé et peuvent être commandées sur notre boutique en ligne.
Nos publications gratuites peuvent être téléchargée gratuitement sur le site Freepub. Il vous suffit de fournir une adresse e-mail pour obtenir un lien de téléchargement.

PRIX

Les prix s'entendent hors droits et taxes. Il vous appartient de contacter votre autorité fiscale ou douanière nationale pour le paiement des droits et des taxes.

ÉTALONS DE RÉFÉRENCE

Merci de consulter nos bases de données en ligne :

- **SCR/PBR**
- **ISA**
- **SCRI**

Nous n'accordons pas de remise sur les étalons de référence.

Frais de traitement

L'expédition de chaque unité de vente est facturée 2,50 €, quels que soient la zone géographique de livraison et le type de produit commandé. Nous n'appliquons pas de frais de traitement pour l'envoi de spectres de référence.

PUBLICATIONS

Les prix en vigueur sont indiqués sur notre boutique en ligne dans la rubrique *Catalogue*.
Nous accordons une remise aux distributeurs. Cette dernière est appliquée automatiquement à toutes les commandes. Pour les commandes en ligne, la remise est appliquée quand vous validez. Si tel n'est pas le cas, contactez-nous via notre HelpDesk.

Frais de traitement

Quelle que soit la zone géographique de livraison, nous facturons 90 € par abonnement à la Pharmacopée Européenne et 30 € par guide.
Ces frais ne s'appliquent pas aux commandes passées sur notre boutique en ligne.

Commande & expédition des articles de l'EDQM

DISPONIBILITÉ

ÉTALONS DE RÉFÉRENCE

Merci de consulter nos bases de données en ligne :

- **SCR/PBR** : en général, les étalons de référence sont mis à disposition au moment de la publication de la monographie concernée dans la Pharmacopée Européenne ou, au plus tard, lors de son entrée en vigueur.
- **ISA**
- **SCRI**

Lorsque le stock disponible pour un étalon de référence est bas, nous nous réservons le droit de limiter la quantité qu'il est possible d'acheter (p. ex. 1 unité tous les 30/90 jours), de façon à permettre au maximum de personnes de recevoir au moins une partie du stock disponible. Malgré tous nos efforts, des ruptures de stock peuvent survenir.

Indisponibilité

Si, au moment de la commande, un étalon est indisponible pour une raison quelconque, ce dernier sera expédié automatiquement dès son retour en stock (sauf exception et sauf pour les articles en quantité limitée).
Les articles indisponibles sont indiqués sur la confirmation de commande. Une date de disponibilité estimée est donnée dans la colonne *Disponibilité prévue*.

PUBLICATIONS

Le calendrier de parution de la Pharmacopée Européenne est disponible ici.

Les autres publications sont disponibles, sauf indication contraire sur notre boutique en ligne.
Vous pouvez commander les publications de l'EDQM avant leur parution. Elles seront toutefois facturées dès l'enregistrement de votre commande, selon nos conditions de vente (paiement à 30 jours fin de mois). La publication commandée vous sera envoyée dès sa parution.

TRAITEMENT DES COMMANDES

Confirmation de commande

Sauf exception, votre commande sera enregistrée dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés. Une confirmation de commande vous sera adressée par e-mail une fois la commande enregistrée. La commande sera expédiée lorsque tous les documents et autorisations nécessaires à l'envoi nous seront parvenus. Un paiement anticipé peut être demandé.

Demande d'information/commande incomplète

Si des informations ou des documents complémentaires sont nécessaires pour pouvoir traiter votre commande, nous prendrons contact avec vous par e-mail ou dans la confirmation de commande, après avoir enregistré votre commande. Aussi, veillez à bien lire les commentaires dans l'en-tête de la confirmation de commande ainsi que dans chaque ligne article. Merci d'indiquer la référence de la commande dans toute correspondance. Votre commande restera en attente pendant 1 mois. Passé ce délai et sans réponse de votre part, la commande sera annulée.

Problème lié au compte client

Si votre compte client est bloqué pour facture impayée ou si votre crédit client est dépassé, nous serons dans l'incapacité d'expédier toute nouvelle commande. Notre section Comptes fournisseurs vous contactera afin de régulariser la situation. Les commandes en attente seront automatiquement expédiées une fois votre compte débloqué.

Commande égarée

Si vous ne recevez pas de confirmation de commande au bout de 5 jours ouvrés, merci de nous contacter via le HelpDesk.
Ne nous adressez pas de double de la commande sans indiquer clairement qu'il s'agit d'une copie. 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 par e-mail à l'adresse orders@edqm.eu immédiatement (au maximum 24 heures après l'envoi de notre confirmation de commande). Merci d'indiquer dans l'objet de l'e-mail la référence attribuée à votre commande par l'EDQM (figurant dans la confirmation de commande).

DEVIS

ÉTALONS DE RÉFÉRENCE

Vous pouvez demander un devis sur notre boutique en ligne. Sauf exception, votre demande sera traitée dans les 5 jours ouvrés.

PUBLICATIONS

Vous pouvez établir des devis sur notre boutique en ligne.
Pour bénéficier de la gratuité des frais de traitement (applicable uniquement aux commandes passées en ligne), il faut passer par la boutique en ligne pour transformer les devis générés en ligne en commande.
Sauf cas exceptionnel, l'EDQM n'établit pas d'autres devis.

FACTURE *PRO FORMA*

Des factures *pro forma* sont établies, à titre exceptionnel, dans les deux cas suivants :

- paiement anticipé exigé par l'EDQM,
- demande du client afin de satisfaire à la réglementation locale.

Dans ce dernier cas, la demande devra être faite sur le bon de commande. Si, par ailleurs, votre commande ne doit pas être expédiée avant votre accord, veuillez nous l'indiquer clairement sur votre bon de commande.

FACTURE

Les factures commerciales sont établies :

- pour les étalons de référence : lors de l'expédition des colis,
- pour les publications : dans les 24 heures suivant la validation de la commande.

2. EXPÉDITION

Les frais de dédouanement à l'importation, les droits et taxes d'importation et le déchargement des articles sont à votre charge.
En aucun cas, l'EDQM ne peut être tenue responsable d'une éventuelle détérioration des articles causée par un retard de livraison imputable au transporteur.
Seule l'EDQM peut choisir le transporteur. Il n'est pas possible de nous transmettre votre numéro de compte auprès d'un transporteur ni de venir chercher votre colis sur place.

Procédures réglementaires et SH/NDP (système harmonisé de désignation et codification des marchandises pour le dédouanement) : si des dispositions particulières s'appliquent dans votre pays, vous devez avoir obtenu les autorisations d'importation nécessaires et effectué les démarches réglementaires avant la commande et l'expédition des articles.
Vous êtes personnellement responsable de la classification tarifaire dans le pays d'importation et devez assumer les obligations réglementaires, fiscales, sanitaires et sécuritaires qui en découlent.
En cas de blocage en douane lors de l'importation, vous en assumerez l'entière responsabilité. En aucun cas, l'EDQM ne sera en mesure de vous prêter assistance.
Le SH/NDP est strictement réservé aux opérations d'exportation hors UE.

Origine des marchandises

Diplomatique, Conseil de l'Europe - France.

DÉLAIS DE LIVRAISON

Nos articles sont expédiés par FEDEX (UE) et par DSV (autres destinations). DSV peut sous-traiter l'expédition à d'autres transporteurs tels que DHL/FEDEX/UPS pour les livraisons « porte à porte ».

ÉTALONS DE RÉFÉRENCE

Les délais de livraison estimés à compter de l'envoi de la confirmation de commande sont indiqués dans le tableau aux pages 5 et 6.
La date d'envoi estimée sera indiquée sur l'*avis préalable d'expédition* que vous recevrez dans les 48 heures suivant la confirmation de commande.
Une fois l'envoi effectué, la date d'envoi exacte ainsi que le numéro de suivi du colis seront indiqués sur l'*avis d'expédition* qui vous sera transmis par e-mail, en même temps que la Lettre de Transport Aérien (LTA). La LTA ne peut pas être fournie en avance.
Si les articles disponibles ne vous sont pas parvenus dans le délai estimé figurant dans le tableau ou si vous craignez que votre colis soit égaré, contactez-nous via le HelpDesk. Il est de votre responsabilité de nous contacter dans un délai de 30 jours à compter de la date indiquée sur l'*avis d'expédition* ou éventuellement de la date de votre commande. Une fois ce délai dépassé, votre plainte ne pourra pas être reçue.

PUBLICATIONS

Les articles sont envoyés à l'adresse indiquée sur votre bon de commande. Veuillez noter que nous ne faisons pas d'envois vers des boîtes postales.
Si votre commande porte sur un article disponible et en stock, elle sera expédiée (sauf exception) dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de sa réception.
Les détails d'envoi vous seront transmis par e-mail une fois votre colis expédié.
Si les articles disponibles ne vous sont pas parvenus dans les 15 jours ouvrés et si vous craignez que votre colis ait été égaré, contactez-nous via le HelpDesk. Il est de votre responsabilité de nous contacter dans un délai de 30 jours à compter de la date indiquée sur le bon de livraison ou éventuellement de la date de votre commande. Passé ce délai, votre plainte ne pourra pas être reçue.

INCOTERMS

ÉTALONS DE RÉFÉRENCE

Nos envois sont exclusivement faits en DAP, CIP ou CPT selon la destination et la nature des articles envoyés (voir tableau aux pages 5 et 6).

PUBLICATIONS

Nos envois sont faits en DAP (« rendu au lieu de destination »), assurance incluse. Nous livrons les articles non dédouanés à l'importation et non déchargés du moyen de transport à destination.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

ÉTALONS DE RÉFÉRENCE

Il est de votre responsabilité de vérifier si un permis spécial est nécessaire dans le pays d'importation ou si l'importation est complètement interdite. Tous les documents d'importation doivent être fournis avec la commande.

Nous expédierons votre commande une fois l'ensemble des documents reçus. Une fois l'expédition effectuée, tous les détails correspondants vous seront communiqués par e-mail.

Documents à fournir :

Pour les précurseurs (*Drug Precursor)

- **pays de l'UE :**
  - ✓ une *déclaration d'usage final* (disponible ici, sous la rubrique *Formulaires*) dûment complétée, spécifiant le ou les usages de la ou des substances, établie selon le modèle européen en vigueur,
  - ✓ une copie de votre agrément européen.

- **autres pays :**
  - ✓ un *permis d'importation*, dont l'original doit nous être envoyé à l'adresse suivante :
    EDQM – CONSEIL DE L'EUROPE
    Section Ventes
    7 allée Kastner
    F-67000 STRASBOURG, FRANCE.

À réception de ce dernier, l'EDQM demandera un *permis d'exportation* au ministère français de l'Économie (cela peut prendre jusqu'à 10 semaines). Il vous incombe d'obtenir les documents requis pour être en conformité avec les lois sur l'importation.

Pour les psychotropes/stupéfiants (*psy/*narc)

- **France** : une copie de l'*autorisation de détention* ou de la *déclaration d'ouverture d'un établissement pharmaceutique*,
- **autres pays** : un *permis d'importation* (dont l'original doit être envoyé à l'adresse susmentionnée) ou un *permis électronique*.

Pour les substances appauvrissant la couche d'ozone (*ODS)

- **livraison hors UE :**
  - ✓ une licence d'exportation délivrée par la Commission européenne sera demandée par l'EDQM (durée de validité : 28 jours).

Commande & expédition des articles de l'EDQM
Étalons de référence – Expédition & livraison
(Consulter également notre catalogue http://crs.edqm.eu)

Incoterms selon les conditions d'expédition

Pour connaître les conditions d'expédition, veuillez vous référer au catalogue en ligne http://crs.edqm.eu.

DAP : livraison « porte à porte »

CPT*/CIP : livraison « porte à **aéroport** »
- colis livré à l'aéroport pour dédouanement et enlèvement par le destinataire,
- nous ne prenons en charge ni les frais de stockage ni l'acheminement final,
- merci d'indiquer tous les détails de l'aéroport de votre choix et du commissionnaire en douane afin d'optimiser le processus de livraison avant l'expédition réelle (date d'expédition estimée indiquée sur l'avis préalable d'expédition = date de départ réelle).

Aucune livraison **EXW** n'est acceptée.

*Pour les livraisons d'une valeur inférieure à €500.

Conditions d'expédition	Groupe d'envoi	UNION EUROPÉENNE		HORS UNION EUROPÉENNE		Exceptions	
		Incoterms	Délai de livraison *(à réception de l'avis préalable d'expédition)*	Incoterms	Délai de livraison *(à réception de l'avis préalable d'expédition)*		
Envoi à température ambiante	**A1A G1A**	**DAP**	6 jours ouvrés	**DAP[1]**	7 jours ouvrés	**[1] CPT uniquement**	Algérie, Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, République dominicaine, Équateur, El Salvador, Guatemala, Haïti, Honduras, Mexique, Maroc, Nicaragua, Paraguay, Pérou, Uruguay, Venezuela
						[1] CPT/CIP	Guyana, Inde, Iran, Côte d'Ivoire, Madagascar, Mali, Maurice, Sénégal, Soudan du Sud, Soudan, Suriname, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe
						[1] Bélarus, Moldavie, Fédération de Russie, Syrie, Ukraine : veuillez contacter l'EDQM.	
Envoi sous glace (+5 °C)**	**B1A**	**DAP**	6 jours ouvrés (colis expédiés uniquement le lundi et le mardi)	**CIP/CPT[2]**	7 jours ouvrés (suivant la disponibilité des vols)	**[2] CPT uniquement**	Algérie, Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, République dominicaine, Équateur, El Salvador, Guatemala, Haïti, Honduras, Mexique, Maroc, Paraguay, Pérou, Uruguay, Venezuela
Envoi sous glace (-20 °C)**	**C1A**					[2] Royaume-Uni, Norvège, Suisse : **DAP** Bélarus, Moldavie, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Fédération de Russie, Syrie, Ukraine, Yémen : veuillez contacter l'EDQM.	
Envoi sous carboglace**	**D1A**						
Envoi de matières dangereuses à température ambiante[3]	**A1B**	**DAP[4]**	6 jours ouvrés	**CIP/CPT[5]**	7 jours ouvrés (suivant la disponibilité des vols)	[3] Les envois de matières dangereuses peuvent être restreints dans certains pays. Si nous ne trouvons pas de transporteur adapté, nous vous tiendrons informé.	
						[4] CPT/CIP uniquement	Chypre, Finlande, Grèce, Irlande, Malte, Suède
						[5] Bélarus, Moldavie, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Fédération de Russie, Saint-Marin, Syrie, Ukraine, Uruguay, Yémen : veuillez contacter l'EDQM.	

** Envois sous glace ou carboglace (groupes d'envoi commençant par B, C ou D) : reglaçage interdit. Les colis livrés à l'aéroport (Incoterms CIP/CPT) doivent être enlevés dès leur arrivée.

Commande & expédition des articles de l'EDQM
Étalons de référence – Expédition & livraison
(Consulter également notre catalogue http://crs.edqm.eu)

Conditions d'expédition	Groupe d'envoi	UNION EUROPÉENNE		HORS UNION EUROPÉENNE		Exceptions
		Incoterms	Délai de livraison *(à réception de l'avis préalable d'expédition)*	Incoterms	Délai de livraison *(à réception de l'avis préalable d'expédition)*	
Matières dangereuses sous glace[3]**	**B1B**	**DAP**	6 jours ouvrés (colis expédiés uniquement le lundi et le mardi)	**CIP/CPT[6]**	7 jours ouvrés (suivant la disponibilité des vols)	[3] Les envois de matières dangereuses peuvent être restreints dans certains pays. Si nous ne trouvons pas de transporteur adapté, nous vous tiendrons informé. [6] Bélarus, Moldavie, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Fédération de Russie, Saint-Marin, Syrie, Ukraine, Uruguay, Yémen : veuillez contacter l'EDQM.
Matières dangereuses sous carboglace[3]**	**D1B**					
Précurseurs	**A3A** **C3A****	**DAP**	6 jours ouvrés	**CIP/CPT[7]**	Jusqu'à 8 jours à compter de la réception de votre permis d'importation	[7] Bélarus, Moldavie, Fédération de Russie, Syrie, Ukraine : veuillez contacter l'EDQM.
Psychotropes et stupéfiants	**A2A** **C2A**** **D2A****	**CIP/CPT[8]**	6 jours ouvrés	**CIP/CPT[9]**	Jusqu'à 10 jours à compter de la réception de votre permis d'importation	[8] France : **DAP** [9] Bélarus, Moldavie, Fédération de Russie, Syrie, Ukraine : veuillez contacter l'EDQM.
Spectres de référence[10]	**L**	-	2 jours ouvrés	-	2 jours ouvrés	[10] Les spectres de référence sont au format PDF. Depuis le 1er juillet 2021, ils sont envoyés par e-mail (généré automatiquement) à l'adresse du contact livraison, le numéro de confirmation de commande figurant en objet de l'e-mail.

** Envois sous glace ou carboglace (groupes d'envoi commençant par B, C ou D) : reglaçage interdit. Les colis livrés à l'aéroport (Incoterms CIP/CPT) doivent être enlevés dès leur arrivée.

Incoterms 2020	Emballage d'exportation	Frais de chargement	Acheminement vers lieu de départ	Droits à l'exportation, taxes et dédouanement	Frais au terminal de départ	Chargement du moyen de transport	Frais de transport	Assurance	Frais au terminal d'arrivée	Acheminement vers lieu d'arrivée	Déchargement sur lieu d'arrivée	Droits à l'importation, taxes et dédouanement
EXW *À l'usine*	VENDEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR
FCA *Franco transporteur*	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR
CPT *Port payé jusqu'à*	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	ACHETEUR	VENDEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR
CIP *Port payé, assurance comprise jusqu'à*	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	ACHETEUR	ACHETEUR	ACHETEUR
DAP *Rendu au lieu de destination*	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	VENDEUR	ACHETEUR	ACHETEUR

Flux de notifications et documents d'expédition

Jour	Incoterms	Étape	E-mails et documents envoyés	Destinataires des e-mails
J	**Tous** Remarque : le ou les tableaux *Conditions de livraison* figurant aux dernières pages du fichier PDF de la confirmation de commande contiennent toutes les conditions de livraison de votre commande (un colis par Incoterms).	Votre commande est enregistrée.	**Confirmation de commande (PDF)** **(!)** *Vous avez 24 heures pour modifier/annuler votre commande.* **(!)** *2e partie des incoterms CIP/CPT = ville de votre adresse →l'aéroport exact sera mentionné dans l'**Avis préalable d'expédition***	« **demandeur** » et « **destinataire** »
J + 1	**DAP** (livraison « porte à porte »)	L'expédition est programmée/le colis est en cours de préparation.	**Avis préalable d'expédition (PDF), indiquant :** *--> date d'envoi estimée = date d'envoi approximative,* *--> 2e partie de l'Incoterms = ville de livraison (la livraison se fait toujours à votre adresse).*	« **demandeur** » et « **destinataire** »
	CIP/CPT (livraison « porte à aéroport »)	L'expédition est programmée et le vol est réservé par le transitaire/le colis est en cours de préparation.	**Avis préalable d'expédition (PDF), indiquant :** *--> date d'envoi estimée = date de départ.* ***-- > 2e partie de l'Incoterms** = aéroport de destination (**pensez à vérifier !**)*	
J + (2-5)	**DAP** (livraison « porte à porte »)	Le colis est préparé, prêt à être récupéré par le transitaire.	**E-mail de notification d'expédition, incluant :** --> numéro et lien de suivi dans le corps de l'e-mail **+ pièces jointes :** bon de livraison (PDF), facture commerciale (PDF).	« **demandeur** », « **destinataire** » et « **commissionnaire en douane** »
J + (7-21)	**CIP/CPT** (livraison « porte à aéroport »)		**E-mail de notification d'expédition, incluant :** --> numéro et lien de suivi dans le corps de l'e-mail **+ pièces jointes :** bon de livraison (PDF), facture commerciale (PDF), lettre de transport aérien (PDF).	