

COMMANDE & EXPÉDITION DES ARTICLES DE L'EDQM

Toutes les commandes sont soumises à nos [Conditions Générales de Vente](#)

1. COMMANDES

Vous pouvez nous transmettre votre commande par :

- o **internet** via l'adresse <https://store.edqm.eu>.
Pour les publications, frais de traitement offerts sur les commandes passées en ligne.
- o **e-mail** à l'adresse orders@edqm.eu.
Votre commande doit être sur votre papier à en-tête et en pièce jointe de votre courriel.

Nous n'acceptons pas de commandes 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 :

- o **l'adresse complète de facturation** : nom de la société, code postal, ville, pays, numéro de téléphone. Les adresses de facturation et de livraison doivent toutes deux être soit dans l'UE soit en-dehors de l'UE. Nous ne pouvons accepter une adresse de facturation en UE et une adresse de livraison hors UE ou vice versa.
- o **l'adresse complète de livraison** (si différente) : indiquer une adresse PHYSIQUE car nous ne pouvons livrer à une boîte postale. Veuillez noter que nos publications sont expédiées au distributeur et non au client final.
- o **les contacts livraison et facturation** : nom, numéro de téléphone, fax, e-mail (une adresse électronique est indispensable pour recevoir la confirmation de commande et l'avis d'expédition),
- o **le numéro TVA** (obligatoire dans l'UE),
- o **les références de votre commande,**
- o **la désignation, la référence article ainsi que la quantité souhaitée** (en nombre d'unité 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/réactivation de compte.

Notes concernant les étalons de référence

- o Une unité peut être constituée de plusieurs flacons ou ampoules (voir la ligne *Sales unit* dans les différentes bases de données en ligne sur le site <https://www.edqm.eu>). Dans ce cas, ne pas commander en nombre de flacons ou ampoules mais en nombre d'unité de vente.
- o **Bien que votre commande ne fasse l'objet que d'une seule confirmation de commande, elle pourra être scindée en plusieurs envois selon le**

type d'étalon (SCR/PBR, ISA, ICRS) et le type d'envoi (ambiant, glace, dangereux, contrôlé, etc.). Chaque envoi fera l'objet d'une facture séparée.

- o **Les envois de plusieurs commandes ne peuvent être regroupés.**
- o **Les envois de plusieurs types d'envoi ne peuvent être regroupés.**

Notes concernant nos publications gratuites

Nos publications gratuites sont disponibles sur notre [boutique en ligne](#) et à l'adresse <https://freepub.edqm.eu/publications>. Une adresse e-mail vous sera demandée afin de pouvoir télécharger ces publications.

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 taxes.

ETALONS DE REFERENCE

Merci de consulter nos bases de données :

- o [SCR/PBR](#)
- o [ISA](#)
- o [ICRS](#).

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 € quelle que soit la zone géographique de livraison et le type de produit commandé. Nous n'appliquons pas de frais de traitement pour l'envoi de spectre 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](#) afin que votre compte soit mis à jour.

Frais de traitement

Quelle que soit la zone géographique de livraison, nous facturons 20 € par volume et 60 € par abonnement. Ces frais ne s'appliquent pas aux commandes passées via notre [boutique en ligne](#).

DISPONIBILITE

ETALONS DE REFERENCE

Merci de consulter les bases de données :

- o [SCR/PBR](#). 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.

- o [ISA](#)
- o [ICRS](#)

Les étalons de référence, qui ne sont disponibles qu'en quantité limitée (ex. : 1 unité tous les 30/90 jours), 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, au moment de la commande, un étalon est indisponible, ce dernier sera expédié automatiquement dès son retour en stock (ceci n'est pas valable pour les articles en quantité limitée et quelques rares exceptions).

Les articles indisponibles sont indiqués sur la confirmation de commande. Une date estimée de disponibilité est donnée dans la colonne « *Disponibilité prévue* ».

PUBLICATIONS

Le calendrier de parution de la 10^e Édition est disponible [ici](#).

Les autres publications sont disponibles sauf indication contraire sur notre site <https://store.edqm.eu>. Les publications de l'EDQM peuvent être commandées avant leur parution. Elles seront toutefois facturées dès réception de la commande, selon nos conditions de vente (paiement à 30 jours fin de mois) et envoyées dès parution.

TRAITEMENT DES COMMANDES

Confirmation de commande

Votre commande sera enregistrée dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés (sauf exception). Une confirmation de commande vous sera adressée par e-mail une fois la commande enregistrée. Elle sera expédiée lorsque tous les documents et autorisations nécessaires à l'envoi nous seront parvenus.

Demande d'information/commande incomplète

Si des informations ou des documents complémentaires sont nécessaires pour pouvoir traiter votre commande, nous prendrons contact avec vous soit par e-mail soit via la confirmation de commande. Aussi, veuillez à bien lire les commentaires en 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 de traiter toute nouvelle commande. Notre service comptabilité se mettra en contact avec vous afin de régulariser la situation. Les commandes en attente seront automatiquement traitées une fois votre compte débloqué.

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 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 par e-mail à l'adresse orders@edqm.eu au maximum 24 heures après l'envoi de notre confirmation de commande. Merci d'indiquer dans l'objet de l'e-mail le numéro attribué à votre commande par l'EDQM (numéro qui figure sur notre e-mail de confirmation).

DEVIS

ETALONS DE REFERENCE

Vous pouvez demander un devis via notre [boutique en ligne](#). Votre demande sera traitée dans un délai de 5 jours.

PUBLICATIONS

Vous pouvez établir des devis en ligne via notre [boutique en ligne](#). Les devis créés en ligne ne peuvent être transformés en commande qu'à partir du store afin de bénéficier de la gratuité des frais de préparation. Sauf cas exceptionnels, l'EDQM n'établit pas d'autres devis.

FACTURE PROFORMA

Les factures proforma sont établies exceptionnellement dans les deux cas suivants :

- o paiement en avance exigé par l'EDQM,
- o 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 après l'expédition des colis.

2. EXPÉDITION

Les frais de dédouanement à l'importation, les droits et taxes d'importation et le déchargement des marchandises sont à la charge de l'acheteur.

L'EDQM ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une éventuelle détérioration des articles du fait d'un retard de livraison imputable au transporteur.

Seul 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 le pays de l'acheteur, celui-ci doit avoir obtenu les autorisations d'importation nécessaires et effectué les démarches réglementaires avant la commande et l'expédition des articles.

L'importateur fera son affaire personnelle de la classification tarifaire dans le pays de destination et assumera les obligations en découlant en matière réglementaire, fiscale, sanitaire et sécuritaire.

En cas de blocage en douane lors de l'importation dans le pays de l'acheteur, ce dernier en assumera l'entière responsabilité. Le Conseil de l'Europe (EDQM) ne sera pas en mesure de lui prêter assistance. Le SH/NDP est strictement réservé aux opérations d'exportation hors Union Européenne.

Origine des marchandises

Diplomatique, Conseil de l'Europe - France.

DELAIS DE LIVRAISON

Nos articles sont expédiés via FEDEX (livraison en UE) et DSV (toutes autres destinations). DSV peut sous-traiter d'autres transporteurs tels que DHL/FEDEX/UPS pour les envois à domicile.

ETALONS DE REFERENCE

Les délais de livraison estimés à compter de l'envoi de la confirmation de commande sont donnés dans le tableau en pages 5 et 6.

La date estimée de livraison de votre commande sera indiquée sur *l'Avis préalable d'expédition* que vous recevrez dans les 48h suivant la réception de la confirmation de commande.

Après expédition, la date d'expédition définitive ainsi que le numéro de suivi du colis seront indiqués sur *l'Avis d'expédition* qui sera transmis par e-mail. Il est à noter que les LTA sont transmises directement par notre transporteur dès que disponibles. Les LTA ne peuvent être fournies en avance.

Si les articles disponibles ne vous sont pas parvenus dans le délai estimé dans le tableau en pages 5 et 6, et si vous craignez que votre colis se soit égaré, contactez-nous via le [HelpDesk](#). Il est de votre responsabilité de nous contacter dans un délai des 30 jours à compter de la date indiquée sur *l'Avis d'expédition* ou éventuellement de votre date d'envoi de la commande. Malheureusement, une fois ce délai dépassé, votre plainte ne pourra être reçue.

PUBLICATIONS

Les articles sont envoyés à l'adresse indiquée sur votre bon de commande. Veuillez noter que nous ne pouvons livrer à une boîte postale. Si votre commande porte sur un article disponible et en stock, elle sera expédiée (sauf exception) dans les 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 se soit

égaré, contactez-nous via le [HelpDesk](#). Il est de votre responsabilité de nous contacter dans un délai d'un mois à compter de la date de la note de livraison ou éventuellement de votre date d'envoi de la commande. Malheureusement, une fois ce délai dépassé, votre plainte ne pourra être reçue.

INCOTERM

ETALONS DE REFERENCE

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

PUBLICATIONS

Nos envois se font en DAP, c'est-à-dire en rendu droits et taxes non acquittés, assurance incluse. Nous livrons les articles non dédouanés à l'importation et non déchargés du véhicule de transport à destination.

DOCUMENTATION SPECIFIQUE

ETALONS DE REFERENCE

Il est de votre responsabilité de vérifier si un permis est nécessaire à l'importation des articles souhaités ou si l'importation est interdite dans votre pays. Tous les documents d'importation sont à fournir avec la commande.

Nous procéderons à l'expédition de votre commande une fois les documents ci-dessous reçus. Les détails d'envoi de vos colis vous seront communiqués par e-mail après expédition.

Documents à fournir :

pour les Précurseurs (*prec)

- **pays de l'UE**
 - ✓ une *déclaration d'usage final* dûment complétée, spécifiant le ou les usages de la substance, établie selon le modèle européen en vigueur (un exemple est disponible [ici](#) - colonne de droite)
 - ✓ la copie de votre agrément.
- **autres pays**
 - ✓ un permis d'importation. L'original doit nous être envoyé à l'adresse :
EDQM – Conseil de l'Europe
Section Ventes
7 allée Kastner
F-67000 STRASBOURG, FRANCE

A réception de ce dernier, un *permis d'exportation* délivré par le Ministère français de l'Economie sera demandé par l'EDQM (jusqu'à 10 semaines de délai). Il vous incombe d'obtenir les documents requis pour être en conformité avec les lois sur l'importation.

Pour les Substances psychotropes/stupéfiants (*psy)

- **France** : une copie de *l'Autorisation de détention* ou de la *Déclaration d'ouverture d'un établissement pharmaceutique*.

COMMANDE & EXPÉDITION DES ARTICLES DE L'EDQM

- **Autres pays** : un *permis d'importation*. L'original doit nous être envoyé à l'adresse indiquée ci-dessus. L'EDQM se charge de demander le permis d'exportation au Ministère français de la Santé (jusqu'à 10 semaines de délai).

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

- **Pays de l'UE**
 - ✓ Tout laboratoire situé au sein de l'UE devra communiquer préalablement à l'EDQM son numéro labODS valide. Dans le cas contraire, la mise à disposition de l'étalon ne sera pas autorisée.
- **Autres pays**
 - ✓ Une licence d'exportation délivrée par la Commission Européenne sera demandée par l'EDQM (durée de validité : 28 jours).

Reference Standards – Dispatch and Delivery

(To be read in conjunction with our catalogue <http://crs.edqm.eu>)

Incoterms per shipping conditions

To know the shipping conditions, please refer to the online catalogue <http://crs.edqm.eu>

DAP: Delivered At Place (Delivered duty unpaid insurance included)

CPT: Carriage Paid to for deliveries with a value lower than 500€

- parcel delivered to the airport to be collected by consignee
- we do not take in charge storage fees / final delivery

CIP: Carriage and Insurance Paid to

- parcel delivered to the airport to be collected by consignee
- we do not take in charge storage fees / final delivery

Shipping conditions	Shipping group	EUROPEAN UNION		OUTSIDE EUROPEAN UNION		Exceptions
		Incoterm	Delivery leadtime (upon receipt of prior dispatch notification)	Incoterm	Delivery leadtime (upon receipt of prior dispatch notification)	
Shipment at ambient temperature	A1A	DAP	6 working days	DAP	7 working days	CPT only Algeria, Argentina, Brazil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guyana, Morocco, Mexico, Paraguay, Peru, Uruguay, Venezuela.
						CPT / CIP Cameroun, India, Iran, Ivory Coast, Madagascar, Mali, Mauritius, Russian Federation, Senegal, Sudan, Suriname, Togo, Uganda, Yemen, Zimbabwe
Shipment under ice (+ 5 °C)	B1A	DAP	Parcels sent on Mondays and Tuesdays only- 6 working days	CIP/CPT	7 working days but depending on flight availability Please provide your preferred airport and customs broker to optimise delivery process.	Paraguay: No dry-ice shipments
Shipment under ice (- 20 °C)	C1A					Papua New Guinea, Yemen, Syria: No shipments
Shipment under dry-ice*	D1A					Switzerland: door-to-door shipments (DAP)
Shipment of Dangerous Goods under ice	B1B	CIP/CPT ¹	Parcels sent on Mondays and Tuesdays only- 6 working days	CIP/CPT ¹	7 working days but depending on flight availability Please provide your preferred airport and customs broker to optimise delivery process.	CPT only: Peru, Algeria, Morocco, Brazil, Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guyana, Mexico, Paraguay, Uruguay, Venezuela.
Shipment of Dangerous Goods under dry ice*	D1B					¹ dangerous goods deliveries might be restricted in some countries, if we cannot find a suitable courier you will be informed
Dangerous goods at ambient temperature	A1B	DAP ²	6 working days	CIP/CPT	7 working days	European Union : door-to-door shipments (DAP) as far as possible Papua New Guinea, Yemen, Syria, San Marin, Paraguay: No shipments ² dangerous goods deliveries might be restricted in some countries, if we cannot find a suitable courier you will be informed

Reference Standards - Dispatch and Delivery

(To be read in conjunction with our catalogue <http://crs.edqm.eu>)

Shipping conditions	Shipping group	EUROPEAN UNION		OUTSIDE EUROPEAN UNION		Exceptions
		Incoterm	Delivery leadtime (upon receipt of prior dispatch notification)	Incoterm	Delivery leadtime (upon receipt of prior dispatch notification)	
						Cyprus, Greece, Malta, Great Britain, Ireland; Lithuania, Latvia, Estonia, Finland, Sweden, airport consignment shipment only Papua New Guinea, Yemen, Syria, San Marin, Paraguay and Uruguay: No shipments
Precursors	A3A C3A	DAP	6 working days	CIP/CPT	Up to 8 weeks upon receipt of your import permit	Syria: shipments cannot be sent
Psychotropic substances and Narcotics	A2A C2A D2A	CIP/CPT ³	6 working days	CIP/CPT	Up to 10 weeks upon receipt of your import permit	³ France: door-to-door shipments (DAP) Syria: No shipments
Reference spectra	L	DAP	6 working days	DAP	7 working days	

*Ice and Dry ice shipments delivered to the airport must be collected asap upon arrival (no re-icing possible)

Incoterms 2020	Packaging	Export customs declaration	Carriage to port of export	Unloading of truck in port of export	Loading on vessel/airplane in port of export	Carriage (Sea/Air) to port of import	Insurance	Unloading in port of import	Loading on truck in port of import	Carriage to place of destination	Import customs clearance	Import duties and taxes
CPT	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller	Buyer	Buyer	Buyer	Buyer	Buyer	Buyer
CIP	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller	Buyer	Buyer	Buyer	Buyer	Buyer
DAP	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller	Seller/Buyer	Seller	Seller	Seller	Buyer	Buyer