

# 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 vous 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/fr/Helpdesk-liste-des-themes-DEQM-630.html?rubrique=694>)
- 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 adressée.

## 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 à domicile*

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/fr/Helpdesk-liste-des-themes-DEQM-630.html?rubrique=694>)
- 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 dues au fait que le nom officiel et/ou la référence du produit ne soient pas indiqués ou partiellement indiqués.

- Traitement de commandes en double dans les cas suivants :

- confirmation d'une commande déjà envoyée au Conseil de l'Europe (DEQM) non clairement identifiée comme telle,
- envoi d'une même commande par différents biais (ex.: fax, e-mail, courrier, en ligne).

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**

### **SCR**

**L'acheteur ne peut en aucun cas retourner des produits au Conseil de l'Europe (DEQM).**

Le Conseil de l'Europe (DEQM) ne demandera pas le retour de produits envoyés par erreur et n'acceptera pas le retour de produits commandés par l'acheteur.

## **Publications**

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

**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.**

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.

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



## RECLAMATIONS LIEES A LA QUALITE DES PRODUITS OU DU SERVICE CLIENTELE

Le Conseil de l'Europe (DEQM) met un point d'honneur à fournir 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/fr/Helpdesk-liste-des-themes-DEQM-630.html?rubrique=694>

## 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.