

Note: la version française se trouve à la fin

EDQM store user guide

Access to EDQM store

- [Introduction of the store](#)
- [Create your account](#)
- [Change your password](#)
- [Forgotten password](#)
- [Session time out](#)

Catalogue

- [Search products](#)
- [Browse products](#)

Shopping basket

- [Features](#)
- [Add items](#)
- [Change quantities](#)
- [Delete items](#)

Quotation

- [Ask for a quotation](#)
- [Transform a quotation into an order](#)
- [Find previous quotations](#)

Ordering

- [Place an order](#)
- [Find previously ordered products](#)
- [Check the delivery status of an order](#)

Payment

- [Pay online](#)
- [Pay multiple invoices online](#)

Frequently asked questions

- [Your account](#)
- [Technical requirements](#)
- [Ordering](#)
- [Contact us](#)

Access to EDQM store

› Introduction of the store

URL

<https://store.edqm.eu/index.html>

Reference standards

Order or ask for quotations for:

- European Pharmacopoeia Reference Standards
- WHO International Standards for Antibiotics (ISA)
- WHO International Chemical Reference Substances (ICRS)

Publications

- Consult our catalogue
- Ask for quotations
- Transform a quotation into an order
- Place an order

Your account

- Consult and print your orders and invoices
 - Pay online
-

› Create your account

Existing customer

- Click on 'My Account' on the [EDQM store home page](#)
- Click on 'Existing Customer ?'
- Complete and send us the 'EDQM Store Request Form'

New customer

- Click on 'My Account' on the [EDQM store home page](#)
- Click on 'New Customer ?'
- Complete and send us the 'Customer Account & Credit Application Form'.

Your account will be created within 2 working days of your request. You will be notified by e-mail.

› Change your password

- Click on 'My Account' on the [EDQM store home page](#):
- Enter your user ID and password
- Click on 'My Details' in the upper right menus and then on 'Change Password'
- Enter your current password, new password and repeat it to confirm
- Click on 'Save Password'

The new password must contain at least 10 characters including a minimum of one lower-case, one upper-case and one digit. The new and old passwords must have at least 4 different characters

› Forgotten password

If you forgot your password, click on 'My Account' on the [EDQM store home page](#) and then on the 'Forgot Password ?' link.

Enter your User ID and e-mail address.

You will receive a new password by e-mail within a few minutes.

› Session time out

If you remain inactive for 30 minutes you will be automatically logged out of the system and will need to log in again.

Upon logout the contents of your shopping basket will be deleted and any orders that have not been sent will be lost.

Catalogue

› Search products

- Click on 'Catalogue' on the [EDQM store home page](#)
- Type a keyword or product code/reference in the 'Search' box at the top right of the page and click on 'Go'

Note: A keyword search will display items containing the words you searched for.

A product code search (e.g. PUB200007) will display the unique product.

You can also use * as a wildcard or advanced search options.

› Browse products

Browse the list of products by clicking on the product categories in the left-hand panel. This will display each category, subcategory and product list.

Click on the 'Products' button in each category to display the product list related to the category you have selected.

Click on the product name to display more product details.

Shopping basket

› Features

- Keep track of items while you shop: the shopping basket summary remains displayed in the upper right corner of the screen or in the header throughout the shopping process
 - See the individual and total cost of items (special discounts will be applied at the time you proceed to checkout to finalise the order)
 - Add or delete items at any time
 - Ask for a quotation (you need to be logged on)
 - Create an order (you need to be logged on)
-

› Add items

- Search for a product by keyword or product code/reference, or browse our catalogue.
- Click on the 'Cart' icon to add an item to your shopping basket.

If you know the product reference(s) and you are already logged on:

- Click on the 'Cart' icon at the top of any page
 - Type the product reference(s) (e.g. PUB200007) in the empty 'Product' field(s)
 - Click on 'Update' to add that item to your shopping basket
-

› Change quantities The selected items that appear in your shopping basket can be edited. You can change the quantity of any item:

- Change the number in the field under 'Quantity'
- Click on 'Update' to update the price

› Delete items

• Click on the 'Trash' icon next to the item if you no longer want to order it
The contents of your shopping basket will be deleted when you send an order or if you logout prior to sending an order.
Therefore, any uncompleted order will be lost.

Quotation

› Ask for a quotation
(you need to be logged on)

- In the 'Publications' section on the [EDQM store home page](#), click on 'Order or Ask for a Quotation'
- Login with your User ID and password
- Click on 'Catalogue'
- Select the product(s) you want to purchase
- Click on the cart icon to add the product you want to purchase to the basket
- Click on your basket displayed in the header, your shopping basket will display
- Type in a reference name for your quotation if you wish, otherwise a default name will apply
- Click on 'Create quotation', a new page displays
- Tick "I have read and agree to the Terms and Conditions" checkbox
- Click on 'Save' and confirm by clicking on 'OK'
- Print or close the quotation

The quotation request you have created will be saved in our system. You will receive a confirmation e-mail and will be able to transform your quotation into an order at a later stage.

Note: you can only transform a quotation into an order once.

› Transform a quotation into an order

You can transform a quotation you have requested into an order:

- In the 'Publications' section on the [EDQM store home page](#), click on 'Order or Ask for a Quotation'
- Login with your User ID and password
- In the 'Search for' field, under 'My Transactions', select 'Quotations' and click on 'Go'
- In the results list, click on the transaction link of the quotation you wish to transform into an order. The quotation will display
- Check the product(s) you wish to order from the quotation
- Click on 'Create order' and confirm by clicking on 'OK' in the dialog box
- Print or close the order

You will receive a confirmation e-mail.

Note: you can only transform a quotation into an order once.

› Find previous quotations

A copy of all your quotations is saved under 'My Transactions'.

- In the 'Publications' section on the [EDQM store home page](#), click on 'Order or Ask for a Quotation'
 - Login with your User ID and password
 - In the 'Search for' field, under 'My Transactions', select 'Quotations' and click on 'Go'
 - Click on the quotation's transaction number to display it
-

Ordering

› Place an order

- Click on 'Order or Ask for a Quotation' on the [EDQM store home page](#)
- Login with your User ID and password
- Click on 'Catalogue'
- Search for the product(s) you want to purchase or select it from the list
- Click on the cart icon to add the product(s) to the shopping basket
- Click on your basket displayed in the header, your shopping basket will display
- Click on 'Proceed to checkout'
- Tick "I have read and agree to the Terms and Conditions" and click on 'Order' if you want to finalise your order. Confirm by clicking on 'OK'
- You can click on 'Continue shopping' if you want to add products to your shopping basket

You will receive by e-mail a temporary order confirmation. When the order has been processed by the EDQM, you will receive an order confirmation and will be able to proceed to online payment.

You can modify or cancel an order within 24 hours. To do so, send an e-mail to orders@edqm.eu.

› Find previously ordered products

A copy of all your orders is saved under 'My Transactions'.

- Click on 'My Account' on the [EDQM store home page](#) and enter your User ID and password
 - In the 'Search for' field, under 'My Transactions', select 'Orders' and click on 'Go'
 - Click on an order's transaction number to display it
-

-
- › Check the delivery status of an order
(you need to be logged on)
 - In the 'Publications' section on the [EDQM store home page](#), click on 'My Account'
 - Login with your User ID and password
 - In 'My transactions', select required fields to search for your order(s)
 - When a delivery is created for your order, a delivery number starting with "8" will be displayed, followed by a date in parentheses.
 - If the delivery is created but not shipped:
 - the date shown is the estimated shipping date
 - a PDF file starting with "008" is a Prior Dispatch Note
 - a PDF file starting with "005" is a Proforma Invoice
 - If the delivery has been shipped:
 - the date shown is the actual shipping date
 - a PDF file starting with "008" is a Delivery Note
 - a PDF file starting with "005" is a Proforma Invoice
 - If the delivery is withheld:
 - the date shown is the estimated shipping date
 - a PDF file starting with "008" is a Withheld Notification
 - a PDF file starting with "005" is a Proforma Invoice
-

Payment

- › Pay online

You can pay online only if your order has been processed by the EDQM and you have already received an invoice:

 - Click on 'My Account' in the [EDQM store home page](#) and enter your User ID and password
 - Search for the invoice you wish to pay using the Search tool in the left column
 - Click on the invoice's transaction number to display it
 - Click on the 'Pay Online' button at the bottom of the screen
 - Enter your credit card information and proceed to payment
 - › Pay multiple invoices online

You can pay multiple invoices at a time:

 - Click on 'My Account' on the [EDQM store home page](#) and enter your User ID and password
 - Click on the 'Pay Online' link at the top of the screen
 - Indicate in the 'Your Reference(s)' fields the invoice numbers you wish to pay and your EDQM client code (customer number)
 - Indicate the total amount in the 'Amount' field
 - Click on 'Send'
 - Enter your credit card information and proceed to payment
-

Frequently asked questions

› Your account

How can I add, modify or delete an address?

Specify the changes that need to be made using one of the following forms:

- To add an account address, please use:
[EDQM Store request form – Add an account address](#)
- To modify an account address, please use:
[EDQM Store request form – Modify an account address](#)
- To delete an account address, please use:
[EDQM Store request form – Delete an account address](#)

Your EDQM store account will be modified within 2 working days of your request.

Can I consult my transaction documents?

Yes. You can consult and print all of your transaction documents in 'My account', e.g. orders, invoices, credit memos.

› Technical requirements

Which internet browsers are supported by this site?

The EDQM store site has been designed to be compatible with the most recent versions of commonly used web browsers.

What screen resolution is recommended?

The EDQM store site has been designed to be viewed at a resolution of 1024 × 768.

› Ordering

Can I save my shopping basket for later use?

No. You cannot prepare a basket of products and save it for later use. Should you need to prepare beforehand, we suggest you ask for a quotation.

How do I save an order?

An order that has not been finalised and submitted cannot be saved. You can receive a quotation for your shopping basket and then transform your quotation into an order. See 'Ask for a quotation'.

Can I start an order and complete it later?

No. You can create a quotation and order later from the quotation (see above).

Can I specify a preferred delivery date?

No. Before you proceed to checkout to finalise your order, you can include additional requests in the 'Additional Order Data' field. While we will make every attempt to meet your requirements, delivery will be on a best effort basis.

How can I check on the status of an order?

- Log on to the 'Publications' section on the [EDQM store home page](#).
- Click on 'My Transactions'.
- Search for an order.
- Click on the order's transaction number to display it.

Your order will be either shown as 'Open' (if it is being processed) or 'Completed' (if it has been invoiced and dispatched or is available for pickup).

Can I modify an order once it has already been submitted?

Yes, if you do so within 24 hours. To modify an order, send an e-mail to orders@edqm.eu including your customer and order number.

› Contact us

- via the [HelpDesk](#) at www.edqm.eu/hd
 - by phone at +33 (0)3 88 41 30 30
 - by fax at +33 (0)3 88 41 27 71
-

EDQM Store

guide de l'utilisateur

Accès à EDQM Store

- [Introduction](#)
- [Créer un compte](#)
- [Changer de mot de passe](#)
- [Mot de passe oublié](#)
- [Expiration de session](#)

Catalogue

- [Rechercher un produit](#)
- [Parcourir les produits](#)

Panier

- [Caractéristiques](#)
- [Ajouter des articles](#)
- [Modifier les quantités](#)
- [Supprimer des articles](#)

Devis

- [Demander un devis](#)
- [Créer une commande à partir d'un devis](#)
- [Trouver un devis antérieur](#)

Commander

- [Créer une commande](#)
- [Trouver une commande antérieure](#)
- [Vérifier le statut d'une commande](#)

Paiement

- [Régler en ligne](#)
- [Régler plusieurs factures en ligne](#)

Questions fréquentes

- [Votre compte](#)
- [Configuration requise](#)
- [Commander](#)
- [Nous contacter](#)

Accès à EDQM Store

› Introduction

URL

<https://store.edqm.eu/index.html>

Reference standards

Commandez ou demandez des devis pour :

- European Pharmacopoeia Reference Standards
- WHO International Standards for Antibiotics (ISA)
- WHO International Chemical Reference Substances (ICRS)

Publications

- Consultez notre catalogue
- Demandez un devis
- Transformez un devis en commande
- Commandez

Your account

- Consultez et imprimez vos commandes et factures
 - Payez en ligne
-

› Créer un compte

Client existant

- Cliquez sur « My Account » sur la page d'accueil [EDQM Store](#).
- Cliquez sur « Existing Customer ? ».
- Remplissez et renvoyez le formulaire « EDQM Store Request Form ».

Nouveau client

- Cliquez sur « My Account » sur la page d'accueil [EDQM Store](#).
- Cliquez sur « New Customer ? ».
- Remplissez et renvoyez le formulaire « Customer Account & Credit Application Form ».

Votre compte sera créé dans les 2 jours ouvrés suivant votre demande. Vous serez averti par e-mail.

› Changer de mot de passe

- Cliquez sur « My Account » sur la page d'accueil [EDQM Store](#).
- Saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
- Cliquez sur « My Details » dans les menus en haut à droite puis sur « Change Password ».
- Entrez votre ancien mot de passe, votre nouveau mot de passe puis à nouveau votre nouveau mot de passe dans le champ de confirmation.
- Cliquez sur « Save password ».

Le nouveau mot de passe doit contenir au moins 10 caractères, dont au moins un caractère en minuscule, un caractère en majuscule, et un chiffre. L'ancien et le nouveau mot de passe doivent avoir au moins 4 caractères différents.

› Mot de passe oublié Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « My Account » sur la page d'accueil [EDQM Store](#) puis sur le lien « Forgot Password ? ».

Saisissez votre identifiant et votre e-mail.

Vous recevrez un nouveau mot de passe par e-mail dans les minutes qui suivent.

› Expiration de session

Si votre session reste inactive pendant 30 minutes, vous serez automatiquement déconnecté(e) du système et vous devrez vous reconnecter pour continuer. Lors de la déconnexion, le contenu du panier est effacé et les commandes qui n'ont pu être passées seront perdues.

Catalogue

› Rechercher un produit

- Cliquez sur « Catalogue » sur la page d'accueil [EDQM store](#).
- Saisissez un mot clé ou une référence (code) produit dans la boîte « Search » en haut de la page puis cliquez sur « Go ».

Note : Les résultats d'une recherche par mot clé s'affichent en une liste d'articles contenant les mots recherchés.

Une recherche par code-produit (par exemple PUB200007) permettra de n'afficher que le produit voulu.

Vous pouvez également utiliser l'astérisque (*) comme caractère générique de remplacement ou les options de recherche avancée.

› Parcourir les produits

Vous pouvez parcourir la liste des produits en cliquant sur les catégories de produits dans le menu situé à gauche. Chaque catégorie, sous-catégorie et liste de produits sera ainsi affichée.

Cliquez sur le bouton « Products » dans une catégorie pour afficher la liste des produits de la catégorie sélectionnée.

Cliquez sur le nom du produit pour afficher plus de détails sur ce produit.

Panier

› Caractéristiques

- Affichez à l'écran en permanence un résumé du contenu du panier pour pouvoir garder une trace des articles tout au long du processus d'achat.
 - Visualisez les prix individuels et le prix total de vos achats (les remises spéciales sont appliquées lors de la validation de la commande (checkout)).
 - Ajoutez ou supprimez des articles à tout moment.
 - Demandez un devis (vous devez être connecté(e)).
 - Créez une commande (vous devez être connecté(e)).
-

-
- › Ajouter des articles
- Recherchez un produit par mot-clé ou par code/référence produit, ou consultez le catalogue.
 - Cliquez sur l'icône représentant un chariot pour ajouter un article à votre panier.
- Si vous connaissez la référence produit et êtes déjà connecté(e) :
- Cliquez sur l'icône représentant un chariot en haut de page.
 - Saisissez le(s) code produit(s) (par exemple PUB200007) dans le(s) champ(s) « Product » vide(s).
 - Cliquez sur « Update » pour ajouter cet/ces article(s) à votre panier.
-
- › Modifier les quantités
- Les articles sélectionnés qui apparaissent dans votre panier sont modifiables. Vous pouvez modifier la quantité d'un produit :
- Modifiez le nombre dans le champ en dessous de « Quantity ».
 - Cliquez sur « Update » pour actualiser le prix.
-
- › Supprimer des articles
- Cliquez sur l'icône représentant une poubelle près de l'article que vous ne souhaitez plus commander.
- Le contenu de votre panier est effacé dès que la commande est transmise ou après déconnexion. Par conséquent, toutes les commandes inachevées seront perdues.
-

Devis

- › Demander un devis (vous devez être connecté(e))
- Dans la section « Publications » sur la page d'accueil [EDQM Store](#), cliquez sur « Order or Ask for a Quotation ».
 - Saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
 - Cliquez sur « Catalogue ».
 - Sélectionnez le(s) produit(s) que vous souhaitez acheter.
 - Cliquez sur l'icône représentant un chariot pour ajouter le(s) produit(s) à votre panier.
 - Cliquez sur votre panier dans l'en-tête pour l'afficher.
 - Saisissez un nom pour votre devis si vous le souhaitez, sinon une référence par défaut sera attribuée.
 - Cliquez sur « Create quotation », une nouvelle page s'affiche.
 - Cochez la case "I have read and agree to the Terms and Conditions".
 - Cliquez sur « Save » et confirmez en cliquant sur « OK ».
 - Imprimez ou fermez le devis.
- La demande de devis est ainsi enregistrée dans notre système. Vous recevrez un e-mail de confirmation et pourrez créer une commande à partir de ce devis ultérieurement.
- Note: les devis ne peuvent être utilisés pour la création d'une commande qu'une seule fois.
-

› Créer une commande à partir d'un devis

Vous pouvez créer une commande à partir d'un devis :

- Dans la section « Publications » sur la page d'accueil [EDQM Store](#), cliquez sur « Order or Ask for a Quotation ».
- Saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
- Utilisez la fonction de recherche dans « My Transactions » : sélectionnez 'Quotations' et cliquez sur « Go ».
- Dans la liste des résultats, cliquez sur le devis qui sera la base de votre commande; celui-ci s'affiche.
- Cochez le(s) produit(s) que vous souhaitez commander.
- Cliquez sur « Create order » et confirmez en cliquant sur « OK ».
- Imprimez ou fermez la commande.

Vous recevrez un e-mail de confirmation.

Note: les devis ne peuvent être utilisés pour la création d'une commande qu'une seule fois.

› Trouver un devis antérieur

Tous vos devis sont enregistrés et accessibles à partir du menu « My Transactions ».

- Dans la section « Publications » sur la page d'accueil [EDQM Store](#), cliquez sur « Order or Ask for a Quotation ».
 - Saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
 - Utilisez la fonction de recherche dans « My Transactions » : sélectionnez 'Quotations' et cliquez sur « Go ».
 - Cliquez sur la référence du devis pour l'afficher.
-

Commander

› Créer une commande

- Cliquez sur « Order or Ask for a Quotation » sur la page d'accueil [EDQM Store](#).
- Saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
- Cliquez sur « Catalogue ».
- Recherchez le(s) produit(s) que vous souhaitez commander ou sélectionnez le(s) dans la liste.
- Cliquez sur l'icône représentant un chariot pour ajouter le(s) produit(s) à votre panier.
- Cliquez dans l'en-tête sur l'icône représentant un chariot pour afficher le contenu de votre panier.
- Cliquez sur « Proceed to Checkout »
- Cochez "I have read and agree to the Terms and Conditions" and cliquez sur « Order » pour finaliser votre commande. Confirmez en cliquant sur « OK »
- Vous pouvez aussi cliquer sur « Continue shopping » si vous désirez ajouter des produits.

Vous recevrez un e-mail de confirmation de commande temporaire. Lorsque la commande aura été traitée par l'EDQM, vous recevrez un e-mail de confirmation de commande et pourrez procéder au règlement en ligne.

Vous pouvez modifier ou annuler une commande dans les 24 heures. Envoyez alors un e-mail à orders@edqm.eu.

› Trouver une commande antérieure

Toutes vos commandes sont enregistrées et accessibles à partir du menu « My Transactions ».

- Cliquez sur « My Account » sur la page d'accueil [EDQM Store](#) et saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
- Utilisez la fonction de recherche dans « My Transactions » : sélectionnez 'Quotations' et cliquez sur « Go ».
- Cliquez sur la référence de la commande pour l'afficher.

› Vérifier le statut d'une commande (vous devez être connecté(e))

-
- Dans la section « Publications » sur la page d'accueil [EDQM Store](#), cliquez sur « Order or Ask for a Quotation ».
 - Saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
 - Dans « My transactions », sélectionnez les champs vous permettant de retrouver votre commande.
 - S'il existe des informations concernant la livraison de votre commande, un numéro de livraison commençant par "8" est affiché, suivi d'une date entre parenthèses.
 - Si la livraison est en préparation et non expédiée :
 - la date est la date d'expédition estimée,
 - le bordereau d'expédition (Prior Dispatch Note) est joint sous forme de fichier PDF dont le nom commence par "008",
 - la facture proforma (Proforma Invoice) est jointe sous forme de fichier PDF dont le nom commence par "005" si applicable.
 - Si la livraison a été expédiée :
 - la date est la date d'expédition réelle,
 - le bon de livraison (Delivery Note) est joint sous forme de fichier PDF dont le nom commence par "008",
 - la facture proforma (Proforma Invoice) est jointe sous forme de fichier PDF dont le nom commence par "005" si applicable.
 - Si la livraison est suspendue :
 - la date est la date d'expédition estimée,
 - une notification de suspension (Withheld Notification) est jointe sous forme de fichier PDF dont le nom commence par "008",
 - la facture proforma (Proforma Invoice) est jointe sous forme de fichier PDF dont le nom commence par "005".
-

Paiement

> Régler en ligne

Vous ne pouvez payer en ligne que si votre commande a été traitée par l'EDQM et que vous avez déjà reçu une facture.

- Cliquez sur « My Account » sur la page d'accueil [EDQM Store](#) et saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
- Recherchez la facture que vous souhaitez régler à l'aide de l'outil de recherche dans la colonne de gauche.
- Cliquez sur le numéro de transaction pour afficher les détails.
- Cliquez sur le bouton « Pay Online » au bas de l'écran.
- Entrez les informations relatives à votre carte de crédit et procédez au paiement.

> Régler plusieurs factures en ligne

Vous avez la possibilité de régler plusieurs factures à la fois :

- Cliquez sur « My Account » sur la [page d'accueil EDQM Store](#) et saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
- Cliquez sur le lien « Pay Online » en haut de l'écran.
- Indiquez, dans le champ « Your Reference(s) », les numéros de facture puis votre numéro de client EDQM.
- Indiquez le montant total dans le champ « Amount ».
- Cliquez sur « Send ».
- Entrez les informations relatives à votre carte de crédit et procédez au paiement.

Questions fréquentes

> Votre compte

Comment puis-je ajouter, modifier ou supprimer une adresse ?

Précisez les changements à effectuer en utilisant un des formulaires suivants :

- Pour ajouter une adresse, utilisez le formulaire : [EDQM Store request form – Add an account address](#).
- Pour modifier une adresse, utilisez le formulaire [EDQM Store request form – Modify an account address](#)
- Pour supprimer une adresse, utilisez le formulaire [EDQM Store request form – Delete an account address](#).

Votre compte EDQM Store sera modifié dans les 2 jours ouvrés suivant votre demande.

Puis-je consulter les documents concernant mes transactions ?

Oui. Vous pouvez consulter et imprimer tous les documents relatifs à vos transactions (devis, commandes, factures, notes de crédit) via « My Account ».

› Configuration requise

Quels navigateurs Internet sont pris en charge par ce site ?

Le site EDQM Store a été conçu pour être compatible avec les navigateurs courants dans leur version la plus récente.

Quelle est la résolution d'écran recommandée ?

Le site EDQM Store a été conçu pour être visualisé sous une résolution de 1024x768.

› Commander

Puis-je enregistrer mon panier pour une utilisation ultérieure ?

Non, vous ne pouvez pas préparer un panier et l'enregistrer pour une utilisation ultérieure.

Comment puis-je enregistrer une commande ?

Une commande qui n'a pas été finalisée et soumise ne peut pas être enregistrée. Vous pouvez recevoir un devis pour votre panier, puis créer une commande à partir de ce devis. Voir « [Demander un devis](#) ».

Puis-je commencer une commande et la terminer plus tard ?

Non. Vous pouvez demander un devis, puis créer une commande à partir de ce devis (voir ci-dessus).

Puis-je préciser une date de livraison préférée ?

Non. Au moment de passer commande, vous pouvez inclure des exigences supplémentaires dans le champ « Additional Order Data ». Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos exigences, mais la livraison se fera dans le cadre d'une obligation de moyens.

Comment puis-je vérifier l'état d'une commande ?

- Connectez-vous à la section « Publications » depuis la page d'accueil [EDQM Store](#).
- Cliquez sur « My Transactions ».
- Recherchez une commande.
- Cliquez sur le numéro de transaction pour afficher les détails.

Votre commande sera affichée comme 'Open' (si elle est en cours de traitement) ou 'Completed' (si elle a été facturée et expédiée, ou si elle est prête à être récupérée).

Puis-je modifier une commande une fois qu'elle est soumise ?

Oui, si vous le faites dans les 24 heures. Pour modifier une commande, envoyez un e-mail à orders@edqm.eu en prenant soin d'inclure votre numéro de client ainsi que le numéro de commande.

› Nous contacter

- via le [HelpDesk](#) : www.edqm.eu/hd
 - par téléphone : +33 (0)3 88 41 30 30
 - par fax : +33 (0)3 88 41 27 71
-