

PRODUITS ET SERVICES (publications, étalons de référence, CombiStats)

Publications de l'EDQM

- Informations générales sur les publications de l'EDQM
 - Comment puis-je accéder aux publications de l'EDQM ?
 - Comment puis-je obtenir une partie d'une publication (p. ex. les procédures analytiques officielles de la Pharmacopée Européenne ou une seule monographie) ?
 - Quelle est la différence entre les monographies publiées dans la Pharmacopée Européenne (Ph. Eur.), dans les suppléments de la Ph. Eur. et dans Pharmeuropa ?
 - Quel est le programme d'adoption, de publication et de mise en application des monographies ?
 - Combien y a-t-il de suppléments par édition de la Pharmacopée Européenne ?
 - Comment puis-je savoir quand et comment une monographie a été ajoutée, révisée ou corrigée ?
 - Puis-je obtenir par avance la copie d'un texte qui n'a pas encore été adopté et que mon exemplaire de la Pharmacopée Européenne ne contient donc pas ?
 - Comment dois-je faire référence à la Pharmacopée Européenne ?
 - Ma question concerne les publications de l'EDQM (hors modalités et suivi de commande), mais ne figure pas dans les FAQ. Je souhaiterais donc contacter l'EDQM.
 - Pourquoi le supplément indiqué, dans la base de données Knowledge, à la ligne «Published in English/French Supplement» ne correspond-il pas toujours à l'édition en vigueur ?
 - Pourquoi certains textes publiés dans la 11^e Édition n'indiquent-ils pas «01/2023» comme date de version ?
 - Je souhaiterais contacter l'EDQM au sujet de publications de l'EDQM (hors modes de commande et suivi de commande) mais ma question ne figure pas dans la rubrique FAQ.
- Commander des publications de l'EDQM
 - Comment puis-je commander des publications de l'EDQM ou demander un devis ?
 - Puis-je modifier ou annuler ma commande de publications de l'EDQM ?
 - J'ai commandé des publications de l'EDQM, mais je n'ai pas eu de nouvelles de votre part.
 - Comment puis-je renouveler mon abonnement à la Pharmacopée Européenne ?
 - Appliquez-vous des frais supplémentaires pour les commandes de publications de l'EDQM ?
 - Dois-je payer des droits et taxes lorsque je commande des publications de l'EDQM ?
 - Je suis revendeur. Puis-je bénéficier d'une remise lorsque je commande des publications de l'EDQM ?
 - Je suis revendeur. Enverrez-vous les publications à mes clients ?
 - Puis-je commander un seul volume ou une seule monographie de la Ph. Eur. ?
 - J'ai acheté 2 abonnements séparément. Puis-je bénéficier du prix forfaitaire ?
 - J'ai commandé séparément plusieurs licences d'accès à la Ph. Eur. Puis-je bénéficier du prix spécial accordé aux commandes par lot en ligne ?
 - Je me suis abonné à une publication (Pharmacopée Européenne ou Pharmeuropa), mais je n'ai reçu qu'une partie de la publication, que s'est-il passé ?
 - Si je ne m'abonne pas l'an prochain, aurai-je toujours accès à la Pharmacopée Européenne et/ou aux archives ?
 - Comment faire une réclamation concernant une commande de publications de l'EDQM ?
 - Comment puis-je devenir un distributeur agréé des publications de l'EDQM ?
 - Ma question concerne les commandes de publications de l'EDQM, mais ne figure pas dans les FAQ. Je souhaiterais donc contacter l'EDQM.

Étalons de référence de l'EDQM

- Informations générales sur les étalons de référence de l'EDQM
 - A quel usage sont destinés les étalons de référence de l'EDQM ?
 - Certificat d'analyse
 - Comment puis-je connaître la date de péremption d'un étalon de référence de l'EDQM ?
 - Où trouver la teneur assignée à un étalon de référence utilisé dans un dosage ?
 - Que signifie quantité unitaire (« unit quantity ») ?
 - Comment les sous-lots sont-ils obtenus et comment sont-ils étiquetés ?
 - L'EDQM fournit-elle des fiches de données de sécurité (FDS) pour les étalons qu'elle distribue ?
 - Pourquoi la fiche de données de sécurité ou « statement » (SDS) n'est pas fournie dans la base de données des étalons de référence ?
 - Pourriez-vous préciser si des conditions de séchage sont exigées ?
 - Comment est calculée la quantité unitaire dans un récipient ?
 - Quelles sont les conditions de conservation d'un étalon de référence de l'EDQM ?
 - Comment puis-je obtenir les impuretés listées dans une monographie ?
 - Puis-je utiliser un étalon interne à la place d'un étalon de référence de l'EDQM ?
 - Comment puis-je trouver le chromatogramme type d'un étalon de référence de l'EDQM ?
 - Ma question concerne la fonction et l'utilisation des étalons de référence de l'EDQM, mais elle ne figure pas dans les FAQ. Comment puis-je contacter l'EDQM ?
- Commander des étalons de référence de l'EDQM ?
 - Quels sont les étalons de référence fournis par l'EDQM ?
 - Comment puis-je obtenir des renseignements sur le prix, les conditions de manipulation, de conservation ou d'expédition ou tout autre renseignement concernant les étalons de référence de l'EDQM ?
 - Puis-je accéder au catalogue officiel en ligne des étalons de référence ou en recevoir un exemplaire par courrier postal ?
 - Comment puis-je commander des étalons de référence de l'EDQM ou demander un devis ?
 - Dois-je payer des droits et taxes lorsque je commande d'étalons de référence EDQM ?
 - Comment puis-je devenir distributeur officiel des étalons de référence de l'EDQM ?
 - Ai-je besoin d'une licence d'importation ou dois-je fournir des documents spéciaux ?
 - De quel type de permis ai-je besoin pour commander une substances appauvrissant la couche d'ozone ?

- Comment obtenir un étalon de référence mentionné dans Pharmeuropa ?
- Nous avons, par le passé, commandé un étalon de référence auprès de l'EDQM, mais il ne figure plus dans le catalogue en ligne. Le fournissez-vous toujours ?
- Quelle quantité de produits dois-je commander ?
- Appliquez-vous des frais supplémentaires pour les commandes d'étalons de référence de l'EDQM ?
- Puis-je modifier ou annuler ma commande d'étalons de référence de l'EDQM ?
- J'ai commandé des étalons de référence, mais je n'ai pas eu de nouvelles de votre part.
- Le produit que j'ai commandé est limité. Qu'est-ce que cela signifie ?
- Le produit que j'ai commandé est en rupture de stock. Fera-t-il l'objet d'une commande différée ?
- Puis-je bénéficier d'une remise sur les étalons de référence ?
- Que faire lorsqu'un prix me semble erroné ?
- Je suis revendeur. Envoyez-vous les substances de référence directement à mes clients ?
- J'ai envoyé une question à l'adresse sales@edqm.eu, mais je n'ai pas reçu de réponse.
- Comment faire une réclamation concernant une commande d'étalons de référence ?
- Ma question concerne les commandes d'étalons de référence de l'EDQM, mais elle ne figure pas dans les FAQ. Je souhaiterais donc contacter l'EDQM.
- Expédition des commandes d'étalons de référence de l'EDQM
 - Puis-je suivre ma commande d'étalons de référence de l'EDQM ?
 - Je pense que mon colis a été égaré. Que dois-je faire ?
 - Pourquoi n'ai-je reçu qu'une partie de ma commande d'étalons de référence de l'EDQM ?
 - Ma commande d'étalons de référence de l'EDQM sera-t-elle livrée à mon bureau ?
 - Où puis-je trouver les documents nécessaires relatifs aux formalités douanières ?
 - Puis-je retourner des étalons de référence à l'EDQM ?
 - Le colis est endommagé et les flacons qu'il contient sont brisés. Que dois-je faire ?
 - Ma question concerne l'expédition d'une commande d'étalons de référence de l'EDQM, mais elle ne figure pas dans les FAQ. Comment puis-je contacter l'EDQM ?
- Préparations biologiques de référence (PBR)
- Établissement des substances chimiques de référence (SCR)
 - Comment connaître la pureté d'une SCR de la Ph. Eur. ?
 - Quelle est la teneur en eau/solvant d'une SCR de la Ph. Eur. ?
 - La SCR de la Ph. Eur. doit-elle être desséchée avant emploi ?
 - Pourquoi les nombres d'onde ne sont-ils pas indiqués sur le spectre de référence ?
 - Où puis-je trouver des conseils sur l'établissement d'étalons internes, d'étalons secondaires et/ou d'étalons de travail ?
 - Informations complémentaires ne figurant pas dans la notice qui accompagne un étalon de référence
 - Ma question concerne l'établissement des étalons de référence, mais ne figure pas dans les FAQ. Je souhaiterais donc contacter l'EDQM.

Etalons internationaux d'antibiotiques

- Informations générales sur étalons internationaux d'antibiotiques
 - Comment puis-je obtenir des renseignements sur le prix, les conditions de manipulation, de conservation ou d'expédition ou tout autre renseignement concernant les étalons internationaux d'antibiotiques ?
 - À quel usage sont destinés les étalons internationaux d'antibiotiques de l'OMS ?
 - Comment connaître la date de péremption des étalons internationaux d'antibiotiques de l'OMS ?
 - Manipulation des étalons internationaux d'antibiotiques de l'OMS
 - Quelles sont les conditions de conservation des étalons internationaux d'antibiotiques de l'OMS ?
 - Pourriez-vous nous fournir une fiche de données de sécurité/notice ?
 - Est-il possible de se procurer une copie de la série de rapports techniques de l'OMS ?
 - Je souhaiterais contacter l'EDQM au sujet de la fonction et de l'utilisation des étalons internationaux d'antibiotiques, mais ma question ne figure pas dans la rubrique FAQ.
- Commander des étalons internationaux d'antibiotiques ?
 - Quels sont les étalons internationaux d'antibiotiques (ISA) de l'OMS fournis par l'EDQM à titre de centre collaborateur ?
 - Ai-je besoin d'une licence d'importation ou dois-je fournir des documents particuliers à l'EDQM ?
 - Puis-je suivre ma commande d'étalons internationaux d'antibiotiques ?
 - Ma question concerne les commandes ou le suivi des commandes d'étalons internationaux d'antibiotiques, mais ne figure pas dans les FAQ. Je souhaiterais donc contacter l'EDQM.

Substances chimiques de référence internationales (SCRI) de l'OMS

- Comment puis-je connaître la date de péremption des substances chimiques de référence internationales (SCRI) de l'OMS ?
- Quelles sont les conditions de conservation des substances chimiques de référence internationales (SCRI) de l'OMS ?
- La SCRI que j'ai commandée est en rupture de stock. Comment ma commande sera-t-elle gérée ?

Statistiques CombiStats

- Commander CombiStats
 - Comment puis-je commander CombiStats ?
 - Comment vais-je obtenir ma commande de CombiStats ?
 - Quels sont la période de validité et le prix de CombiStats ?
- Ma licence CombiStats
 - Suis-je autorisé/e à installer CombiStats sur plusieurs ordinateurs ?
 - J'ai saisi mon nouveau mot de passe, mais un message m'indique que ma licence a expiré.
 - Pour quelle version de CombiStats mon mot de passe est-il valable ?
 - Le logiciel CombiStats a-t-il été validé ? Sinon, comment puis-je le valider ?
 - Le logiciel CombiStats est-il conforme à la réglementation 21 CFR Part 11 ?
- Assistance technique pour CombiStats

- Sous quels systèmes d'exploitation CombiStats fonctionne-t-il ?
- Puis-je transférer le mot de passe de la licence sur un serveur central ?
- Puis-je transférer la bibliothèque de modèles (templates) sur un serveur central ?
- Puis-je installer CombiStats sur un serveur central ?
- Questions liées aux calculs
 - Comment puis-je saisir les doses ?
 - Comment CombiStats interprète-t-il la notation symbolique dans les modèles à rapport de pente ?
 - Pourquoi la convergence est-elle aussi lente ?
- Problèmes statistiques
 - CombiStats permet-il d'utiliser la méthode de Spearman-Kärber ?
 - Est-il possible d'utiliser l'estimateur du χ^2 minimum ?
 - Dois-je remplacer les valeurs manquantes ?
 - Comment tenir compte de la survie/mortalité naturelle (titrage pour données qualitatives) ?
 - Que signifient les astérisques à côté des valeurs p ?
 - Puis-je utiliser des modèles différents de ceux indiqués dans la Pharmacopée Européenne ?
 - La dose efficace 50 (DE50) est la seule option proposée, mais je dois calculer la dose létale médiane (DL50).
- Utilisation de CombiStats
 - Puis-je faire apparaître le nom du fichier dans les résultats produits ?
 - Où se trouvent les fichiers relatifs aux exemples ?
 - Comment saisir le symbole grec μ ?
 - Comment puis-je modifier une cellule sans devoir en resaisir le contenu ?
 - Comment puis-je modifier le nombre de lignes dans le tableau situé en haut de chaque page ?
 - Puis-je empêcher les utilisateurs de modifier un modèle ?
 - Puis-je empêcher les utilisateurs d'accéder aux options avancées ?
 - La disposition des résultats a changé, alors que je n'ai pas modifié les options avancées.
 - Est-il possible que les données copiées soient collées dans plusieurs tableaux en une seule manipulation ?
 - Puis-je calculer la dose efficace 50 (DE50) et l'activité relative dans une même feuille ?
 - Puis-je désactiver/activer/modifier l'utilisation des couleurs ?
 - Comment CombiStats s'intègre-t-il dans un environnement où s'applique un système qualité ?
 - Ma question concerne CombiStats, mais ne figure pas dans les FAQ. Je souhaiterais donc contacter l'EDQM.

Règlements et comptes

- Nous vous avons envoyé une facture concernant des biens et services fournis à l'EDQM qui, d'après nos dossiers, n'a pas été réglée.
- Puis-je commander un produit de l'EDQM sans remplir le formulaire d'information client («Customer Information Form») ?
- J'ai déjà passé commande à l'EDQM auparavant, pourquoi dois-je remplir un formulaire d'information client («Customer Information Form») ?
- Ma question concerne les règlements, mais ne figure pas dans les FAQ. Je souhaiterais donc contacter l'EDQM.

Boutique en ligne de l'EDQM (EDQM Store)

- Créer ou mettre à jour votre compte sur la Boutique en ligne de l'EDQM
 - Créer un compte sur la Boutique en ligne de l'EDQM
 - Recevoir un nouveau mot de passe
 - Ajouter, modifier ou supprimer une adresse dans votre compte
 - Que faire lorsque je constate une erreur dans mon compte sur la Boutique en ligne de l'EDQM ?
 - Plusieurs personnes peuvent-elles avoir accès à mon compte sur la Boutique en ligne de l'EDQM ?
 - Pourquoi ne puis-je pas me connecter à la Boutique en ligne de l'EDQM avec mon adresse e-mail ?
 - Je ne suis plus responsable des commandes sur la Boutique en ligne de l'EDQM, comment puis-je modifier le contact de référence pour les achats ?
- Assistance technique de la Boutique en ligne de l'EDQM
 - Comment utiliser la Boutique en ligne de l'EDQM ?