

# Je pense que mon colis a été égaré. Que dois-je faire ?

 Vous êtes ici :

[EDQM FAQs](#) / [FAQ de l'EDQM en français](#) / [PRODUITS ET SERVICES \(publications, étalons de référence, CombiStats\)](#) / [Etalons de référence de l'EDQM](#) / [Expédition des commandes d'étalons de référence de l'EDQM](#) / Je pense que mon colis a été égaré. Que dois-je faire ?

## Réponse :

Votre commande doit normalement vous parvenir dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la date de l'e-mail d'information contenant les informations d'envoi. Si vous avez reçu un avis d'expédition par e-mail, vous pouvez suivre votre commande (voir [Puis-je suivre ma commande ?](#)). Si la destination indiquée dans les informations de suivi est incorrecte ou si l'état d'avancement de l'expédition reste inchangé pendant plusieurs jours (ou indique que le colis a été perdu), contactez-nous via le [HelpDesk de l'EDQM](#). Pour en savoir plus sur l'utilisation du HelpDesk, consultez le [manuel de l'utilisateur du HelpDesk](#).