

Pourquoi n'ai-je reçu qu'une partie de ma commande d'étalons de référence de l'EDQM ?

 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](#) / Pourquoi n'ai-je reçu qu'une partie de ma commande d'étalons de référence de l'EDQM ?

Réponse :

Les conditions de transport pouvant varier d'un produit à un autre, il n'est pas toujours possible d'expédier l'intégralité de la commande dans un même colis. Par exemple, les articles nécessitant un emballage spécial (glace ou carboglace), les produits dangereux et des substances contrôlées sont expédiés séparément des autres produits. Dans ce cas, vous recevrez un Avis préalable d'expédition pour chaque type d'envoi, pour vous permettre d'identifier les produits contenus dans un même envoi. Par ailleurs, la Confirmation de commande vous indique également si votre commande fera l'objet de différents envois (voir la partie « Conditions de livraison » de la confirmation de commande).

En outre, bien que l'EDQM fasse tout son possible pour expédier toutes les commandes dans leur intégralité, il peut arriver que certains étalons de référence de l'EDQM soient disponibles en quantité restreinte. Dans ce cas, l'EDQM essaie d'expédier les commandes de manière à ce que le plus grand nombre de clients possible reçoive au moins une partie de la quantité qu'ils ont commandée. Dans ce cas, vous en êtes averti/e dans la confirmation de commande.