

# J'ai commandé des étalons de référence, mais je n'ai pas eu de nouvelles de votre part.



Vous êtes ici :

[EDQM FAQs](#) / [FAQ de l'EDQM en français](#) / [PRODUITS ET SERVICES \(publications, étalons de référence, CombiStats\)](#) / [Étalons de référence de l'EDQM](#) / [Commander des étalons de référence de l'EDQM ?](#) / J'ai commandé des étalons de référence, mais je n'ai pas eu de nouvelles de votre part.

## Réponse :

Une confirmation de commande devrait vous parvenir dans un délai de 2 ou 3 jours ouvrés. Des retards exceptionnels sont cependant possibles à certaines périodes (notamment en début d'année en raison de la fermeture annuelle de l'EDQM). Si vous pensez que votre commande n'a pas été traitée, vous pouvez nous contacter via le [HelpDesk de l'EDQM](#). Ne nous transférez pas d'e-mails de confirmation et ne nous renvoyez pas votre commande. Vous serez redevable de toute commande passée en double et traitée comme une nouvelle commande.

Pour en savoir plus sur l'utilisation du HelpDesk, consultez le [manuel de l'utilisateur du HelpDesk](#).