

## **FAQ NDS-web**

***Vous ne pouvez pas envoyer les demandes que vous préparez. Vous pouvez uniquement sauvegarder une version provisoire. Quelle en est la raison ? Que faire pour y remédier ?***

La raison pour laquelle vous ne pouvez pas introduire vos demandes est que vous n'êtes pas enregistré comme autorisé à soumettre. C'est-à-dire que vous n'êtes pas repris comme responsable ou son suppléant sur l'autorisation annuelle de l'établissement ou que vous n'êtes pas pharmacien travaillant dans une officine. Seules ces personnes peuvent envoyer les demandes définitives à l'AFMPS.

S'il s'agit d'une erreur, veuillez le signaler au Team Stupéfiants de l'AFMPS par e-mail à [narcotics@afmps.be](mailto:narcotics@afmps.be).

***Que devez-vous faire si vous remarquez après l'envoi de votre demande à l'AFMPS que vous avez commis une erreur ?***

**Si la quantité que vous avez demandée est supérieure à la quantité requise**, vous n'aurez pas d'action à entreprendre. *Cette quantité devra être rectifiée lors de l'endossement de l'autorisation.* Il vous est toujours possible d'exporter ou d'importer moins que la quantité indiquée sur une autorisation, mais jamais plus. Toutefois, en raison des quotas d'importation/exportation imposés pour ces substances, cette situation est à éviter dans la mesure du possible.

Bien entendu, dans le cas d'une exportation, votre demande sera ajustée ou refusée par l'AFMPS si les quantités ou produits ne correspondent pas à l'autorisation d'importation fournie par les autorités du pays de destination.

**Pour ce qui est d'autres erreurs dans les données demandées, cela dépendra du statut de la demande.**

1. Statut « demandée »

Prenez contact avec le Team Stupéfiants de l'AFMPS par téléphone (+32 2 528 40 00) le plus rapidement possible afin que la demande soit annulée ou éventuellement modifiée lors de son traitement.

**S'il s'agit d'une erreur de produit demandé, de choix du fournisseur/destinataire ou si la quantité introduite est insuffisante, vous devrez dans tous les cas introduire une nouvelle demande correcte.**

2. Statut « en traitement » ou « approuvée »

Prenez contact avec le Team Stupéfiants de l'AFMPS par téléphone (+32 2 528 40 00) le plus rapidement possible.

Si l'autorisation n'a pas encore été envoyée, celle-ci pourra être annulée par l'AFMPS et cela évitera que la redevance soit comptabilisée.

**S'il s'agit d'une erreur de produit demandé, de choix du fournisseur/destinataire ou si la quantité introduite est insuffisante, vous devrez dans tous les cas introduire une nouvelle demande correcte.**

Dans le champ « commentaire utilisateur », vous pouvez indiquer qu'il s'agit d'une correction à une demande fautive en mentionnant le numéro déjà attribué par l'AFMPS.

Si l'autorisation a déjà été envoyée, vous devrez annuler vous-même l'autorisation (en suivant les lignes directrices du manuel NDS-web).

Vous devrez dans tous les cas introduire une nouvelle demande correcte et une redevance vous sera à nouveau comptabilisée.

**Que pouvez-vous faire si vous avez omis d'introduire votre endossement avant l'expiration du délai de trois semaines après la fin de validité de l'autorisation ?**

Cette situation est à éviter au maximum. Toutefois, si vous ne pouvez plus introduire l'endossement pour une autorisation, vous devez fournir les documents suivants au Team Stupéfiants de l'AFMPS par e-mail à [narcotics@afmps.be](mailto:narcotics@afmps.be) :

- une copie de la facture,
- le document d'accompagnement dûment rempli,
- en cas d'importation, l'exemplaire bleu de l'autorisation.

**Que devez-vous faire lorsque votre autorisation n'est plus valide et qu'elle n'a pas été utilisée ?**

Si la transaction n'a pas eu lieu, vous disposez du délai des trois semaines après la date de fin de validité pour annuler l'autorisation (voir manuel NDS-web), en indiquant en commentaire que l'autorisation n'a pas été utilisée et renvoyer tous les exemplaires originaux au Team Stupéfiants de l'AFMPS par courrier à l'adresse suivante :

Agence fédérale des médicaments et des produits de santé  
DG INSPECTION – Division Autorisations  
Team Stupéfiants  
Place Victor Horta 40/40  
1060 BRUXELLES

Passé ce délai de trois semaines, vous ne pouvez plus introduire de demande d'endossement. Vous devrez alors préciser lors de votre envoi que l'autorisation n'a pas été utilisée.

**Que devez-vous faire si vous apprenez que la transaction n'aura pas lieu ?**

Afin de libérer le plus rapidement possible les quotas de substance alloués à cette autorisation, il vous est demandé d'annuler l'autorisation le plus rapidement possible (voir manuel NDS-web). Vous devez également renvoyer tous les exemplaires au Team Stupéfiants de l'AFMPS par courrier à l'adresse suivante :

Agence fédérale des médicaments et des produits de santé  
DG INSPECTION – Division Autorisations  
Team Stupéfiants  
Place Victor Horta 40/40  
1060 BRUXELLES

**Que devez-vous faire lorsque le produit que vous souhaitez importer/exporter n'est pas disponible dans la liste proposée ?**

Lorsqu'un produit n'est pas repris dans la liste proposée, vous pouvez introduire une demande afin de l'ajouter à la banque de données. Suivez pour cela la procédure décrite dans le manuel NDS-web.

**Que devez-vous faire si votre fournisseur/client n'est pas disponible dans la liste ?**

Lorsqu'une firme étrangère n'est pas reprise dans la liste proposée, vous devez demander l'introduction dans la banque de données d'un nouvel établissement étranger en suivant la procédure expliquée dans le manuel NDS-web.

**Que devez-vous faire si votre fournisseur/client est présent dans la liste mais que l'adresse ne correspond pas ?**

Chaque site d'exploitation d'une firme étrangère doit être enregistré séparément. Donc, si l'adresse diffère, vous devez introduire une demande de nouvel établissement. S'il s'agit d'un déménagement, il est également utile d'en informer le Team Stupéfiants de l'AFMPS afin que l'adresse d'origine ne soit plus disponible dans la liste des établissements étrangers.

**Que devez-vous faire si la liste des produits est vide lorsque vous encodez une demande ?**

Il est probable que l'option « substances/préparations favorites » soit activée et que votre liste personnalisée soit vide. Il vous suffit de cliquer une fois sur l'icône étoile 🌟 pour passer à l'entièreté de la banque de données.

En raison de la taille de la banque de données, nous vous conseillons vivement de créer votre propre liste de substances/préparations favorites. Vous pouvez suivre pour cela la procédure décrite dans le manuel NDS-web.

**Que devez-vous faire si votre compte utilisateur a expiré ?**

Lorsque votre compte a expiré, vous n'avez pas d'autre choix que de prendre contact avec le Team Stupéfiant de l'AFMPS afin de le réactiver. Veuillez mentionner votre nom d'utilisateur lors de ce contact. Une fois votre compte utilisable, votre mot de passe ne sera valable que 30 jours. Il est donc indispensable de le modifier pour éviter que votre compte n'expire à nouveau.

**Que devez-vous faire si vous avez oublié votre mot de passe ?**

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur la phrase «Vous avez oublié votre mot de passe ? ». À l'écran suivant, vous devrez remplir les informations demandées et cliquer sur « Soumettre ». Vous recevrez un e-mail vous confirmant que votre mot de passe a été réinitialisé.

**Que devez-vous faire si vous vous êtes trompé plusieurs fois de mot de passe et que votre compte est bloqué ?**

Lorsque votre compte est bloqué, vous n'avez d'autre choix que de prendre contact avec le Team Stupéfiant de l'AFMPS afin de le débloquent. Veuillez mentionner votre nom d'utilisateur lors de ce contact.

**Que pouvez-vous faire lorsque votre autorisation a été validée par le Team Stupéfiant de l'AFMPS mais que vous n'avez pas encore reçu l'original ?**

Le fait que votre demande ait été validée ne signifie pas que votre autorisation est déjà expédiée. En effet, sa signature peut prendre un peu de temps, tout comme la vérification du paiement de la redevance. Comptez une dizaine de jours ouvrables pour recevoir votre licence. Passé ce délai, il est recommandé de reprendre contact avec le Team Stupéfiant de l'AFMPS.

**Remarque**

**Si vous êtes confronté à un problème logistique (par exemple une erreur de produit reçu), veuillez prendre contact le plus rapidement possible avec l'un des contrôleurs du Team Stupéfiant de l'AFMPS. Leurs coordonnées sont reprises sur la lettre accompagnant l'autorisation d'importation/exportation.**