

# IMPRIMETOUT.CA / AGENCE JCN INC. (ci-après nommé JCN)

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET TERMES DE FONCTIONNEMENT

### 1. SOUMISSION

**1.1-** Pour toute demande de soumission, vous devez envoyer une requête par courriel à christian@imprimeriejcn.com. Les délais de réponse varient de 1 à 3 jours ouvrables. Les prix indiqués dans nos soumissions sont basés sur le coût du papier et peuvent changer sans préavis après un délai de 30 jours, de la date de création de la soumission.

**1.2 -** Les soumissions sont basées sur les taux de salaire horaire réguliers

**1.3 -** Les soumissions sont normalement basées sur une livraison continue et ininterrompue de la commande au complet. Toutefois, dans le cas où une commande est remplie au cours d'une période étendue, soit par suite de retards attribuables au client, soit à cause de la nature même du travail, le client consent alors à ce que l'imprimeur puisse, à son choix, en augmenter le prix proportionnellement à toute hausse de salaire et/ou coût des matériaux.

### 2. COMMANDE

**2.1-** Pour toute commande, vous devez remplir le bon de commande disponible sur notre site Internet ([www.imprimetout.ca](http://www.imprimetout.ca))

Si vous préférez qu'un de nos employés complète le bon de commande pour vous, il faudra d'abord remplir, signer et nous retourner par télécopieur ou par la poste le formulaire de Paiement Pré-Autorisé (PPA) qui contient lui aussi nos conditions et termes de fonctionnement. Des frais de 5\$ peuvent s'appliquer pour chaque commande produite par un de nos représentants.

Votre commande ne sera pas imprimée si nous n'avons pas votre bon de commande dûment rempli.

Veillez noter que la personne qui remplit un bon de commande pour vous est considérée comme votre représentant dans cette transaction et est réputée avoir eu une autorisation de votre part pour remplir ce formulaire. Par conséquent, votre responsabilité s'étend aux erreurs de ladite personne.

**2.2** Heures de tombée :

Produit	Dates de tombée	Commandes complétées*
Combo laminée mat	Lundi au jeudi 13h	+/- 5 jours ouvrables
Combo régulier	Lundi au jeudi 13h	+/- 4 jours ouvrables
Impression numérique sans finition	Lundi au jeudi 13h	2 jours ouvrables

Combo recyclé	Lundi 13h	7 jours ouvrables
Combo laminée gloss	Mardi 16h	Lundi suivant 16h
Dépliant 200M gloss	Lundi au jeudi 13h	7 à 10 jours ouvrables

**2.3** - Nous nous réservons le droit de refuser les commandes si nous sommes dans l'impossibilité de les imprimer. Les quantités commandées peuvent varier de 10% en plus ou en moins à la livraison, sans aucun changement à la facturation.

#### **2.4** Annulation d'une commande :

Une pénalité minimum de 50,00\$ ou de 15% de la commande (à savoir le plus élevé des deux montants) sera exigée pour toute annulation faite après l'heure de tombée. Aucune annulation ne sera acceptée si le matériel est déjà sur presse ou si les plaques sont déjà sorties. Une fois payé, ce montant pourra être utilisé en tant que crédit sur une commande future, dans un délai de trente (30) jours. Des frais pour les épreuves, les films et plaques, et toute autre matériel nécessaire à la production (exemple : matrice de découpe, boîte spécial, papier spécial, etc...) seront facturés si ceux-ci ont été produits et/ou achetés. Une fois imprimée ou livrée, aucune commande ne peut être retournée ni créditée.

Toute annulation ou modification d'une commande doit être faite par courriel à :  
info@imprimetout.ca

Toutefois, une annulation ou modification d'une commande pourrait ne pas être respectée, si jamais la mise en production du travail qui se fait de façon automatique par un logiciel d'imposition, était déjà engagée.

#### **2.5** Remplacement de fichiers :

Pour toute commande placée en production et pour laquelle le client nous demande de remplacer des fichiers, si le matériel n'est pas encore sur presse ou si les plaques ne sont pas sorties et que cela est possible, des frais de 5\$ par fichier (donc 10\$ pour un recto-verso) seront chargés au client.

### **3. ERREURS ET OMISSIONS**

**3.1** - Les soumissions et factures peuvent faire l'objet de corrections. En cas d'erreurs ou d'omissions, même si elles ont franchi l'étape de l'accusé de réception., JCN se réserve le droit d'apporter toute modification nécessaire à une soumission ou facture, même si cette dernière a déjà été acquittée.

**3.2** – JCN n'est pas responsable des erreurs si le travail est imprimé en conformité avec le bon à

tirer du client. Seuls les détails écrits dans la soumission ou la description d'un produit seront ceux utilisés pour produire la commande. Aucune indication envoyée par courriel ou inscrite en commentaire ne pourra être jugée comme un engagement à respecté de la part de JCN. Seul la description dans la soumission sera utiliser.

JCN ne saurait assumer aucune responsabilité financière pour les erreurs dont il est responsable ou pour les dommages résultant de ces erreurs; JCN n'aura qu'à remplacer la commande pour qu'elle réponde aux spécifications originales.

**3.3** – Les réclamations pour défauts, dommages ou insuffisances doivent être présentées par le client par écrit dans les quinze (15) jours consécutifs à la livraison. Le fait de ne pas présenter une telle réclamation, par écrit et dans le délai spécifié constitue l'acceptation irrévocable et la reconnaissance que l'ouvrage est parfaitement conforme aux conditions et spécifications. La responsabilité de JCN se limite au prix de vente spécifié de toute marchandise défectueuse et ne comporte en aucun cas des dommages spéciaux ou indirects, y compris les bénéfices (ou bénéfices perdus.)

#### **4. INFOGRAPHIE ET COULEURS**

**4.1** - JCN ne prépare aucune épreuve couleurs autre qu'une approbation à l'écran lors de la passation de la commande sur notre site internet pour les cartons de type « combo ». Si le client ne remplit pas lui-même sa commande il ne pourra donc pas approuver la dite épreuve. Ainsi, la personne qui remplira la commande pour lui approuvera cette épreuve en son nom et le client devra accepter la commande telle quelle. Les épreuves à l'écran ne servent pas pour l'approbation des couleurs, mais seulement pour les dimensions, les textes et les logos et/ou images. Si le client le désire, une épreuve EPSON au coût de 30\$ + taxes peut être préparée si demandée par le client, AVANT de passer la commande. L'épreuve EPSON est le seul moyen de garantir l'exactitude des couleurs.

Le délai dans lequel ces cartons sont produits ne permet pas à JCN de pouvoir attendre après le retour d'approbation d'un client.

**4.2** - Pour tout autre type d'impression, des frais minimum de trente dollars (30\$) peuvent être applicables pour un jeu d'épreuves et peuvent même être exigés par JCN avant de mettre le travail en production, surtout pour les commandes en grande quantité.

**4.3** - JCN se dégage de toute responsabilité quant aux erreurs d'infographie sur les montages qui sont approuvés par le client et sur tout montage provenant de votre propre infographiste. Ceci inclut les problèmes de pixellisation (dents de scie) sur les montages, de transparence, d'overprint, de choix des mélanges de couleurs CMYK ou PMS, de l'orthographe, etc...

ATTENTION: Nous vous suggérons d'utiliser l'option OVERPINT PREVIEW de votre logiciel d'infographie avant de soumettre votre document afin de constater le résultat final du travail et de prévenir des problèmes dus à une mauvaise superposition de vos images/textes.

Si vous fournissez un fichier EPS vectoriel, ce dernier sera conservé, mais si vous fournissez des fichiers Photoshop, il sera normal que vos polices de caractères, surtout les très petites, soient moins belles, à l'impression.

**4.4** - Les couleurs peuvent varier à l'impression, ce qui est normal en procédé combo CMYK. Par conséquent, l'exactitude et l'uniformité des couleurs ne peuvent être garanties à moins que le client ait pris une ÉPREUVE EPSON avant la commande. Pour toute épreuve numérique ou PDF à l'écran, JCN ne sera pas responsable du résultat final.

**4.5** – JCN ne s'engage en aucune façon à compléter le travail avant que les fichiers électroniques n'aient été vérifiés et acceptés. JCN ne sera pas responsable des problèmes provenant des fichiers, le cas échéant.

**4.6** – À cause des différences dans l'équipement, le papier, les encres et tout autre conditions intervenant entre l'épreuve des couleurs et les opérations de production de la salle d'impression, une raisonnable variation de couleurs, entre les épreuves de couleurs et l'ouvrage imprimé, constitue une livraison acceptable.

**4.7** - Frais pour la modification des fichiers non-conformes :

Conversion d'un fichier RGB en CMYK : 10.00\$ + tx

Ajustement du format d'un fichier : 10.00\$ + tx

Ajout du bleed à un fichier : 20.00\$ + tx

Toute autre modification sera chargée à 70\$ de l'heure pour un minimum d'une heure.

Nous prendrons quand même le temps de vous aviser lorsque vos fichiers ne sont pas conformes aux spécifications techniques. Si le temps nous le permet, il vous sera possible de nous faire parvenir un nouveau visuel afin d'éviter les frais pour faire les ajustements.

#### **4.8 - ATTENTION**

Soyez avertis que les écrans d'ordinateur fonctionnent en mode RGB et projettent de la lumière, contrairement à un imprimé en CMYK, dont les pigments renvoient un spectre lumineux qui vous permet de voir les couleurs. Par conséquent, même si votre écran est calibré, il est impossible de garantir que les couleurs à l'écran seront exactement pareilles à celles qui sortiront à l'imprimerie. SVP, ne pas vous fier non plus à votre imprimante à la maison.

Peu importe ce qu'en dit la publicité ou encore le prix que vous avez payé, aucune imprimante maison ne peut donner un rendement assurément équivalent aux procédés que nous utilisons.

**4.9** - Pour tout travail d'impression sans vernis, soyez avertis que les couleurs foncées sur un côté, risquent de faire du maculage si le verso est blanc ou très pâle. Si vous avez un côté de

vosre carton qui est blanc, l'encre foncée du recto risque de se transférer sur le blanc lors de la coupe et surtout sur le contour, là où la lame du couteau applique la plus grande partie de sa pression lorsqu'elle coupe. Par conséquent, ce problème n'est pas garanti par JCN et aucune job refusé sous ce prétexte ne sera crédité ou remboursé.

**4.10** - Pour certains produits en impression combo veuillez noter que les quantités de cinq cents (500) copies et moins peuvent être imprimées en numérique sans vernis, tandis que les quantités de plus de cinq cents (500) copies sont imprimées en presse traditionnelle.

**4.11** - Pour toute tâche avec lamination matte ou lustrée, cette dernière peut affecter légèrement les couleurs, en fonçant un peu le mélange et en y ajoutant une légère teinte jaunâtre, due à la colle qui est appliquée au moment de laminer. Il est donc possible qu'il y ait une légère différence entre votre résultat final et votre épreuve (si vous en avez approuvé une) car votre épreuve ne sera pas laminée, mais votre carte, oui.

**4.12** - Pour être certain que vos montages seront conformes, nous vous recommandons de lire la section des spécifications techniques.

**4.13** Fichier électronique : Le client a la responsabilité de conserver une copie de son fichier original. Impression JCN n'est pas responsable des dommages accidentels qui pourraient subvenir aux documents fournis par le client.

**4.14** Service d'infographie: L'entreprise offre un service d'infographie. Un coût minimum de trente dollars (30\$) est applicable pour toute conception ou correction graphiques s'il y a lieu. Ensuite, un taux de 70\$/heure s'applique. Si le travail doit être effectué dans un délai plus court, en période de congé, le soir ou la fin de semaine, le taux horaire peut alors doubler et ce à la discrétion de l'imprimerie.

L'envoi de fichiers finaux, une semaine après l'approbation de ceux-ci comporte des frais de dix dollars (10\$) par fichier avec un frais minimum de trente dollars (30\$), pour la recherche en archives, la compression de fichiers, l'envoi par courriel et/ou la gravure sur CD ou sur clé USB.

Aucun fichier, source ou document de travail ayant servi à la production du fichier ou du produit final ne pourra vous être transmis, étant la propriété exclusive de l'imprimerie. Les fichiers finaux uniquement vous seront transmis.

## **5. FINITION :**

**5.1** Mise en paquet de 100 : Le procédé utilisé pour faire la mise en paquet de cent (100) ne nous permet pas de garantir l'exactitude de la quantité de chaque paquet. Par conséquent il se peut que le contenu des paquets varie légèrement entre quatre-vingt-dix-sept (97) à cent trois (103) unités en moyenne.

**5.2** Pour tous les travaux faits en impression numérique et/ou en combo, il est impossible de garantir un cadrage égal sur les 4 côtés de votre travail. Nous parlons ici de commandes qui doivent avoir un cadrage blanc (ou de couleur) égal sur les 4 faces du travail. Si vous souhaitez avoir un cadrage exact, il faut opter pour un travail hors combo/numérique afin que nous puissions porter l'attention requise à votre dossier.

## **6. LIVRAISON ET DISTRIBUTION**

**6.1** - Un service de livraison est offert, moyennant des frais qui varient selon la distance à franchir. Cette livraison est assurée par une compagnie de courrier qui ne peut garantir que tous les colis seront livrés la journée même.

**6.2** - Les produits de combo nécessitant une finition particulière telle la lamination lustrée, le scorage, le pliage, la perforation, le numérotation, la découpe à la matrice ( die-cut ) ou autre, exigent un délais de production plus long et par conséquent, les délais cités plus haut ne s'appliquent plus.

**6.3** - Aucune livraison ou ramassage ne sera effectué la fin de semaine. Si vous êtes absent lors de la livraison, les frais de livraison demeurent applicables. Durant les heures normales de bureau, toute autre livraison sera effectuée, à votre demande, par une compagnie de courrier dont les frais seront ajoutés à votre facture.

### **6.4 - ATTENTION**

Quoique promise de bonne foi, la date de livraison n'est pas garantie et le vendeur ne peut être tenu responsable des dommages causés par un quelconque retard. Cela s'applique aussi aux cas de force majeure (ex. bris de machine, grève, phénomène naturel, panne de courant, etc...)

**6.5** - Livraisons faites par un service de courrier externe.

Compagnie de livraison externe : toute compagnie de livraison ou service de courrier qui constitue une tierce partie.

JCN Inc. n'est pas responsable des délais de livraison occasionnés par toute compagnie de livraison externe. Cependant, JCN entreprendra les procédures de recherche et de réclamation dans le cas où un colis aura été perdu par une compagnie de livraison externe. Les commandes perdues ne seront pas réimprimées tant et aussi longtemps que la compagnie de livraison externe n'aura pas confirmé la perte des colis et que l'indemnisation en sera garantie.

Le client pourra faire réimprimer la commande perdue à ses frais en attendant la confirmation et l'indemnisation de la compagnie de livraison externe. Un crédit sera porté au compte du client lorsque les procédures de recherche et de réclamation seront complétées.

**6.6** - Le service de publipostage offert par JCN existe uniquement pour offrir au client un service clé en main. En aucun cas JCN ne peut être tenu responsable des problèmes ou des retards dans la distribution faite par Postes Canada. Pour les publipostages avec adresses, le client doit

prendre le temps de vérifier les documents adressés, avant l'envoi chez Postes Canada. Si le client nous demande de procéder à l'envoi sans en avoir vérifié l'adressage, JCN ne pourra pas être tenu responsable de toute erreur ou problème avec cet envoi postal.

Dans le cas où un problème survient avec l'impression d'un travail et que le client n'a pas voulu approuver l'adressage avant l'envoi postal, JCN acceptera de refaire l'impression et l'adressage du travail à ses frais, mais en aucun cas le timbre postal de Postes Canada ne sera crédité ou remboursé au client. Le client doit vérifier le travail avant l'envoi postal.

En aucun cas JCN ne pourra être tenu responsable pour toute perte ou dommage d'un envoi retardé, dû à une réimpression nécessaire ou pour un adressage comportant des erreurs. Seuls la réimpression et le réadressage seront couverts par JCN.

## **7. PAIEMENT ET CRÉDIT**

**7.1** - Types de paiement : argent comptant, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS et transfert PAYPAL sont acceptés via notre site internet. Toutes les commandes sont payables en entier sur commande ou à la livraison, à moins d'avoir un compte ouvert chez JCN.

**7.2** – Aucune livraison ne quittera les bureaux de JCN avant que la facture ne soit payée en entier.

**7.3** - Les clients bénéficiant d'un compte de trente (30) jours chez JCN peuvent payer par chèque. Sur certaines commandes, un dépôt pourra être demandé de la part de JCN avant la mise en production.

**7.4** - Des frais de 20,00 \$ sont applicables pour tout chèque NSF.

**7.5** - Pour tout nouveau client, le montant total de la facture est exigé avant de lancer la production.

**7.6** - Des intérêts au taux nominal de 26,8% (2% par mois composés mensuellement) s'appliquent pour tout montant qui n'est pas acquitté dans les trente (30) jours.

**7.7**- Advenant le cas où JCN livre un produit partiellement ou complètement défectueux au client, suite à des problèmes qui ne sont pas reliés à ce dernier, JCN s'engage à réimprimer le matériel, à condition que le client rapporte à JCN le produit défectueux, en quantité totale. Advenant le cas où une quantité partielle des documents soit jugée non-acceptable par JCN, seule cette quantité partielle sera réimprimée et non la totalité de la commande originale.

**7.8**- Aucun remboursement ne sera effectué pour tout crédit qui serait accordé au client. Ainsi, seul un crédit en magasin, applicable sur la prochaine commande, sera accordé.

**7.9** - ATTENTION : Dans le cas d'une annulation ou d'une modification de commande avant sa mise en production, nous ne ferons aucun remboursement. Seul un crédit en magasin, en plus des

frais inscrit au point 2.4 selon les modalités indiquées, pourront s'appliquer. Soyez donc attentifs au moment de faire votre choix de produit sur le site et assurez-vous de mettre le bon produit dans votre panier.

## **8. POLITIQUE DE VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ**

### **8.1 - Divulgateion des informations recueillies**

Impression JCN ne divulgue aucun renseignement recueilli à des tiers extérieurs au site sans votre consentement préalable. Les renseignements recueillis sont uniquement visibles et utilisés par les administrateurs d'Impression JCN.

Ils permettent à Impression JCN d'ouvrir un compte à votre nom, de traiter votre commande, de vous joindre, de personnaliser ses rapports avec vous et, si vous l'y autorisez, de vous faire parvenir, de temps à autre, de l'information sur le Site et sur ses produits, de façon personnalisée. De plus, Impression JCN ne commercialise pas ses listes d'utilisateurs. Vous avez toujours le choix d'exiger de ne plus recevoir de l'information sur Impression JCN en nous demandant par écrit de supprimer votre compte. (SVP nous écrire à [info@imprimeriejcn.com](mailto:info@imprimeriejcn.com))

Seuls les employés et représentants dûment autorisés (tous ceux qui œuvrent à la vente ou à la mise en marché des produits et services) peuvent avoir accès à votre dossier, dans l'exercice strict de leurs fonctions.

### **8.2 - Protection des renseignements personnels**

Impression JCN a instauré des mesures de sécurité à la fine pointe de la technologie afin de vous protéger contre la perte ou l'utilisation non autorisée des informations vous concernant, notamment des informations relatives à votre carte de crédit; elles seront sous le contrôle exclusif de JCN. Les serveurs qui hébergent notre site internet utilisent la plus récente technologie de transmission des informations ("Secure Socket Layers" (SSL encryptions 128 bits), qui rend leur transmission hautement sécuritaire car utilisée par les grandes banques canadiennes.

Toutes vos données personnelles sont cryptées par SSL au moment de leur saisie, ce qui rend une lecture impossible au cours de leur transfert via Internet. Aucune information liée à la commande, incluant votre nom, adresse et numéro de carte de crédit, ne circule ouvertement sur Internet.

Toutefois, aucun mécanisme de sécurité n'est parfait et vous devez être avisés qu'il existe toujours un certain niveau de risques que les informations personnelles que vous transmettez à Impression JCN soient divulguées, sans faute de notre part et sans votre consentement. Impression JCN décline toute responsabilité eu égard au fait que de telles informations confidentielles sur vous pourraient être divulguées, sauf en cas de négligence de notre part. Il est à noter que, pour votre sécurité, aucune information relative aux cartes de crédit n'est conservée sur les serveurs que nous utilisons. Si la confidentialité relative à l'utilisation de votre carte de crédit sur le réseau Internet vous préoccupe, nous vous invitons à soumettre votre commande par téléphone et à parler à un de nos représentants pour procéder au paiement via autorisation écrite par fax, à l'aide du document prévu à cet effet.

Nous nous réservons le droit de modifier en tout temps la présente politique ainsi que le droit de transmettre des informations personnelles vous concernant dans la mesure où la loi nous



obligerait à le faire ou à des fins de protection de nos droits de propriété du site ou ceux de ses utilisateurs, commanditaires, annonceurs ou fournisseurs.

### **8.3 - Contrôle des renseignements personnels**

À partir de la page Mon Compte, vous pouvez en tout temps valider ou modifier vos renseignements personnels. Vous pouvez également compléter ces procédures en communiquant directement avec le service à la clientèle. Si vous souhaitez fermer un ou plusieurs comptes, vous devez communiquer directement avec le service à la clientèle par écrit à [info@imprimeriejcn.com](mailto:info@imprimeriejcn.com). Impression JCN se réserve le droit de fermer un compte sur le site [www.imprimetout.ca](http://www.imprimetout.ca) sans en aviser le client et sans devoir fournir aucune justification à celui-ci, suite à la fermeture.

### **8.4 - Sécurité et efficacité du réseau**

Nous ne pouvons pas garantir une efficacité ni une sécurité totales. Il est possible qu'un pirate informatique réussisse à pénétrer sur le serveur. Il est donc important de garder à l'esprit, AVANT D'UTILISER VOTRE IDENTITÉ POUR NAVIGUER ET /OU EFFECTUER DES TRANSACTIONS sur [www.imprimetout.ca](http://www.imprimetout.ca), qu'il est toujours possible qu'un individu mal intentionné accède aux serveurs de Impression JCN et utilise, à ses fins propres, certains renseignements personnels laissés par les membres. EN AUCUN CAS Impression JCN, ni aucun de ses administrateurs, ne pourront être tenus responsables d'actes de piratage informatique ni être blâmés pour quelque dommage ou perte que cela pourrait occasionner à un membre du site [www.imprimetout.ca](http://www.imprimetout.ca). Le site [www.imprimetout.ca](http://www.imprimetout.ca) peut subir des pannes occasionnelles et certaines erreurs de programmation peuvent être provoquées par des mises à jour ou par des événements indépendants de la volonté des administrateurs. Lorsque vous faites vos achats en ligne, vous pouvez vérifier si vous êtes en mode sécurisé en vous assurant que le lien URL (adresse Web) commence par https :// plutôt que http :// Impression JCN ne peut être tenu responsable si une commande n'est pas reçue suite à un problème informatique qui aurait pu occasionner des retards dans la production et/ou la livraison de cette commande. En tout temps vous pouvez valider que votre commande est bel et bien passé dans MES COMMANDES.

## **9. PRIX ET TARIFS DE LIVRAISON**

Les prix des produits et les frais de livraison sont affichés en devises canadiennes. Ils sont sujets à changement sans préavis.

## **10. PROMOTION**

JCN Inc. se réserve le droit de refuser l'application de toute promotion en tout temps. Les promotions sont non-monnayables et non-échangeables et peuvent être modifiées ou annulées

sans préavis. Une promotion déjà appliquée à une facture peut être révoquée en tout temps, à la discrétion de JCN.

## **11. INDEMNISATION**

Le client indemnise JCN et le met à couvert des pertes, frais, dépenses et dommages attendant à toute réclamation, revendication, action et poursuite pouvant être instituées contre JCN pour des raisons voulant que ladite impression viole le droit d'auteur ou celui de la propriété de quelque personne, ou qu'elle renferme quelque chose de diffamatoire ou de scandaleux, ou viole le droit de quelqu'un à sa vie privée ou quelque autre aspect ou élément de ses droits personnels, sauf dans la mesure où JCN a contribué à la chose. Le client convient de promptement défendre et continuer de défendre JCN contre toutes lesdites réclamations, revendications, actions ou poursuites pouvant être instituées contre lui à l'exonération complète et totale de JCN, à condition que JCN en informe promptement le client, lui donnant le temps raisonnable nécessaire, selon les exigences de la situation, pour entreprendre et continuer avec diligence, ladite défense.

## **12. DÉROGATION**

**12.1** - Toute dérogation à ces termes et conditions devra être appuyée par une confirmation écrite, signée par Christian Raymond. Aucune entente verbale, ni changement, ni modification des présentes conditions n'engage le vendeur, à moins d'avoir ladite confirmation écrite.