



TABLE DES MATIÈRES

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	8
Présentation de l'entreprise	8
Un partenaire fiable et convainquant	8
Des récompenses	9
Distribution	9
Stratégie marketing : relations consommateurs-packaging	10
CONTACTS COMMERCIAUX	13
Demande de documentation commerciale	13
Echantillons	14
Disponibilité	15
Disponibilité des nouveaux millésimes	16
Rupture	16
Proposer une alternative	17
Conditionnement	17
Annoncer une récompense ou un événement	18
Invitation	19
Annonces Internet	19
LA COMMANDE	20
Commande	22
Quantité	22
Disponibilité	23
Habillage de la bouteille	25
Habillage personnalisé	26
Coût du transport	26
Délai de livraison	27
Adresse de livraison	27
Détails de la livraison	28
Enlèvement	30
Terminer la commande	30
Modification et annulation de commande	31
Réception d'une commande en avance	31
Informé d'un retard	32
La commande n'est pas arrivée	33
Erreur de livraison	34
Mauvaise adresse	34
Marchandises endommagées	35
Retour	38
PRIX	39

TABLE DES MATIÈRES

FACTURATION	40
Conditions de règlement	42
Moyens de paiement	44
Crédit documentaire	47
Règlement en attente	52
Erreur	53
PREPARER L'EXPEDITION	54
Livraison	55
Trouver un transporteur	56
Les marchandises sont bien préparées	57
Un transport bien organisé	60
Le contrat de transport	62
DISTRIBUTEUR - AGENT COMMERCIAL LETTRES DE PRESENTATION A UN IMPORTATEUR	66
SALON PROFESSIONNEL	70
Participer à un salon	70
Inscription	72
Réservation d'un stand	73
Hébergement	74
Invitations	74
Pratique	74
A l'accueil du salon	75
Montage du stand	76
Accueil des visiteurs sur le stand	77
Un rendez-vous d'affaires avec un acheteur	78
Relance après le salon	84
RECEVOIR DES VISITES AU DOMAINE	85
Organisation de la visite d'un client important au domaine	85
Tours opérateurs	86
Les particuliers	89
Faire le guide	90
ANNEXES	93
Rédaction d'e-mails ou de courriers	93
Se présenter	95
Epeler une adresse web ou e-mail	97
Au téléphone	98
Date et heure	106



PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE ((●))

- Le domaine existe depuis 1988. C'est l'année de création de notre entreprise "Les vins de Patrick et Joanna SARL".
 - *The estate was created in 1988. That was the year we started our company "The Wines of Patrick and Joanna Ltd. (UK) Inc. (US)".*
- Nous employons 3 personnes à l'année et plus d'une vingtaine pendant la période des vendanges.
 - *We employ three people throughout the year and more than twenty during the grape harvesting period.*
- Notre chiffre d'affaires est de xx euros en 2007.
 - *Our turnover (UK) sales (US) for 2007 was x euros.*
- Notre production annuelle est de 150.000 bouteilles.
 - *Our annual production is 150,000 bottles.*
- L'export représente 50 % de notre chiffre d'affaires.
 - *Exports represent 50 % (percent) of our turnover/sales.*
- Notre chiffre d'affaires à l'export pour cette année est en progression de x % par rapport à l'année dernière.
 - *This year's export sales have risen by x percent over last year's.*

UN PARTENAIRE FIABLE ET CONVAINQUANT ((●))

- Nous maîtrisons les procédures d'export.
 - *We're familiar with the export procedures.*
- Nous travaillons avec un transitaire spécialisé vers les Etats-Unis.
 - *We work with a freight forwarder specializing in the US.*
- Nous pouvons facilement adapter l'habillage de nos bouteilles en fonction des différentes réglementations.
 - *We can easily adapt the labelling of our bottles to conform to different regulations.*
- Nos vins sont présentés sur les meilleures tables de Tokyo.

- *Our wines appear in Tokyo's best restaurants.*
- Nous avons parmi nos clients à l'export...
 - *One of our export clients is ...*

DES RÉCOMPENSES ((●))

- Nos vins ont reçu des récompenses aux concours suivants :
 - *Our wines have received the following awards: [ou: awards in the following competitions]*
- Notre cuvée *La mystérieuse* a été primée dans différents concours.
 - *Our cuvée La mystérieuse has won awards in a number of competitions.*
- Nos vins sont régulièrement cités dans les guides.
 - *Our wines are regularly mentioned in guides.*
- Nous avons deux étoiles dans le guide des Editions Café Anglais.
 - *We received two stars in the Editions Café Anglais guide.*
- Nous sommes heureux de annoncer que notre vin rouge millésime 2005 vient de recevoir la médaille d'argent (ou bronze) au concours Café Anglais.
 - *We are pleased to announce that our 2005 red wine has just received the silver (gold, bronze) medal in the Café Anglais competition.*
- Nous tenions à partager cette bonne nouvelle avec vous.
 - *We were eager to share this good news with you.*

DISTRIBUTION ((●))

- Nous sommes distribués au Royaume-Uni, au Canada, en Corée et en Belgique.
 - *We have distributors in the UK (United Kingdom), Canada, Korea and Belgium.*
- Vous pourrez trouver la liste de nos distributeurs sur

notre site Internet.

- You can find a list of our distributors on our website.

STRATÉGIE MARKETING : relations consommateurs-packaging



- Nos vins rosés ont un excellent rapport qualité/prix.
 - Our rosés have an excellent quality-price ratio.
- Nos vins s'adressent à des consommateurs "classiques" qui seront séduits par leur typicité.
 - Our wines target the average consumer who would be attracted by their typical character.
- C'est un vin simple et facile à boire qui correspond au marché des consommateurs non-connaisseurs.
 - It's a simple, drinkable wine that appeals to the non-expert consumer market.
- Le packaging doit plaire aux consommateurs visés.
 - The packaging has to appeal to the targeted consumers.
- Nos vins sont mis en valeur par un packaging qui reflète leur personnalité.
 - The packaging shows the quality and personality of our wines.
- Nous avons étudié nos packagings en fonction des attentes des consommateurs.
 - We've carefully designed our packaging according to consumer expectations.
- Nous faisons des vins différents, c'est ce que nous cherchons à transmettre par l'intermédiaire de notre packaging.
 - Our wines are different; this is what we are trying to convey through our packaging.
- Notre étiquette est le reflet de notre région, de son patrimoine et de notre savoir-faire traditionnel.
 - Our label is a reflection of our region, its heritage and our traditional know how.
- Cette étiquette répond bien aux attentes des consommateurs à la recherche de nouveauté.

- This label responds to the expectations of consumers looking for something different.
- Pour les consommateurs qui ont besoin d'avoir plus d'informations, nous avons ajouté une contre-étiquette avec la température de service, quelques suggestions d'accords mets-vin et quelques notes de dégustations.
 - For consumers that require further information, we've added a label on the back listing the serving temperature, some food and wine matching suggestions and tasting notes.
- La simplicité de notre étiquette est rassurante pour le consommateur impressionné par les vins français.
 - The simplicity of our label is reassuring for consumers that are intimidated by French wines.
- Nous avons élaboré l'étiquette pour donner l'image d'une marque. Cela rassure le consommateur qui ne veut pas prendre de risques.
 - We've designed the label to give a brand image. This reassures the consumer who doesn't want to take risks.
- Nous nous sommes adressés à un artiste régional reconnu pour la réalisation de notre étiquette.
 - We went to a well-known local artist for the creation of our label.
- L'étiquette représente le domaine familial, son château et ses vignes.
 - The label shows the château and the vineyards of the family estate.

VOCABULAIRE

rapport qualité-prix : quality-price ratio

élaboré à la demande : tailor made

lancer un produit : to launch a product

marketing : marketing

parts de marché : market share (au singulier en anglais)

pourvoir d'achat : buying/purchasing power

produit de consommation courante : *consumer*

product (pluriel: consumer goods)

consommateur : *consumer*

consommation : *consumption*

coût de la vie : *cost of living*



CONTACTS COMMERCIAUX

Objet du courrier, de l'appel ou de l'e-mail

besoin : *need, requirement*

commande : *order*

demande de renseignements : *inquiry/enquiry*

documentation : *literature, information*

brochure : *brochure, booklet*

catalogue : *catalogue (UK), catalog (US)*

dossier : *file, records*

entretien : *interview (entrevue), conversation (conversation)*

offre : *offer*

appel d'offre : *call/request for tender*

DEMANDE DE DOCUMENTATION COMMERCIALE

- **Nous avons bien reçu votre demande et nous vous en remercions.**
 - *Thank you for your inquiry.*
- **Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos vins et à notre travail.**
 - *Thank you for your interest in our wines and our work.*
- **Vous trouverez en pièce jointe à cet e-mail une présentation de notre domaine ainsi que notre tarif export.**
 - *Please find attached an introduction to our estate as well as our export prices .*
- **Vous trouverez en pièce jointe notre tarif export pour 2008 accompagné de nos conditions générales de vente.**
 - *Please find attached our export price list for 2008 along with our terms and conditions.*
- **Nous vous envoyons également les photos des bouteilles et les fiches techniques en anglais de nos vins.**
 - *We're also sending you photos of the bottles and the English specification sheets/spec sheets for our wines.*

- N'hésitez pas à nous faire une demande d'échantillon, le montant sera déduit de votre première commande.
 - *Don't hesitate to ask for a sample, the amount will be deducted from your first order.*
- Nous avons un tarif export pour les grossistes.
 - *We have export prices for wholesalers.*
- Voici notre tarif réservé aux détaillants.
 - *Here is our price list reserved for retailers.*
- Si vous en avez la possibilité, nous vous invitons cordialement à nous rendre visite au domaine pour une dégustation.
 - *If you can, we would like to invite you visit the domain for a tasting.*
- Je reste à votre disposition pour tout renseignement qui pourrait vous être utile.
 - *Do not hesitate to contact us if you would like any further information.*

ÉCHANTILLONS

- Votre demande d'échantillon nous est bien parvenue et nous vous en remercions.
 - *Thank you for your sample request.*
- Nos conditions pour l'envoi d'échantillon sont les suivantes : prix de la bouteille à l'unité (tarif export) plus prix du port et de l'emballage postal.
 - *Our conditions for the sending of samples are as follows: price of the individual bottle (export rate), plus the cost of shipping and handling.*
- Nous déduisons cette somme de votre première commande (hors port et emballage).
 - *We will deduct this amount from your first order (not including shipping and handling).*
- Votre échantillon sera envoyé dès réception de votre paiement.
 - *Your sample will be shipped on receipt of payment.*

- Notre agent sera heureux de vous faire déguster nos vins lors de son prochain passage dans votre région. Nous lui communiquons vos coordonnées afin qu'il prenne contact avec vous.
 - *Our representative will be happy to offer you a tasting of our wines when he is next in your area. We'll give him your contact information so that he can get in touch with you.*
- Je fais partir les échantillons par colis postal ce jour.
 - *I'll ship your samples by post today.*

DISPONIBILITÉ

- Je joins à ce courrier une liste des millésimes disponibles à ce jour.
 - *Please find enclosed a list of vintages currently available.*
- Toutes nos cuvées sont disponibles.
 - *All of our cuvées are available.*
- Certaines de nos cuvées ne sont plus disponibles à la vente.
 - *Some of our cuvées are no longer available for sale.*
- Nous avons un stock limité concernant les cuvées suivantes : en rouge Cuvée Titi millésime 2002, en blanc Cuvée Mica millésime 2005.
 - *The following cuvées are limited stock: Cuvée Titi 2002 red, Cuvée Mica 2005.*
- Il faut réserver les quantités souhaitées avant le 1er mars.
 - *Quantities must be reserved before March 1st.*
- C'est la date butoir pour les réservations.
 - *It's the deadline for reservations.*
- Je vais vous envoyer par fax les cuvées et millésimes qui sont actuellement disponibles à la vente.
 - *I'll fax you a list of the cuvées and vintages currently available for sale.*
- Pour certains millésimes, il ne nous reste que quelques caisses seulement.
 - *For some vintages there are only a few cases left.*

EMAIL

Objet : notre cuvée Isabelle millésime 1999 bientôt épuisée

Cher John,

vous nous avez commandé en mars la cuvée Isabelle millésime 1999. Ce millésime sera bientôt épuisé, il ne nous reste plus que quelques caisses.

Je tenais à vous informer qu'il est encore possible de mettre de côté une commande pour vous.

**Bien cordialement,
Nathalie Duvin**

Subject: cuvée Isabelle 1999 nearly sold out

Dear John,

In March 1999 you ordered our cuvée Isabelle 1999. This vintage will soon be sold out as we only have a few cases left.

I wanted to let you know that it's still possible to put aside an order for you.

*Best Regards,
Nathalie Duvin*

DISPONIBILITÉ DES NOUVEAUX MILLÉSIMES

■ Nous sommes heureux de vous annoncer que les nouveaux millésimes sont disponibles. Vous pouvez d'ores et déjà nous faire parvenir vos commandes.

- *We are happy to inform you that our new vintages are available. You can now send us your orders.*

■ Vous attendiez la nouvelle avec impatience, nos nouveaux millésimes sont disponibles.

- *Our eagerly awaited vintages are now available! available. (I need context for this one.)*

■ Les nouveaux millésimes seront disponibles dès la mi-mars.

- *The new vintages will be available from mid-March.*

RUPTURE

■ Il ne nous reste plus que quelques dizaines de bouteilles

CONTACTS COMMERCIAUX

de notre cuvée La Majestueuse.

- *There are only a few dozen bottles left of our cuvée La Majestueuse.*

■ Si cela vous intéresse, nous vous invitons à prendre rapidement contact afin que nous vous réservions ces bouteilles.

- *If you are interested, please contact us without delay so that we can set aside these bottles.*

■ Notre rosé 2007 est épuisé. Le nouveau millésime sera disponible dès février 2008.

- *Our 2007 rosé is sold out. The new vintage will be available February 2008.*

PROPOSER UNE ALTERNATIVE

■ Malheureusement, le millésime 1998, qui vous intéresse, n'est plus disponible. Cependant, je vous propose deux millésimes prêts à boire qui sont adaptés à un service dans votre restaurant : le 1999 et le 2000.

- *Unfortunately, the 1998 vintage that you were interested in is no longer available. I can, however, offer two ready to drink vintages that are suitable for your restaurant: the 1999 and the 2000.*

■ Je joins à ce courrier leurs fiches techniques.

- *I am enclosing the specification sheets/spec sheets for them.*

■ Ces deux vins ont fait l'objet de revues de presse dont je vous envoie une copie.

- *I am sending you a copy of the press reviews for these two wines.*

CONDITIONNEMENT

■ Nous vendons en vrac, en bouteilles et en BIB.

- *We sell in bulk, by the bottle and BIB (bag-in-box).*

- Nous expédions dans toute la France et vers la plupart des pays européens.

- *We ship to all of France and most European countries.*

- Nous proposons différentes contenances : 75, 50 ou 37,5

centilitres.

- *We offer different sizes: 75, 50 or 37.5 centilitres.*
- **La composition des cartons varie selon la contenance des bouteilles.**
- *The contents of the cases varies according to the capacity of the bottles.*
- **Les bouteilles de 37,5 cl sont vendues en caisse indivisible de 12 bouteilles.**
- *The 37.5 centiliter bottles are sold in twelves.*

bouteille : *bottle*

bouteille de 50cl : *50cl bottle*

caisse de six bouteilles : *case of six bottles*

dimension de la bouteille : *bottle size*

300 mm de haut : *300 mm (also 30cm) tall*

poids de la caisse : *case weight*

dimensions de la caisse : *case size*

nombre de rangées : *number of rows*

nombre de caisses par rangée : *number of cases per row*

nombre de caisses par palette : *number of cases per pallet*

poids de la palette : *pallet weight*

volume de la palette : *pallet volume*

ANNONCER UNE RÉCOMPENSE OU UN ÉVÉNEMENT

- **Cet e-mail pour vous annoncer que notre vin rouge millésime 2005 vient de recevoir la médaille d'argent (or, bronze) au concours Café Anglais.**
- *We'd like to announce that our 2005 red has just won the silver (gold, bronze) medal in the Café Anglais competition.*
- **Nous tenions à partager cette bonne nouvelle avec vous.**
- *We're pleased to share this good news with you.*

INVITATION

- **Nous avons le plaisir de vous inviter à nous rencontrer à l'occasion du salon Global Wine France qui se tiendra à Paris le 2 novembre prochain.**
- *We're pleased to invite you to meet us at the Global Wine France Exhibition in Paris on November 2nd.*
- **Vous trouverez tous les détails sur le carton d'invitation joint qui sera à présenter à l'entrée du salon.**
- *You'll find all the details on the enclosed invitation to be presented at the entrance of the exhibition.*
- **A cette occasion, nous aurons le plaisir de vous faire déguster nos derniers millésimes.**
- *On this occasion, we'd be delighted to have you taste our latest vintages.*
- **Vous trouverez ci-joint une entrée pour deux personnes.**
- *Please find enclosed an admission ticket good for two people.*

ANNONCES INTERNET

- **Vigneron indépendant vend un lot de 10000 cols vin de pays.**
- *Independent wine grower is selling a lot of 10,000 bottles of wine of the country.*
- **Destockage d'environ 300 bouteilles. Prix 2,20 euros départ cave.**
- *Clearance: approximately 300 bottles. EXW (Ex-Works) price 2.20.*
- **Excellent rapport qualité/prix.**
- *Excellent value for money.*
- **Qualité irréprochable.**
- *Excellent quality.*
- **Contactez-nous par e-mail pour faire offre.**
- *Contact us by e-mail to make an offer.*
- **Pour toute info complémentaire merci de nous contacter.**
- *Please contact us for further information.*



LE VOCABULAIRE DE LA COMMANDE

commande : *order*

commander : *to order*

passer une commande : *to place an order*

saisir une commande : *to enter an order*

saisir une commande sur un site web :

to enter an order on a website

envoyer une commande par Internet :

to order online

traiter une commande : *to process an order*

commentaires : *order comment*

état de réalisation de la commande : *order status*

exécuter une commande : *to complete, to fill an order*

accuser réception d'une commande : *to acknowledge receipt of an order*

commande achat : *purchase order (abrév. : PO)*

commande client : *customer order*

commande saisie sur l'ordinateur : *electronic order entry*

commande en attente : *backorder*

commande essai : *trial order, test order*

commande ferme : *firm order*

un client : *a customer/ a client*

un fournisseur : *a supplier*

un fabricant : *a manufacturer*

fournir (en) : *to provide (with), to supply (with)*

numéro de compte client : *customer account number*

numéro de commande : *order number*

référence : *reference number*

code article : *commodity code*

numéro de lot : *lot/batch number*

produit : *product*

article : *item*

description du produit : *item/product description*

quantité : *quantity*

prix unitaire : *unit price*

prix hors taxes : *price excluding tax*

prix toutes taxes comprises : *price including tax*

remplir une demande d'achat : *to fill out a purchase order*

commande urgente : *urgent order*

avoir besoin en urgence de : *to urgently need supply(ies) of, to place an urgent order for*

au plus tard : *at the latest*

impérativement : *without fail*

sans retard : *without delay*

échantillon : *sample*

commande échantillon : *sample order*

échantillon sans valeur commerciale : *no commercial value sample*

quantité minimum d'achat : *minimum purchase quantity*

quantité disponible : *available quantity*

EXEMPLES D'EMAILS DE COMMANDES

EMAIL

Monsieur,

nous venons de lire la critique élogieuse concernant votre vin Château du Puits Rouge 2005 dans le magazine Wine Admirator.

Nous souhaitons vous en commander 600 bouteilles pour nos magasins.

Avez-vous cette quantité à nous fournir?

David Stranström (Sydney, Australie)

Dear Sir,

We have just read a rave review of your 2005 Château du Puits Rouge in Wine Admirator magazine.

*We'd like to order 600 bottles for our shops.
Can you supply us with this many?*

David Stranström (Sydney, Australie)

RÉPONSE

Monsieur,

Nous vous remercions pour votre demande.

Je suis heureuse de vous fournir les renseignements demandés.

Le vin cité en référence est disponible dans les quantités que vous nous demandez.

Cependant, nous recevons des demandes tous les jours et afin de vous réserver la quantité que vous souhaitez, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous confirmer votre commande dans les meilleurs délais.

Je joins à cet e-mail notre catalogue et nos conditions de vente.

Tous nos prix s'entendent départ domaine.

Notez que nous pouvons prendre en charge le fret et l'assurance jusqu'à Sydney si nécessaire.

**Bien cordialement,
Nathalie Duvin**

Dear Sir,

Thank you for your order.

I'm happy to give you the information you requested. The wine you specified is now available in the quantities that you have mentioned.

We are receiving enquiries every day, however; so in order to reserve the quantity that you would like, we ask you to confirm your order as soon as possible.

I am attaching our catalogue and our Terms and Conditions of Sale.

All our prices are Ex-Works from the estate.

We are able to take care of the freight and insurance up to Sydney if necessary.

*Best regards,
Nathalie Duvin*

COMMANDE

Cher Chris,

nous vous remercions pour votre commande n°025-TI. Nous la préparons immédiatement. Vous serez livré sous dix jours. Nous ne manquerons pas de vous informer de la date d'expédition.

**Bien cordialement,
Nathalie Duvin**

Dear Chris,

Thank you for your order (n°025-TIP). We'll prepare it immediately. The delivery should arrive within ten days. We'll be sure to inform you of shipment date.

*Best Regards,
Nathalie Duvin*

COMMANDE ((••))

- **Nous avons bien reçu votre commande du 12 mars dernier et nous vous en remercions.**
 - *Thank you for your order of March 12th.*
- **Nous souhaitons recevoir un bon de commande par courrier ou par fax.**
 - *Please send your order form by post or fax.*
- **Nous vous confirmons la préparation dans les meilleurs délais de votre commande.**
 - *Your order will be prepared as quickly as possible.*
- **Comme il est indiqué dans nos conditions générales de vente, nous expédierons votre commande dès réception de votre règlement.**
 - *As indicated in our Terms and Conditions, we will ship your order as soon as payment is received.*

QUANTITÉ

- **Quelle quantité souhaitez-vous commander?**
 - *What quantity would you like to order?*
- **La quantité minimale pour les commandes est par palette.**

te de 600 bouteilles ou 300 magnums.

- *The minimum quantity for orders is by pallets of 600 bottles or 300 magnums.*
- **Vous désirez commander 100 caisses de 12 bouteilles de la cuvée Le domaine millésime 2003 et 50 bag-in-box en rosé.**
- *You're ordering 100 cases of 12 bottles of the cuvée Le domaine vintage 2003 and 50 bag-in-box units of the rosé.*
- **Nous sommes bien d'accord sur les quantités?**
- *Are these quantities correct?*

DISPONIBILITÉ ((●))

articles disponibles : *available items*

vérifier la disponibilité d'un article : *to check if an item is available*

épuisé, en rupture : *sold out*

pénurie : *shortage*

manquer de : *to be out of*

réserver : *to reserve*

allouer : *to allocate*

entrepôt : *warehouse*

délai de livraison : *delivery time*

- **Est-ce qu'il vous resterait 10 caisses de votre rouge millésime 2005?**
- *Do you have 10 cases of your 2005 red left?*
- **Je suis désolée, mais nous n'avons plus du tout de rosé. Il faudra attendre le prochain millésime. Il sera disponible début février. Souhaitez-vous réserver quelques caisses dès maintenant?**
- *I'm sorry, but we are all out of rosé. You'll have to wait for the next vintage which will be available the beginning of February. Would you like to reserve some cases now?*
- **Je peux cependant vous proposer notre autre cuvée. Nous en avons en stock et son tarif n'est que légèrement plus élevé.**

COMMANDE

- *I can, however, suggest our other cuvée. We have some in stock and the price is only slightly higher.*
- **Concernant les 1000 bouteilles, nous pouvons vous proposer les conditionnements suivants : par carton de six ou douze bouteilles, sur palette filmée.**
- *For the 1000 bottles, we can offer you the following packaging by boxes of 6 or a dozen bottles, on a plastic-wrapped pallet.*
- **Moyennant un surcoût, nous pouvons également conditionner les bouteilles par six dans des caisses en bois.**
- *For an additional fee, we can also package the bottles in sixes in wooden cases.*
- **Les fontaines à vin sont proposées en emballage de trois, cinq et dix litres.**
- *The bag-in-box units are packaged in three, five and ten liter.*
- **Nous livrons uniquement par cartons de six bouteilles.**
- *We only deliver by cases of six bottles each.*
- **Le conditionnement des magnums est par 3 bouteilles.**
- *The magnums are packaged in multiples of three.*

HABILAGE DE LA BOUTEILLE ((●))

- **Nos bouteilles portent une étiquette au nom du Domaine.**
- *Our bottles are labelled with the name of the estate.*
- **Nos bouteilles sont nues.**
- *Our bottles are unlabelled.*
- **Nous pouvons facilement rajouter une contre-étiquette sur nos bouteilles.**
- *We can easily add a back label to our bottles.*
- **Les mentions obligatoires seront apposées sur nos bouteilles. Nous serons ainsi en règle avec la réglementation de votre pays.**
- *The mandatory consumer information will be displayed on our bottles, so we will be in keeping with your country's regulations.*

- Nous pouvons repiquer nos étiquettes ou bien encore ajouter un bandeau.
 - *We can redo our labels or attach a band.*
- Si vous le souhaitez, je peux vous faire parvenir des photos de nos bouteilles.
 - *If you like, I can let you look through some photos of our bottles.*
- Notre étiquette est agréée par la SAQ.
 - *Our label is authorized by SAQ.*

HABILLAGE PERSONNALISÉ ((•))

- Nous pouvons envisager un habillage personnalisé à partir de 600 bouteilles.
 - *We can personalize labelling starting from 600 bottles.*
- Si vous souhaitez que nous nous chargions de l'impression de l'étiquette, nous vous demandons de nous en fournir un échantillon.
 - *If you would like us to take care of the label printing, we ask you to supply us with a sample.*
- Pourriez-vous nous faire parvenir les caractéristiques de votre étiquette? (format, papier, etc). Nous devons vérifier qu'elles sont compatibles avec notre matériel.
 - *Could you send us the specifications of you label (size, paper, etc.)? We need to check that they are compatible with our equipment.*
- Nous vous ferons parvenir un devis pour l'impression des étiquettes.
 - *We'll send you a quote for the label printing.*

COÛT DU TRANSPORT ((•))

- Les frais d'expédition sont calculés en fonction de la destination.
 - *Shipping costs are based on the destination.*
- Tous les prix présentés sur notre catalogue s'entendent hors taxes et au départ du domaine.

COMMANDE

- *All prices shown in our catalogue are exclusive of tax and Ex-Works.*

DÉLAI DE LIVRAISON ((•))

- Quel est le délai de livraison?
 - *What is the delivery time?*
- A quelle date souhaitez-vous recevoir la marchandise ?
 - *When would you like to receive the goods?*
- Quand souhaitez-vous être livré ?
 - *When would you like to have the delivery?*
- Dans la première semaine du mois de juin si possible. Dans tous les cas avant le 10, c'est impératif.
 - *In the first week of June, if possible. In any case, it absolutely must be before the 10th.*
- Nous ne fixons pas de délai de livraison que nous ne pourrions respecter.
 - *We won't set a delivery date that we can't meet.*

ADRESSE DE LIVRAISON ((•))

- Je vais noter l'adresse du destinataire pour les dix caisses du millésime 2004. Je vous écoute!
 - *Let me write down the destination address for the ten cases of the 2004 vintage. Go ahead.*
- Je vais répéter l'adresse. Il s'agit de Monsieur...
 - *Let me read the name and address back to you. It's Mr. ...*
- L'adresse de facturation est-elle la même que l'adresse de livraison?
 - *Is the billing address the same as the delivery address?*
- L'adresse de facturation est différente de l'adresse de livraison.
 - *The billing address is different from the delivery address.*
- Quelle est l'adresse exacte du lieu de livraison ?

- *What is the exact delivery address?*
- **Il s'agit de notre entrepôt 230, Madison Street, Unit 98, Santa Barbara, California, 30060.**
- *It's our warehouse at 230 Madison Street, Unit 98, Santa Barbara California, 30060.*
- **Pouvez-vous me confirmer l'adresse de livraison ?**
- *Can you confirm the delivery address?*
- **C'est l'adresse habituelle.**
- *It's the usual address.*
- **Les marchandises sont bien à livrer à votre entrepôt ?**
- *The goods are to be delivered to your warehouse, yes?*
- **Oui, j'espère qu'il n'y aura pas d'erreur comme la dernière fois. Les marchandises avaient été livrées au siège.**
- *Yes. I hope there won't be any mistake. Last time the goods were delivered to our headquarters.*

DÉTAILS DE LA LIVRAISON ((o))

- **Nous nous chargeons du transport jusqu'aux locaux de votre transitaire à Roissy.**
- *We will be responsible for the shipping up to your freight forwarder at Roissy.*
- **Pourriez-vous nous communiquer les coordonnées de votre transitaire?**
- *Could you give us the contact information for your freight forwarder?*
- **Nous attendons les instructions de votre agent.**
- *We're waiting for instructions from your agent.*
- **Concernant la livraison, devons-nous prévoir un camion**
- *About the delivery, should we plan for a truck with a tailboard?*
- **Pour cette livraison, nous vous demandons de prévoir un camion avec hayon.**
- *For this delivery, we ask that you plan for a truck with a tailboard.*

COMMANDE

- **La livraison devra être effectuée en une seule fois.**
- *The goods must be delivered in one shipment.*
- **Quels sont les horaires de livraison?**
- *What are the delivery hours?*
- **Est-ce qu'il y a des horaires spécifiques pour les livraisons ?**
- *Do you have specific hours for deliveries?*
- **Oui, les livraisons doivent avoir lieu uniquement le matin entre 8h30 et 11h30, sinon la marchandise sera refusée. Et il faut impérativement prendre rendez-vous.**
- *Yes. Deliveries must be made in the morning, between 8:30 and 11:30; otherwise, the merchandise will be refused. And you must make an appointment.*
- **Pourriez-vous nous communiquer les coordonnées et le numéro d'accise du transporteur ?**
- *Could you give us the contact information and the excise number of the carrier?*
- **Savez-vous si nous serons livrés le matin ou bien l'après-midi ?**
- *Do you know if we will get our delivery in the morning or the afternoon?*
- **Non, mais je peux essayer de me renseigner auprès du transporteur.**
- *No, but I can check with the carrier.*
- **Pouvons-nous suivre l'évolution de notre livraison sur Internet ?**
- *Can we track the progress of our shipment on the Internet?*
- **Oui, il suffit de saisir le numéro du bordereau sur le site du transporteur.**
- *Yes, just go to the carrier's web site and enter the tracking number.*
- **Par quel moyen les marchandises nous seront-elles livrées ?**
- *How will the goods be delivered?*

- Pour les petites expéditions, par la poste, pour les livraisons plus importantes par transport routier ou ferroviaire.
 - *We use the postal services for small shipments. For larger ones, we ship by lorry (US: truck) or train.*
- En cas d'urgence, nous pouvons également utiliser les services d'un coursier, mais je vous préviens qu'il y aura certainement un surcoût.
 - *For rush jobs, we can also use an overnight service, but I should warn you that there will certainly be a surcharge.*

ENLÈVEMENT ((●))

- Les marchandises sont tenues à votre disposition pour enlèvement au domaine par le transporteur de votre choix.
 - *The goods are available for pick-up at the estate by the carrier of your choice.*
- Nous vous demandons de stipuler à votre transporteur qu'il nécessitera un camion avec hayon.
 - *We ask that you stipulate with your carrier that a truck with a tailboard is required.*
- Nous avons un transpalette au domaine.
 - *We have a pallet truck at the estate.*
- Nous souhaitons connaître le numéro de la plaque d'immatriculation du camion.
 - *We would like to know the registration plate (license plate-US) number of the truck.*
- Il faut impérativement prendre rendez-vous car nous sommes un domaine familial sans permanence.
 - *An appointment must be made as we are a family estate, so there isn't always someone in the office.*

TERMINER LA COMMANDE ((●))

- Nous vous remercions pour votre commande.
 - *Thank you for your order.*

- Je vais récapituler votre commande.
 - *Let me read your order back to you.*
- Pouvez-vous me confirmer votre commande par fax afin que je réserve la marchandise?
 - *Could you confirm your order by fax so that I can reserve the goods?*
- Vous connaissez nos conditions de règlement? Pour une première commande, nous souhaitons recevoir le règlement de la facture avant l'enlèvement de la marchandise.
 - *Do you know our conditions of payment? For the first order, we prefer to receive payment of the invoice before the goods are picked up.*

MODIFIER ET ANNULER UNE COMMANDE

- annuler une commande : *to cancel an order*
- annulation : *cancellation*
- modifier une commande : *to modify/ to amend (UK) / to change an order*
- modification : *amendment, change*
- changer : *to change*

- apporter des modifications : *to modify, to make changes*
- rectifier : *to rectify, to correct*
- rectificatif : *correction*
- retard : *delay*
- erreur de commande : *mistake in the order*
- erreur de date, de quantité, ... : *mistake in the date, in the quantity...*

RECEVOIR UNE COMMANDE EN AVANCE ((●))

- Serait-il possible de modifier la date de livraison ? Nous souhaiterions l'avancer de quelques jours.

- *Would it be possible to change the delivery date? We'd like to move it up a few days.*
- **Je ne sais pas si cela va être possible. Je me renseigne et je vous rappelle.**
- *I don't know if that'll be possible. I'll find out and call you back.*
- **Merci, à tout à l'heure.**
- *Thank you. Talk to you later.*

INFORMER D'UN RETARD ((●))

- **Je vous appelle à propos de votre commande du 12 juin. Je suis désolée, notre transporteur vient de nous informer qu'il y aura du retard dans la livraison.**
- *I'm calling about your order of June 12th. I'm sorry, but our carrier has just informed us that there will be a delay in the delivery.*

expéditeur : *shipper*
 destinataire : *consignee*
 date de livraison : *delivery date*
 adresse de livraison : *delivery address*
 délai de livraison : *delivery time*
 sur commande : *to order, on order*

la marchandise : *the goods*
 livraison : *delivery*
 bon de livraison : *delivery note, delivery order (delivery slip, delivery sheet)*
 expédier : *to dispatch (UK), to ship (US) to consign*
 expédition : *consignment, shipping*

aviser de la date de livraison : *to advise of / to inform (de-of) / to notify (de-of) delivery date*
 confirmer une expédition : *to confirm a shipment*
 enlever les marchandises : *to pick up the goods*
 enlèvement : *collection, pick up*

attestation de prise en charge : *forwarder's certificate of receipt (FCR)*

être livré (lieu) : *to be delivered to*

être livré le (jour) : *to be delivered on*

payer à la livraison : *to pay on delivery*

date d'expédition : *shipping date*

adresse d'expédition : *shipping address*

lieu d'expédition : *shipping point*

adresse de livraison : *delivery address*

réception des produits : *receipt of goods*

preuve de livraison : *proof of delivery*

moyen de transport : *means of transport*

transport : *transport*

transporteur (routier) : *carrier*

compagnie d'aviation : *airline company*

compagnie maritime : *shipping company*

société de transport : *haulage company, shipping company*

LA COMMANDE N'EST PAS ARRIVÉE ((●))

- **Je ne comprends pas, j'ai passé une commande il y a deux semaines et je n'ai toujours pas reçu la marchandise.**
- *I'd like to inquire about an order I placed two weeks ago. I haven't received the goods yet.*
- **Qu'elle est votre numéro de commande ? Je vais regarder sur mon ordinateur.**
- *What's your order number? I'll look it up on my computer.*
- **Il s'agit de la commande No 72.**
- *It's order number 72.*

- Ecoutez, je vais me renseigner auprès du transporteur car il a bien effectué l'enlèvement chez nous. Je vous rappelle dès que j'ai l'information.
- *I'll check with the carrier because the shipment was picked up from here. I'll call you back as soon as I find out.*
- Re bonjour Madame, je vous appelle à propos de la commande No 72. Vous avez bien été livrée, mais la livraison a été refusée par vos services lorsque nous nous sommes présentés.
- *Hello again, I'm calling about order number 72. The delivery was made, but your office apparently refused to accept it when our carrier arrived.*

ERREUR DE LIVRAISON ((●))

- Nous voudrions signaler une erreur dans la livraison que nous avons reçue hier.
- *We wish to point out an error in the delivery we received yesterday.*
- Le contenu des caisses ne correspondait pas au bon de livraison.
- *The contents of the cases didn't correspond to the delivery note.*
- Bonjour, je vous appelle parce que nous n'avons reçu que 5 colis sur les 8 que nous avons commandé.
- *Hello, I'm calling because we only received five of the eight cases we ordered.*
- En effet, il y a eu une erreur au moment du chargement. Je suis désolée de ce contretemps, les 3 colis manquants vous seront livrés demain matin. Je confirme cela par fax dès que possible.
- *Actually, I see that a mistake was made when the shipment was loaded. I apologize for the inconvenience. The three missing packages should be delivered tomorrow morning. I'll confirm this by fax as soon as possible.*

MAUVAISE ADRESSE ((●))

- Je vous rappelle à propos de la commande que vous

n'aviez pas reçu. Il y a eu une erreur au niveau de l'étiquetage et les colis n'ont pas été livrés à la bonne adresse.

- *I'm returning your call regarding the order that you didn't receive. There was a mistake on the label and the packages weren't delivered to the correct address.*

MARCHANDISE ENDOMMAGÉES ((●))

- grève : *strike*
- être en grève : *to be on strike*
- endommagé : *damaged*
- cassé : *broken*
- perte de la marchandise : *loss of goods*
- colis vide : *empty parcel*
- marchandise inutilisable : *unusable goods*
- faire un échange : *to make an exchange*
- rembourser : *to refund (to give back money), to reimburse (to compensate a loss, a damage)*
- retourner les marchandises : *to return goods*
- sous garantie : *under guarantee*
- avarie : *damage*
- manquant total : *total missing*
- manquant partiel : *partial missing*
- casse : *breakage*
- mouille : *water damage, leakage*
- sinistère : *damage*
- litige : *dispute*
- régler un litige : *to settle a dispute*
- réclamer, réclamation : *to claim, claim*
- service litiges : *claims department*

- service du contentieux : *legal department*
- adresser une réclamation, une plainte : *to lodge, file, or make a claim with*
- se plaindre de : *to complain about*

colis en souffrance : *parcel awaiting delivery*
 faire un échange : *to make an exchange*
 rembourser : *to refund (to give money back), to reimburse (to compensate for a loss, a damage)*
 retourner les marchandises : *to return the goods*
 demande d'indemnité : *a compensation claim*

prouver : *to prove*
 poursuivre en justice : *to sue*
 endommagé pendant le transport : *damaged in transit*
 sous-traitant : *subcontractor*
 prise en charge : *assumption of responsibility*
 responsabilité : *responsibility, liability (plus formel)*

être tenu pour responsable : *to be held responsible/liable (for)*

■ Les marchandises sont arrivées endommagées. Nous les avons refusées.

- *The goods were damaged when they arrived. We refused to take delivery of them.*

■ Deux palettes ont été endommagées, nous les avons rendues au transporteurs.

- *Two pallet loads were damaged. We returned them to the carriers.*

■ Nous avons réceptionné des produits endommagés hier comme je vous l'ai signalé par mail ce matin. Vous ne m'avez toujours pas transmis vos instructions concernant ces produits. Un transporteur passera-t-il les reprendre ?

- *Some of the goods we received yesterday were damaged, as I e-mailed you this morning. I still haven't received instructions concerning these goods. Will a carrier come by to pick them up again?*

■ Quand pouvez-vous programmer une nouvelle livraison ?

- *When can you schedule another delivery?*

EXEMPLES DE COURRIER ((••))

Chère Michelle,

votre réclamation concernant votre dernière livraison nous bien parvenue.

Les bouteilles ont été emballées avec le soin habituel, nous pensons donc que la détérioration a dû se produire pendant transport. Nous allons nous retourner contre l'entreprise transport en vue d'une indemnisation.

Afin de ne pas pénaliser votre clientèle, nous vous faisons expédier un nouveau lot de dix caisses.

*Bien cordialement,
Tom Grape*

Dear Michelle,

We've received your claim regarding your last shipment. The bottles were packed with the usual care, therefore we believe that the damage occurred during transport. We are going to make a claim against the carrier for indemnification.

So as not to penalize our clientele, we will ship you a new lot of cases.

*Best regards,
Tom Grape*

Cher Erik,

vous nous avez signalé un défaut de qualité sur les bouteilles de Château du Puits Rouge 2005 qui vous ont été livrées le mois de dernier. Nous en sommes désolés.

Nous allons reprendre ces marchandises et vous faire parvenir une nouvelle livraison avant la fin de la semaine prochaine.

D'autre part, en dédommagement, nous vous faisons avoir de 10% sur la facture concernant cette livraison.

*Bien cordialement,
Tom Grape*

Dear Erik,

Our apologies for the quality problem with the 2005 Château Puits Rouge that was delivered to you last month.

We are going to have that shipment picked up and will send you a new shipment before the end of next week.

In addition, to compensate for the inconvenience, we will give you

a credit of ten percent on the invoice for this order.

Best regards,
Tom Grape

RETOUR

- **Pourriez-vous me donner un numéro de retour afin que je puisse vous retourner la marchandise ?**
 - *Can you give me a return authorization number so I can return the goods to you?*
- **Notre transporteur passera reprendre les produits, pourriez-vous les tenir à sa disposition jusqu'à demain ?**
 - *Our carrier will come by to pick up the goods. Can you keep them ready for him until tomorrow?*



PRIX

devis : estimate (to estimate = to submit a price to a customer) ; quotation (to quote = to give a cost estimate)

demande de prix : enquiry about prices

prix : price (objet), cost (service), rate

prix catalogue : list price ; catalogue price

prix de vente : sale price

prix de gros : wholesale price

prix HT : price exclusive of tax

prix TTC : price inclusive of tax

prix brut : gross price

prix net : net price

gamme de prix : price range

négoier un prix : to negotiate a price

remise commerciale : trade discount

remise (rabais) sur quantité : volume discount

faire une remise : to give, to grant, to allow a discount, to discount

fournir un prix : to quote/give a price

fixer les prix : to set prices, to price

nos prix s'entendent... : prices quoted are...

rapport qualité/prix : quality/price ratio, value for money

- **Les frais d'expédition sont calculés en fonction de la destination.**
 - *Shipping costs are based on the destination.*
- **Tous les prix présentés sur notre catalogue s'entendent hors taxes et au départ du domaine.**
 - *All prices shown in our catalogue are exclusive of tax and Works.*



date de la facture : *invoice date*
numéro de facture : *invoice number*
un original : *an original copy*
une copie : *a copy*
copie certifiée conforme : *certified copy*
facture, facturation : *invoice, invoicing*

numéro de commande : *order number*
numéro de référence : *reference number*
prix hors taxes : *price exclusive of tax*
prix toutes taxes comprises : *price inclusive of tax*
T.V.A : *V.A.T. (Value Added Tax)*
remise : *discount*
montant total : *total amount*

établir une facture : *to draw up, to make out an invoice*
facture pro forma : *pro forma invoice*
facture d'expédition : *shipping invoice*
facture certifiée conforme : *certified copy of invoice*
avoir : *credit note*
facture visée : *authorized invoice*

paiement : *payment*
recevoir le paiement d'une facture : *to receive payment for an invoice*
paiement intégral : *payment in full*
paiement différé : *deferred payment*
paiement échelonné : *payment by installments*
versement : *remittance payment*

régler une facture : *to pay an invoice, to settle an invoice*
conditions générales de vente : *terms and conditions*
aux termes de ... : *according to the terms of*

en 2 exemplaires : *in duplicate*
en 3 exemplaires : *in triplicate*
approbation d'une facture : *approval of an invoice*
références bancaires : *bank details*
avis de règlement : *remittance advice*
relance : *follow up (with someone)*

relancer : *to follow up*
lettre de relance : *follow up letter, a reminder*
bloquer une livraison : *to withhold a delivery*
arriéré : *overdue*
arriver à échéance (au) : *to fall due (on)*
sous huit jours : *within eight days*

- **Votre facture devra porter la mention "CIF sel**
Incoterns 2000".
- *Your invoice must carry the disclosure "CIF Incoterms 2000"*
- **Pourriez-vous nous établir une facture pro forma ?**
- *Could you write up a pro forma invoice?*
- **Pourriez-vous nous la faire parvenir par fax ?**
- *Could you fax it to us?*
- **Est-ce que l'adresse de facturation est la même q**
l'adresse de livraison ?
- *Is the billing address the same as the shipping address?*
- **Non, les factures sont à envoyer à notre siège à l'att**
tion du service comptabilité.
- *No, invoices should be sent to the accounting department*
our main office.
- **A qui devons-nous adresser la facture ?**
- *Who should we address the invoice to?*
- **Les factures sont à adresser à Monsieur Dublanc, le r**
ponsable achat, pour approbation.
- *The invoices should be addressed to Mr Dublanc, the head*
purchasing, for approval.

- Elles sont ensuite envoyées à la comptabilité pour le paiement.
 - *They are then sent to accounting for payment.*
- Quand est-ce que je recevrai la facture ?
 - *When will I receive the invoice?*
- La facture est envoyée automatiquement dès la validation de sortie des produits de notre entrepôt.
 - *The invoice is sent automatically as soon as the system gets confirmation that the goods have left our warehouse.*
- Les conditions générales de vente sont indiquées au dos de la facture.
 - *The terms and conditions appear on the back of the invoice.*

CONDITIONS DE RÉGLEMENT

régler à 30 jours : *to pay within 30 days (sur une facture, on écrira " to be paid within 3 days ")*

régler à réception : *to pay on receipt (sur une facture, on écrira " to be paid on receipt ")*

verser un acompte : *to make a deposit*

références bancaires : *bank details*

numéro de compte : *account number*

routing number : *routing number*

Rib : *bank details*

compte : *account*

code Guichet : *Branch Number*

iban : *IBAN ("International Bank Account Number")*

- Je vous prie de trouver ci-joint nos conditions habituelles en ce qui concerne le règlement de commandes à l'international.
 - *Please find attached (for email) / enclosed (for a letter) our standard terms for the payment of international orders.*
- Le règlement de la facture se fera à 60 jours.
 - *Payment should be made within 60 days.*

- Vous pouvez tirer sur nous à 60 jours à compter de la date d'expédition départ votre domaine.
 - *You can draw on us within 60 days from the date the shipment leaves your estate.*
- Pour une première commande, nous demandons le règlement total de la commande avant son enlèvement.
 - *For a first order, we ask that payment be made in full before pick-up.*
- Si vous êtes déjà client chez nous, le règlement doit avoir lieu 60 jours après l'enlèvement de la marchandise.
 - *If you are already a customer, payment should be made within 60 days after pick-up of the goods.*
- Pour toute commande, nous demandons le versement d'un acompte de 25% du montant hors taxes de la commande et le solde à la livraison.
 - *For all orders, we ask for the transfer of a deposit of twenty percent of the total (before tax) and the remainder on delivery with order.*
- Il ne nous est malheureusement pas possible d'accepter votre demande de paiement à 90 jours. Nous traitons comptant à la commande avec nos clients à l'international.
 - *Unfortunately, we cannot accept your proposal for payment ninety days. Our terms for international customers are cash with order.*
- Notre facture est à régler à réception.
 - *Our invoices are payable upon receipt.*
- Nous expédierons votre commande dès réception de votre règlement.
 - *We will ship your order upon receipt of payment.*
- Les documents d'expédition vous seront remis contre règlement de la facture.
 - *The dispatch documents will be delivered upon payment of invoice.*
- Veuillez joindre les documents suivants à votre traitement : exemplaires signés du connaissement, 2 factures copies.

merciales, la liste de colisage.

- Please include the following documents with your payment: two signed copies of the bill of lading, two commercial invoices and the packing list.

MOYENS DE PAIEMENT

traite : draft

traite à vue : sight draft

effet de commerce : bill of exchange

libeller : to make out

libellé à l'ordre de : made out to the order of

tirer : to draw

honorer un effet : to honour a bill

lettre de change, traite : bill of exchange

acceptation : acceptance

versement : remittance, payment

domicilier : to domicile/to pay by banker's order

créditer : to credit

débiter : to debit

payer par versements échelonnés : to pay in/by instalments

délai de paiement (fixé par contrat): term of payment

demander un délai de paiement : to request a postponement of payment

s'engager à payer : to undertake to pay

accorder un délai de paiement : to extend credit terms

attester : to certify

billet à ordre : promisory note

bordereau de banque : bank slip

bordereau de versement : deposit slip/pay(ing)-in slip

chèque : cheque

FACTURATION

coût : cost

déduire : to deduct

facilités de paiement : terms of payment/easy terms (for credits or payments)

facture consulaire : consular invoice

impayé : unpaid, outstanding

un impayé : dishonoured bill

lettre d'avis : letter of advice/advice note

lettre de rappel : reminder/follow-up letter

lettre de recouvrement : collection letter

lettre recommandée : registered letter

litige : litigation, dispute, lawsuit

manquer à ses engagements : to default

mensualité : monthly instalment

octroyer : to grant, to allow

répondre par retour : to answer immediately

payer à l'échéance : to pay by the due date, settlement date

poursuites : lawsuit, legal proceedings

prendre des mesures : to take steps

prendre effet : to take effect, to become effective, to be implemented

rappeler : to remind

régler : to pay

règlement : payment

rembourser : to refund

remise : discount

solde d'un compte : account balance

solvable : solvent, creditworthy

somme : amount, sum

taux de change : exchange rate

devise : currency

versement : remittance, payment

- Veuillez nous tenir informés des dispositions que vous prendrez pour effectuer le règlement.
 - *Could you keep us informed of the arrangements that you have made regarding the payment.*
- Nous vous serions gré de bien vouloir prendre des dispositions pour nous régler soit par traite bancaire soit par lettre de crédit.
 - *We would appreciate it if you could make arrangements to pay us either by bank draft or by credit letter.*
- Le règlement s'effectue par virement bancaire, SWIFT de préférence.
 - *The payment should be made by bank transfer, preferably SWIFT.*
- Nos coordonnées bancaires sont notées sur notre facture.
 - *Our bank details are on the invoice.*
- Je vais vous faire parvenir nos coordonnées bancaires par fax.
 - *I'll fax you our bank details.*
- Les frais bancaires sont à votre charge.
 - *The bank fees will be your responsibility.*
- Pourriez-vous me confirmer le transfert dès que votre banque vous en avisera?
 - *Could you confirm the transfer as soon as you bank notifies you?*
- Dès que votre banque nous aura confirmé le virement, nous préparerons immédiatement l'expédition de votre commande.
 - *As soon as your bank confirms the transfer, we'll prepare your order for shipping.*
- Vous pouvez nous régler par carte de crédit.
 - *You can pay by credit card.*
- Merci de nous communiquer vos informations et votre accord signé pour le débit de votre carte.
 - *Please send us your details and a signed consent for the debit on your card.*

- Il nous faut le nom du porteur de la carte, son numéro, la date d'expiration.
 - *We need the name on the card, the number and the expiration date.*
- Nous n'acceptons pas les chèques domiciliés hors France.
 - *We do not accept cheques from outside France.*
- Nous acceptons uniquement les chèques compensés en France.
 - *We only accept cheques drawn on a French bank.*

CRÉDIT DOCUMENTAIRE ((••))

crédit documentaire : *documentary credit, documentary letter of credit*

crédit documentaire irrévocable : *irrevocable documentary credit*

références du crédit : *credit (reference) number*

acheteur : *buyer*

donneur d'ordre : *order customer, principal, ordering party*

demande d'ouverture du crédit : *request to open a documentary credit*

bénéficiaire : *beneficiary, payee*

nom de la banque du bénéficiaire : *bank name of the beneficiary/payee*

montant : *total, total amount*

description des marchandises : *description of goods*

liste des documents à fournir : *list of required documents*

conditions de vente (Incoterm) : *terms of trade*

conditions de transport et d'assurance : *conditions of carriage and insurance*

certificat d'assurance couvrant la valeur CIF

des marchandises +10% : insurance certificate for full CIF value of the goods plus ten percent

date de validité : expiry date

date butoir : deadline

date d'expédition : shipping date

date limite d'expédition : latest shipping date, ship-age limit

délai de présentation des documents : period for documents presentation

remise documentaire : presentation of documents

jeu complet de (documents) : full set of (documents)

signé et tamponné par (personne) : signed and/or stamped by...

Incoterms 2000 : Incoterms 2000

Port de chargement : port of loading

Port de destination : port of destination

expéditions partielles : part loads

transbordement : transshipment, trans-shipment

prise en charge des marchandises : taking over of the goods

engagement bancaire confirmé : bank commitment confirmed

banque notificatrice : advising bank

banque intermédiaire : advising bank

frais : charge, fee

instructions bancaires : bank instructions

modalités de remboursement : terms of repayment

envoi des documents : sending of the documents

notifier : to notify

confirmer un crédit documentaire : to confirm a documentary credit

stricte conformité des documents : strict docu-

mentary compliance

irrégularité : irregularity

corrections : corrections

apporter les modifications nécessaires : to make the necessary changes (amendments)

lever les réserves : to waive discrepancies, to lift the reserves

taux de commission : rate of commission

frais bancaires : bank charges, bank commissions and fees

répartition des frais bancaires : splitting the bank fees (charges)

réalisable aux caisses de la banque émettrice : funds available at the issuing bank

négociier : to negotiate

- Parlons des modalités de règlement. Nous souhaitons procéder par crédit documentaire.
 - Shall we talk about methods of payment? We would like to proceed by documentary credit.
- Cela nous convient parfaitement.
 - That suits us perfectly.
- Nous souhaitons être payé par crédit documentaire irrévocable auprès de notre banque.
 - We would like to be paid by irrevocable documentary credit through our bank.
- Le crédit documentaire devra être "confirmé".
 - The documentary credit must be "confirmed".
- Je vais contacter ma banque et vérifier qu'elle pourra confirmer le crédit documentaire.
 - I am going to contact my bank and check that it can confirm the documentary credit.
- Nous souhaitons recevoir un acompte de 30 % à la commande, soit xx euros et le solde de 70 % par crédit documentaire irrévocable payable à 30 jours de la date d'expédition.

- *We would like to receive a deposit of thirty percent on the order, or xx euros and the balance of seventy percent by irrevocable documentary credit payable thirty days from the date of shipping.*
- **Il faut prévoir de la marge au niveau de la date d'expédition.**
- *When we choose a shipping date, we have to give ourselves enough time.*
- **Le crédit documentaire devra être ouvert à notre bénéfice auprès de notre banque dont voici les coordonnées :**
- *The documentary credit must be opened in our favour through our bank:*
- **Nous prendrons en charge le transport par route de notre domaine à l'aéroport Charles-de-Gaulle.**
- *We'll take care of the road transport from our estate to Charles de Gaulle airport.*
- **Les documents requis sont les suivants : la facture commerciale signée et tamponnée en 3 exemplaires, la liste de colisage, le jeu complet du connaissement aérien "clean on board" à votre ordre.**
- *The required documents are: the commercial invoice, signed and stamped in triplicate; the packing list and the full set of clean on board airway bills of lading made out to you.*
- **Il faudra un certificat d'origine, attestant la provenance française des marchandises, émis et signé par la CCI.**
- *We require a certificate of origin attesting the French origin of the goods, issued and signed by the CCI.*
- **En ce qui concerne la répartition des frais, je vous propose de prendre les frais d'ouverture à votre charge et je prendrai à ma charge les frais de notification ainsi que les éventuels frais d'amendements.**
- *Concerning the splitting of the charges : I propose that you handle the opening fees and I'll take care of the notification fees as well as any possible amendment charges.*
- **Nous vous informons que nous avons demandé à notre banque l'ouverture d'un crédit documentaire en votre faveur, selon les termes de notre contrat commercial.**

- *We would like to inform you that we have asked our bank to open a documentary credit in your favour according to the terms of our commercial contract.*
- **Notre banque vient de nous aviser de l'ouverture du crédit documentaire.**
- *Our bank has just notified us of the opening of a documentary credit.*
- **Pourriez-vous nous avertir dès que les documents d'expédition seront en votre possession ?**
- *Could you inform us as soon as the dispatch documents are in your possession?*
- **Nous allons présenter ce jour les différents documents à notre banque.**
- *We're going to present the various documents to our bank today.*
- **Vous trouverez ci-joint connaissement, la police d'assurance et la facture s'élevant à 1897 euros.**
- *You will find enclosed the bill of lading, the insurance policy and the invoice totaling 1,897 euros.*
- **Selon vos instructions, nous avons tiré une traite du même montant sur votre banque à échéance du 30 avril, à l'ordre du Domaine du Puits Rouge.**
- *According to your instructions, we have drawn a bank draft payable to Domaine du Puits Rouge on your bank for the amount due the thirtieth.*
- **Pourriez-vous agir auprès de votre banque afin de lever les réserves?**
- *Could you have your bank waive the discrepancies?*
- **Nous avons demandé à notre banque de mentionner les irrégularités à votre banque "pour accord".**
- *We've asked our bank to inform your bank of the discrepancies for confirmation.*
- **Notre banque vient de nous informer qu'elle transmettait les documents auprès de votre banque.**
- *Our bank has just informed us that they have forwarded the*

documents to your bank.

- **Le transporteur nous a remis le titre de transport, nous allons pouvoir déposer les documents à notre banque.**
 - *The carrier has delivered the transport document, now we are able to present the documents to our bank.*
- **Nous vous serions reconnaissants de nous avertir dès que les marchandises auront été expédiées.**
 - *We would be grateful if you could notify us as soon as the goods are shipped.*
- **Les marchandises ont été expédiées comme convenu.**
 - *The goods have been shipped as agreed.*

RÉGLEMENT EN ATTENTE

compte en souffrance : *outstanding account/past due bill*

être en retard de paiement : *to be in arrears of payment*

ne pas honorer une traite : *to dishonour a bank draft*

service du contentieux : *legal department*

- **Nous vous écrivons à propos de la facture F-2583 qui aurait dû être réglée le mois dernier.**
 - *We are writing in regards to invoice F-2583 which was due last month.*
- **Pourriez-vous nous contacter afin de nous préciser pourquoi le règlement ne nous est pas parvenu?**
 - *Could you contact us to explain why we did not receive payment?*
- **Je vous appelle concernant le paiement de la facture N° 72. Nous l'attendons toujours. Nous ne l'avons pas reçu.**
 - *I'm calling about the payment of invoice number 72. We are still waiting for it. We haven't received it yet.*
- **C'est en cours.**
 - *It's being processed.*

FACTURATION

- **Nous vous serions reconnaissants de nous faire parvenir le règlement d'ici 7 jours.**
 - *We would appreciate it if you could send us the payment within seven days.*
- **Je suis désolé(e), mais si le virement n'est pas effectué d'ici demain, nous nous verrons dans l'obligation de bloquer votre prochaine livraison.**
 - *I'm sorry, but if payment is not made by tomorrow, we'll be forced to withhold the delivery of your next shipment.*
- **Cette facture reste impayée à ce jour.**
 - *This invoice still remains unpaid to date.*

ERREUR

- **Je suis désolé(e), mais la facture pro forma qui a été établie pour le paiement de cette commande comporte une erreur.**
 - *I'm sorry, but there is an error in the pro forma invoice that was written up for the payment of this order.*
- **La remise qui nous a été accordée n'y est pas mentionnée.**
 - *The discount we were offered doesn't appear.*
- **De plus, je suis en attente d'un avoir sur la facture 711.**
 - *Also, I'm still waiting for a credit on invoice number 711.*
- **La facture pro forma va vous être envoyée modifiée au plus tôt.**
 - *A modified pro forma invoice will be sent to you as soon as possible.*
- **L'avoir vous a déjà été adressé, mais je peux vous en retourner une copie par fax.**
 - *The credit has already been mailed to you, but I can fax you a copy.*
- **Il est effectivement à déduire du montant total de la facture 723.**
 - *Indeed, it must be deducted from the total amount on invoice 723.*