Conditions de retour YIVO SureFit 365™

365 jours pour notifier un retour. Achats professionnels inclus.

YIVO SureFit 365™ est un programme de retour supplémentaire et gratuit pour les produits achetés directement auprès de YIVO. Il ne remplace ni le droit légal de rétractation, ni les recours concernant les produits défectueux, ni une garantie commerciale. Il ne signifie pas qu'un produit peut être utilisé normalement pendant 365 jours, puis retourné sans condition.

Programme en vigueur depuis le : 9 septembre 2026
Version du document : 1.2 | 15.10.2026
Délai de l'acheteur : 365 jours à compter de la réception du produit retourné.

La date d'entrée en vigueur du programme n'est pas une date de départ commune du délai de retour de tous les acheteurs. Nous ne calculons pas ce délai à partir de la date de facture, de commande ou d'expédition. Les précisions ultérieures apportées à ces conditions ne restreignent pas les droits ou assurances plus favorables accordés lors de l'achat.

1. Organisateur du programme et coordonnées

L'organisateur du programme et le vendeur est **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, numéro d'identification fiscale (NIP) : 642-315-75-74, numéro d'immatriculation de l'entreprise (REGON) : 383257067, ci-après « YIVO ».

Nous acceptons les notifications de retour à **zwroty@yivo.pl**, par écrit à notre adresse professionnelle et au moyen de la procédure de retour disponible sur la plateforme où l'achat a été effectué. Le choix d'une méthode n'exclut pas les autres moyens de notification autorisés. Vous n'êtes pas tenu d'utiliser exclusivement le formulaire YIVO. Nous ne rejetons pas une notification valable envoyée à une autre adresse de contact mise à disposition par YIVO au seul motif qu'une adresse différente a été utilisée.

Adresse de retour des produits :
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Acheteurs et achats couverts par SureFit 365™

1. Les consommateurs et les acheteurs professionnels, y compris les entrepreneurs individuels et les sociétés, peuvent bénéficier du programme. Une facture établie au nom d'une entreprise n'exclut pas à elle seule un retour.
2. Le programme couvre les produits de marque YIVO achetés directement auprès de YIVO, y compris sur les plateformes de vente. Sur une plateforme, vérifiez que le vendeur indiqué dans la commande est YIVO Sebastian Zając. La présence de la marque YIVO sur un produit ou dans le titre d'une annonce ne signifie pas à elle seule que YIVO était le vendeur.
3. Les achats auprès de vendeurs indépendants ne sont pas automatiquement couverts. Dans ces cas, les droits à l'égard du vendeur et toute garantie commerciale sont évalués séparément.
4. Nous n'exigeons ni adhésion payante, ni enregistrement du produit, ni motif de retour.
5. Vous pouvez retourner l'ensemble de l'achat ou certains produits ou unités. Si l'achat constituait un ensemble unique indivisible, le retour au titre du programme porte sur l'ensemble complet. Cela ne restreint pas les recours légaux pour

un défaut de conformité touchant des composants individuels.

3. Les droits légaux sont indépendants du programme

1. Lors d'un achat de biens à distance, le consommateur dispose généralement de 14 jours pour se rétracter sans donner de motif, sous réserve des exceptions légales. Des dispositions particulières peuvent prévoir des délais différents ou prolongés.
2. Les droits légaux pertinents s'appliquent également à une personne physique effectuant un achat directement lié à son activité professionnelle lorsque le contrat ne revêt pas pour elle un caractère professionnel au sens de l'article 7aa de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs. Une facture avec TVA ne supprime pas à elle seule cette protection.
3. Les conditions de ce programme supplémentaire, notamment les exigences concernant l'état du produit, ne restreignent pas la rétractation légale. Si un droit légal demeure applicable, nous suivons les règles légales même si plus de 14 jours se sont écoulés depuis la réception.
4. Dans le cadre de la rétractation légale, l'absence de l'emballage d'origine ou l'utilisation du produit n'entraîne pas automatiquement la perte du droit de rétractation. La dépréciation réelle causée par des manipulations dépassant celles nécessaires pour établir les caractéristiques et le fonctionnement du produit peut être prise en compte conformément à l'article 34(4) de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs. Cela ne s'applique pas si YIVO n'a pas fourni les informations sur la rétractation exigées par la loi. Les règles détaillées figurent à la section 9a. L'exception concernant certains produits scellés décrite à la section 6 s'applique séparément.
5. Après l'expiration du délai légal de rétractation, la possibilité de retourner un produit jusqu'au 365e jour découle de SureFit 365™ et est soumise aux conditions du programme. Pour une entreprise ne disposant pas d'un droit légal de rétractation, le programme peut constituer un fondement de retour dès le jour de réception du produit.

4. Calcul des 365 jours

1. Vous disposez de 365 jours calendaires pour notifier un retour SureFit 365™ à compter de la réception du produit par vous-même ou une personne que vous désignez, autre que le transporteur. Le jour de réception est exclu ; le premier jour est le lendemain. Nous ne déterminons pas automatiquement la date à partir du statut d'expédition, d'une facture ou du simple dépôt d'un colis en point de retrait avant sa collecte par l'acheteur ou la personne désignée.
2. Pour les produits livrés séparément, le délai du programme court à compter de la réception du produit concerné par le retour. Pour la rétractation légale, nous appliquons les règles légales de départ du délai, notamment celles concernant le dernier bien, lot ou composant.
3. Pour respecter le délai du programme, il suffit d'envoyer une notification de retour non équivoque avant son expiration. Vous n'avez pas à obtenir l'accord de YIVO ni à faire parvenir le colis à l'entrepôt dans ce délai.
4. Le produit doit être réexpédié dans les 14 jours suivant la notification. Le délai d'expédition est respecté si le colis est envoyé avant son expiration.
5. Si une échéance tombe un samedi ou un jour férié, nous autorisons l'action le premier jour suivant qui n'est ni un samedi ni un jour férié. Les règles légales impératives plus favorables restent applicables.

5. État du produit pour un retour volontaire

Les exigences suivantes concernent les retours au titre du programme supplémentaire ; elles ne restreignent pas le droit légal de rétractation.

1. Pour obtenir le remboursement intégral du prix du produit au titre du programme, retournez-le complet, sans dommage survenu après la livraison et sans traces d'utilisation dépassant les vérifications nécessaires. Nous ne facturons pas à l'acheteur les défauts ou défauts de conformité dont YIVO est responsable.
2. Les vérifications nécessaires des caractéristiques et de l'adéquation sont autorisées. Respectez toujours les instructions et les règles de sécurité. Une vérification autorisée ne justifie pas à elle seule une réduction du remboursement.
3. Des changements mineurs d'état, des salissures ou des éléments manquants n'entraînent pas nécessairement un refus automatique du retour au titre du programme. Si le produit reste dans son champ d'application, nous acceptons le retour ; seule la dépréciation réelle causée par des manipulations dépassant les vérifications autorisées peut éventuellement être prise en compte conformément à la section 9a.
4. Le programme ne constitue pas une période d'un an d'utilisation normale du produit. Il ne couvre pas le retour de produits fonctionnels après une utilisation normale, comme des filtres utilisés pour nettoyer, des lames utilisées pour se raser ou tondre, ou des pièces modifiées de façon permanente par l'acheteur. La possibilité d'un remboursement réduit ne supprime pas ces limites du programme. L'acceptation d'un tel produit hors programme est possible dans le cadre d'un accord individuel avec YIVO précisant les modalités de règlement et consigné, par exemple, par e-mail. Un tel accord ne doit pas être exigé à la place du respect d'un droit légal applicable.
5. Avant une opération irréversible, comme fixer une pièce à l'aide d'une couche adhésive à usage unique, vérifiez la référence du modèle, les dimensions et les instructions. Toutes les pièces ne peuvent pas être essayées sans que leur état en soit affecté. Toutefois, le seul montage ne démontre pas automatiquement une utilisation non autorisée : la nature de l'opération et le produit concerné sont déterminants.
6. L'emballage d'origine facilite un retour sûr et l'identification du produit, mais n'est généralement pas une condition de retour. Nous ne facturons pas de frais automatiques pour l'ouverture ou l'absence d'un emballage ordinaire. Le rôle particulier des scellés sur certains produits est expliqué à la section 6.
7. L'absence d'emballage, l'utilisation normale ou l'impossibilité de satisfaire aux conditions du programme volontaire ne suppriment pas les droits de recours concernant les produits défectueux. Une réclamation est évaluée sur son fondement légal ou celui de la garantie commerciale applicable.

6. Produits scellés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène

1. L'exception légale au droit de rétractation peut s'appliquer à un produit si **toutes** les conditions suivantes sont réunies :
   - il a été livré dans un emballage scellé ;
   - l'emballage a été ouvert après la livraison ;
   - une fois ouvert, le produit ne peut être retourné pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, conformément à l'article 38(1)(5) de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs.
2. Nous appliquons la même exception dans le programme volontaire SureFit 365™. Toutefois, nous ne considérons pas automatiquement toute pièce de rasoir ou de casque comme exclue du retour.
3. Ces conditions peuvent concerner, par exemple, certains embouts et adaptateurs d'écouteurs intra-auriculaires, ainsi que les têtes, lames et grilles de rasoir. Les caractéristiques du produit concerné, son scellé réel et les raisons sanitaires ou d'hygiène sont déterminants dans chaque cas.
4. L'ouverture du seul carton d'expédition ne constitue pas l'ouverture de l'emballage scellé du produit. Si le produit n'était pas correctement scellé lors de la livraison ou si le scellé était déjà endommagé, la simple référence à sa catégorie ne justifie pas l'application de cette exception légale.

5. Les produits dont le scellé est intact peuvent être retournés conformément aux autres règles applicables au type de retour concerné. Ne rompez pas un scellé uniquement pour prendre des photographies destinées à une notification.
6. **L'exception d'hygiène n'exclut pas les droits de recours pour un produit défectueux ou non conforme au contrat.** Nous évaluons une telle réclamation indépendamment de SureFit 365™.

7. Comment notifier et expédier un retour

1. Envoyez une notification de retour non équivoque à **zwroty@yivo.pl**, utilisez la procédure disponible sur la plateforme ou adressez une notification écrite. Vous n'avez pas à citer une disposition précise ni à sélectionner séparément le fondement juridique.
2. Pour faciliter l'identification de l'achat, indiquez votre nom ou raison sociale, vos coordonnées et le numéro de commande ou toute autre information permettant de retrouver la transaction. Identifiez le produit retourné et le nombre d'unités. Un SKU ou un EAN peut être utile, mais ne remplace ni ne restreint les autres moyens d'identifier l'achat.
3. Nous n'exigeons ni ticket de caisse original, ni numéro RMA, ni explication de votre décision, ni utilisation exclusive de notre formulaire. Une confirmation de commande, une facture, l'historique des achats ou toute autre preuve appropriée peut confirmer la transaction.
4. Protégez le produit contre les dommages pendant le transport et envoyez-le à l'adresse de retour indiquée à la section 1. Sécurisez les pièces coupantes pour éviter de blesser les personnes manipulant le colis, en respectant les instructions et avertissements.
5. Conservez la preuve d'expédition. Il n'est pas nécessaire d'attendre la réponse de YIVO pour exercer valablement un droit légal de rétractation.
6. Les retours expédiés contre remboursement ne sont pas acceptés sans accord préalable. Les envois à un point exigeant un retrait personnel par YIVO nécessitent aussi un accord préalable. Les méthodes de retour disponibles et convenues de la plateforme sont maintenues.
7. Si vous utilisez le générateur de message du site ou un bouton ouvrant votre application de messagerie, vérifiez le texte préparé et envoyez vous-même l'e-mail. Remplir les champs, copier le texte ou ouvrir une application de messagerie n'envoie aucune notification à YIVO et ne permet pas de respecter le délai. Le générateur est une aide, pas le seul moyen de notifier un retour.
8. Nous n'exigeons ni consentement marketing, ni photographies, ni ticket de caisse original, ni numéro de compte bancaire pour simplement notifier un retour. Si des informations nécessaires pour identifier l'achat ou régler le remboursement manquent, nous vous contacterons.

8. Qui paie les frais de retour

1. Dans le cadre du programme volontaire, l'acheteur paie les frais directs de renvoi du produit, sauf si YIVO ou les conditions de la plateforme applicables à l'achat prévoyaient des retours gratuits ou une autre règle plus favorable.
2. Pour la rétractation légale, l'acheteur ne paie les frais directs de retour que dans les limites de la loi, notamment sous réserve d'avoir été correctement informé au préalable de cette obligation. Une information manquante ne peut être compensée en facturant le client sur la base de conditions publiées ultérieurement.
3. Ces règles ne transfèrent pas au client les frais incombant à YIVO dans le cadre d'une réclamation fondée concernant des produits défectueux. Les frais de traitement des réclamations sont déterminés selon la loi applicable et les éventuelles conditions plus favorables d'une garantie commerciale.

9. Ce que nous remboursons et dans quel délai

1. Sous réserve du décompte promotionnel prévu au point 9b : Pour un retour au titre du programme volontaire, nous remboursons le prix effectivement payé pour le produit retourné, en tenant compte de la remise qui lui a été attribuée et de toute réduction justifiée décrite à la section 9a. Dans cette procédure, nous ne remboursons pas les frais de livraison initiaux de la commande, sauf si des conditions plus favorables avaient été prévues lors de l'achat.
2. Pour la rétractation légale, nous remboursons les paiements dans la mesure exigée par la loi, y compris les frais de livraison initiaux dus. Si une option de livraison plus coûteuse que la méthode ordinaire la moins chère proposée par YIVO a été choisie, le remboursement de la livraison est limité conformément à la loi. En cas de rétractation partielle, nous tenons compte de l'étendue de la rétractation et des frais de livraison attribuables à la partie conservée de la commande ; nous n'appliquons pas de règle automatique selon laquelle « la livraison n'est jamais remboursée ».
3. Nous ne facturons ni frais de traitement ni frais pour la seule acceptation d'un retour. Le remboursement du produit ne peut être réduit que conformément à la section 9a et 9b. Nous n'appliquons pas de déduction forfaitaire en pourcentage pour l'ouverture de l'emballage, la notification d'un retour ou le simple écoulement du temps.
4. Nous remboursons sans retard injustifié, au plus tard 14 jours après réception d'une notification valable. Sauf si nous avons proposé de récupérer nous-mêmes le produit, nous pouvons différer le paiement jusqu'à sa réception ou celle d'une preuve de son renvoi, la première de ces dates étant retenue. Dans le cadre du programme volontaire, l'obligation de remboursement concerne les retours qui en respectent les conditions.
5. Nous utilisons le même moyen de paiement pour le remboursement, sauf si l'acheteur accepte expressément une autre méthode n'entraînant aucun coût supplémentaire. Pour les paiements contre remboursement, nous convenons du moyen de remboursement, par exemple un virement sur un compte communiqué. Nous ne remplaçons pas le remboursement en argent par un bon d'achat imposé.
6. Pour les achats professionnels, nous émettons les documents rectificatifs requis. Les procédures comptables ne suppriment pas l'obligation de respecter le délai de remboursement.
7. Si les conditions du programme volontaire ne sont pas remplies, nous fournissons des motifs relatifs au produit concerné et convenons de la suite à lui donner. Cela ne nous conduit pas à refuser l'examen d'une réclamation distincte concernant un produit défectueux.

9a. Dépréciation du produit et montant du remboursement

1. **Un produit utilisé, incomplet, sale ou endommagé peut valoir moins qu'à sa livraison. Cela ne signifie toutefois pas une déduction automatique.** La cause et l'ampleur réelle de la dépréciation sont déterminantes, pas le seul fait que l'emballage ait été ouvert ou le produit renvoyé.
2. **Pour la rétractation légale**, une réduction ne peut couvrir que la dépréciation résultant de manipulations dépassant celles nécessaires pour établir les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Les vérifications ordinaires autorisées ne sont pas facturables. Nous appliquons l'article 34(4) de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs, y compris l'exclusion de cette responsabilité si les informations requises sur la rétractation n'ont pas été fournies à l'acheteur. Cela s'applique également aux acheteurs professionnels éligibles protégés par l'article 7aa. Une utilisation dépassant les vérifications autorisées ne justifie pas à elle seule le rejet d'une rétractation légale valable.
3. **Pour les retours volontaires**, la dépréciation est évaluée selon les présentes conditions SureFit 365™, et non par une extension automatique des règles légales à 365 jours et à toutes les entreprises. Elle peut être prise en compte pour un produit accepté au titre de la section 5. Elle n'étend pas le programme aux retours inconditionnels après une utilisation normale et ne remplace pas l'examen de l'exception d'hygiène.

4. Toute réduction est déterminée individuellement et proportionnellement à la dépréciation documentée pour des raisons imputables à l'acheteur. Nous tenons compte de l'état à la livraison, de l'état réel du produit retourné, de son caractère complet, de la possibilité réaliste de le remettre en état et de sa valeur résiduelle. Le montant ne peut dépasser la dépréciation réelle ni le prix payé pour ce produit.
5. Nous ne facturons pas à l'acheteur un défaut ou un défaut de conformité dont YIVO est responsable, ni une différence de valeur causée uniquement par les fluctuations de prix ou l'écoulement du temps. L'impossibilité de revendre un produit comme neuf ne signifie pas automatiquement une perte totale de valeur. Des frais de remise en état justifiés peuvent contribuer à évaluer cette perte ; nous ne comptabilisons pas deux fois la même perte, par exemple une fois comme frais de nettoyage et une autre comme salissures déjà éliminées.
6. Lors du règlement, nous fournissons sur un support durable, tel qu'un e-mail, des informations sur l'état constaté, le fondement et la méthode de calcul, ainsi que le montant précis de la réduction. Sur demande, nous fournissons des preuves justificatives, telles que des photographies ou une description de l'inspection. L'acheteur peut contester l'évaluation en répondant ou en contactant YIVO.
7. Nous n'exigeons pas de consentement préalable à des déductions arbitraires, n'appliquons pas de pénalité automatique en pourcentage et ne subordonnons pas le paiement dans les délais du montant non contesté à l'acceptation de notre évaluation par l'acheteur. L'inspection du produit ne donne pas de délai supplémentaire de remboursement et n'étend pas le droit de le différer au-delà de la section 9.4 et du droit applicable. Les déclarations nécessaires au règlement correct sont fournies conformément à la loi ; une mention unilatérale « produit utilisé » ne remplace pas un fondement ou une justification de réduction.

9b. Remises, cadeaux et retours partiels

Ces règles concernent uniquement les achats effectués après publication de cette version, si les conditions promotionnelles concernées ont été communiquées avant l'achat et respectent la loi et les règles de la plateforme applicable. Elles ne sont pas rétroactives et ne réduisent pas les droits ou engagements plus favorables accordés à l'achat.

Si un retour partiel fait perdre les conditions d'une remise quantitative ou de lot, nous recalculons le prix des produits conservés selon les seuils et prix applicables à l'achat. Remboursement des produits = montant payé pour les produits concernés par le décompte moins le prix recalculé des produits conservés. Aucun prix catalogue ultérieur ni double déduction de la même remise. Lors de retours successifs, nous tenons compte des sommes déjà remboursées ; cette clause seule n'impose pas de paiement supplémentaire automatique.

Exemple : 5 unités à 8 PLN = 40 PLN ; le prix unitaire sans remise à l'achat était de 10 PLN. En retournant 4 unités et en gardant 1, le remboursement est de 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, sous les conditions du premier paragraphe du point 9b.

Un cadeau conditionné à l'achat d'un produit ou à un seuil promotionnel doit être retourné si ses conditions d'attribution ne sont plus remplies après le retour partiel. Tout décompte relatif à un cadeau non retourné doit découler des conditions promotionnelles communiquées à l'achat et du droit applicable. Aucun frais arbitraire ni pénalité automatique.

Le décompte promotionnel est distinct de la diminution pour dépréciation du produit. Une diminution distincte et justifiée pour dépréciation relève uniquement du point 9a ; la même perte n'est pas comptée deux fois. Le retour d'un ensemble indivisible complet reste requis dans le programme (point 2.5), sans limiter les recours légaux relatifs à ses éléments. Droits légaux, réclamations et garanties restent indépendants.

10. Produits défectueux ou ne correspondant pas à la description

SureFit 365™ offre une possibilité supplémentaire de retour. Une réclamation concernant un produit défectueux, endommagé à la livraison ou non conforme au contrat constitue une démarche distincte.

Si un produit ne convient pas malgré l'assurance non équivoque dans l'annonce qu'il est compatible avec votre modèle, il peut s'agir d'un défaut de conformité plutôt que d'un simple changement d'avis. Nous n'orientons pas automatiquement ces cas vers un retour volontaire aux frais de l'acheteur.

Vous pouvez déposer une réclamation à **reklamacje@yivo.pl** ou par le canal approprié de la plateforme. Décrivez le problème et fournissez les informations permettant de retrouver l'achat. Des photographies ou la référence du modèle peuvent aider à l'évaluation, mais nous n'établissons pas de règle générale refusant toute réclamation sans photographies.

La responsabilité légale du vendeur, sa responsabilité envers les acheteurs professionnels et toute garantie commerciale sont évaluées selon leurs fondements applicables respectifs. Le délai de 365 jours ne raccourcit ni les délais légaux ni la protection d'une garantie accordée. SureFit 365™ ne garantit pas que chaque produit s'adapte techniquement à chaque appareil.

11. Achats sur plateforme et transfrontaliers

Les droits plus favorables découlant des conditions de l'achat concerné ou de la plateforme restent applicables. Le programme ne supprime pas les procédures des plateformes, mais celles-ci ne peuvent exclure les droits dont l'acheteur ne peut être privé.

Pour les ventes transfrontalières aux consommateurs, ces conditions ne privent pas les consommateurs de la protection du droit impératif applicable au contrat, y compris, le cas échéant, du droit de leur pays de résidence habituelle. Nous n'exigeons pas que tous les litiges de consommation soient résolus exclusivement par le tribunal compétent pour l'adresse du siège de YIVO.

12. Modifications, achats antérieurs et données personnelles

Le programme est en vigueur depuis le 9 septembre 2026. Une nouvelle révision ne restreint pas les droits acquis lors d'un achat antérieur. Les conditions ou assurances plus favorables accordées lors de l'achat restent applicables. La modification ou la fin du programme ne raccourcit pas le délai de retour accordé aux achats déjà couverts. Indiquer une date d'entrée en vigueur antérieure ne signifie pas que les informations requises avant la conclusion d'un contrat donné ont été fournies à cette date. Une publication ultérieure n'introduit pas rétroactivement des frais ou restrictions qui n'avaient pas été communiqués à l'acheteur au moment requis.

Nous traitons les données fournies avec une notification pour identifier l'achat, gérer le retour, régler le remboursement et remplir nos obligations légales. La politique de confidentialité de YIVO en précise les modalités. Un retour n'est pas subordonné à un consentement marketing.

Modèle facultatif de notification de retour

À : YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Adresse de correspondance et de retour des produits : ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Objet : Notification de retour — YIVO SureFit 365™ — numéro de commande, si connu

Bonjour,

Je notifie par la présente le retour du ou des produits indiqués ci-dessous, achetés auprès de YIVO. Si je dispose d'un droit légal de rétractation du contrat, ce message constitue ma déclaration d'exercice de ce droit pour les produits indiqués. Dans les autres cas, je bénéficie du programme YIVO SureFit 365™ selon ses conditions.

Nom / raison sociale : …
Numéro de commande ou autre information permettant de retrouver l'achat : …
Plateforme ou lieu d'achat, si connu : …

Produits retournés et nombre d'unités : …
Date de réception du produit, si connue : …
E-mail ou autre adresse pour la réponse : …
Informations complémentaires — facultatif : …

Veuillez confirmer la réception de cette notification et régler le retour conformément à mes droits et aux conditions applicables.

L'utilisation de ce modèle est facultative. Vous n'avez pas à expliquer votre décision ni à identifier vous-même le fondement juridique. L'absence de numéro de commande ou de date exacte n'empêche pas la notification si l'achat peut être identifié autrement. Nous n'exigeons pas de numéro de compte pour simplement notifier un retour ; si nécessaire au remboursement, nous en conviendrons séparément. Sur papier, vous pouvez ajouter l'adresse de l'acheteur, la date et la signature ; une signature manuscrite n'est pas requise dans un e-mail.