Conditions générales de vente et d’utilisation

Archive juridique DJOBI - version 2026-10-14 - en vigueur le 14 octobre 2026

Sommaire

- Identité du vendeur et contacts
- Définitions
- Objet, champ d’application et opposabilité
- Accès au site et disponibilité
- Compte client, authentification et sécurité
- Fonctionnalités communautaires et contenus des utilisateurs
- Produits, services et informations précontractuelles
- Commande et formation du contrat
- Prix, promotions et frais
- Paiement, contrôles et facturation
- Disponibilité et annulation
- Livraison, transfert des risques et réception
- Droit de rétractation des consommateurs
- Retours commerciaux et échanges
- Garanties légales et commerciales
- Contenus et services numériques
- Produits personnalisés et prestations sur mesure
- Abonnements et Pack DJOBI+
- Service client, réclamations et signalements
- Responsabilité
- Propriété intellectuelle
- Données personnelles
- Cookies et autres traceurs
- Communications et préférences commerciales
- Preuve, archivage et communications électroniques
- Modification des Conditions
- Force majeure
- Droit applicable, médiation et litiges
- Formulaire type de rétractation
- Place de marché et identité du vendeur
- Offres multiples, classement et contenus commerciaux
- Sécurité des produits, traçabilité et rappels
- État des produits neufs, d'occasion et reconditionnés
- Promotions, prix antérieur et réductions par quantité
- TVA et situation fiscale du client
- Affiliation, liens courts, signalements et assistance

1. Identité du vendeur et contacts

DJOBI, société par actions simplifiée unipersonnelle Capital social : 75 euros Siège social : 11 rue de Narvik, 38290 La Verpillière, France RCS Vienne : 882 664 444 SIRET : 882 664 444 00016 Numéro de TVA intracommunautaire : FR44 882 664 444 Téléphone : +33 (0)6 48 66 25 65 Courriel général : contact@djobi.fr Contact données personnelles : dpo@djobi.fr

2. Définitions

« DJOBI » ou le « Vendeur »
La société identifiée à l’article 1.

« Site »
Le site www.djobi.fr, ses versions linguistiques, son espace client et ses interfaces associées.

« Utilisateur »
Toute personne qui consulte ou utilise le Site.

« Client »
Toute personne qui passe une commande auprès de DJOBI.

« Consommateur »
Toute personne physique agissant à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« Professionnel »
Toute personne agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle.

« Produit »
Tout bien neuf, d’occasion, reconditionné, fabriqué, assemblé, personnalisé ou numérique proposé à la vente.

« Service »
Toute prestation, notamment montage, configuration, assistance, abonnement, extension commerciale, accès numérique ou autre prestation décrite dans l’offre.

« Commande »
Engagement d’achat portant sur un Produit ou un Service, définitivement transmis après validation du récapitulatif et de l’obligation de paiement.

« Compte »
Espace personnel permettant notamment de suivre les commandes, gérer des préférences, des listes, des abonnements, des demandes d’assistance ou des garanties.

3. Objet, champ d’application et opposabilité

4. Accès au site et disponibilité

5. Compte client, authentification et sécurité

5.1 Création et exactitude des informations

5.2 Identifiants et authentification renforcée

5.3 Incident de sécurité

5.4 Suspension et fermeture

6. Fonctionnalités communautaires et contenus des utilisateurs

6.1 Avis en ligne

6.2 Listes de souhaits et alertes

7. Produits, services et informations précontractuelles

8. Commande et formation du contrat

- Le Client sélectionne les Produits ou Services et leurs éventuelles options.
- Il vérifie le panier, les quantités, variantes, adresses, modes de livraison et moyens de paiement.
- Il prend connaissance du prix total et des Conditions, puis peut corriger les erreurs.
- Il valide expressément une commande comportant une obligation de paiement.
- DJOBI accuse réception par voie électronique.

9. Prix, promotions et frais

9.1 Réductions de prix

9.2 Codes et avantages

10. Paiement, contrôles et facturation

10.1 Moyens de paiement

10.2 Paiement en plusieurs fois ou différé avec Alma

10.3 Paiement à échéance réservé aux Clients professionnels

10.4 Contrôles et sécurité des transactions

10.5 Facturation

11. Disponibilité et annulation

12. Livraison, transfert des risques et réception

12.1 Zones, modes et conditions de livraison

La livraison est proposée uniquement dans les zones, selon les modes et par les transporteurs affichés au Client au cours de la Commande. Les possibilités disponibles peuvent varier selon la destination, la nature, le poids, le volume, la valeur ou les contraintes particulières du Produit. Les modalités effectivement sélectionnées et confirmées dans la Commande prévalent sur toute indication générale.

Le Client vérifie avant la validation de la Commande l'exactitude et l'accessibilité de son adresse de livraison, du point de retrait sélectionné, du nom du destinataire, du nom figurant sur la boîte aux lettres, des éventuels codes d'accès ainsi que de ses coordonnées de contact, notamment son adresse électronique et son numéro de téléphone lorsqu'ils sont nécessaires au suivi de la livraison.

Le Client est invité à consulter les notifications de mise à disposition, les avis de passage et les informations de suivi communiqués par DJOBI ou par le transporteur, afin de pouvoir réceptionner ou retirer son colis dans les délais annoncés.

Pour un Produit volumineux ou nécessitant des conditions particulières de manutention, le Client s'assure que les accès, ouvertures, escaliers, ascenseurs et lieux de remise permettent la livraison dans les conditions annoncées.

Lorsqu'une erreur, une information incomplète ou une impossibilité d'accès est imputable au Client, DJOBI peut lui demander les coûts supplémentaires réels, nécessaires et justifiés d'un retour, d'un stockage ou d'une nouvelle expédition, après l'en avoir informé et sous réserve des dispositions légales applicables. Aucun frais ne peut être imputé au Client pour un manquement relevant de la responsabilité de DJOBI ou de son transporteur.

12.2 Frais et gratuité de la livraison

Les frais de livraison éventuellement applicables sont calculés selon les caractéristiques de la Commande, le mode choisi et la destination. Leur montant est communiqué au Client avant la validation de la Commande et inclus dans le prix total à payer.

Pour les Clients ne bénéficiant pas du Pack DJOBI+, la livraison est gratuite dès lors que le montant total des Produits de la Commande atteint ou dépasse 15 euros toutes taxes comprises, après application des réductions et hors frais annexes.

Le titulaire d'un Pack DJOBI+ actif bénéficie de la livraison gratuite quel que soit le montant de sa Commande, pendant toute la durée de validité de son abonnement. Cet avantage est attaché au Compte titulaire et s'applique aux modes et destinations de livraison effectivement proposés par DJOBI au cours de la Commande. Il ne couvre pas une prestation distincte expressément choisie par le Client, telle qu'une installation, une mise en service, une manutention spéciale ou tout autre service additionnel qui ne constitue pas un simple frais de livraison. Les autres modalités du Pack DJOBI+ sont précisées dans ses conditions particulières.

12.3 Date ou délai de livraison

La date ou le délai annoncé au Client avant la Commande est contractuel. À défaut d'indication, DJOBI livre ou exécute sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, sauf accord différent ou circonstance prévue par la loi.

En cas de retard, le Consommateur peut mettre DJOBI en demeure d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable puis, à défaut d'exécution dans ce délai, résoudre le contrat par écrit sur un support durable dans les conditions légales. Il peut résoudre immédiatement le contrat lorsque DJOBI refuse de livrer ou lorsque la date constituait pour lui une condition essentielle du contrat, résultant des circonstances ou d'une demande expresse formulée avant sa conclusion. En cas de résolution, DJOBI rembourse la totalité des sommes versées dans les délais prévus par la loi.

Lorsque plusieurs Produits sont commandés ensemble, ils peuvent être expédiés séparément sans frais de livraison supplémentaires non acceptés par le Client. Le suivi et les informations transmis pour chaque expédition permettent au Client d'en connaître l'avancement.

12.4 Responsabilité de la livraison et transfert des risques

Lorsque le transporteur est proposé ou choisi par DJOBI, DJOBI demeure responsable envers le Consommateur de la bonne exécution de la livraison, sans préjudice de ses recours contre le transporteur. Le Consommateur n'est pas tenu de résoudre seul un incident auprès du transporteur et peut contacter directement DJOBI.

Pour un Consommateur, le risque de perte ou d'endommagement est transféré au moment où lui-même, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien. La seule mention « livré » portée dans un suivi de transport ne prive pas le Consommateur de la possibilité de contester la réception. En cas de contestation, DJOBI examine les éléments disponibles et assume la charge de démontrer la remise effective dans les conditions prévues par la loi.

Si le Consommateur confie, de sa propre initiative, la livraison à un transporteur autre que celui proposé par DJOBI, le risque est transféré lors de la remise du bien à ce transporteur.

12.5 Réception, colis endommagé et non-conformité

Lors de la réception, le Client est invité à examiner l'état apparent du colis et des Produits. En présence d'un dommage visible, d'un Produit manquant ou d'une erreur, il peut refuser le colis ou formuler des réserves précises sur le document de livraison, puis en informer DJOBI dans les meilleurs délais en joignant, lorsque cela est utile, des photographies du colis, de l'étiquette et du Produit.

Ces vérifications et réserves facilitent le traitement de la réclamation et les recours contre le transporteur. Leur absence, tout comme l'expiration d'un délai commercial de signalement, ne supprime ni ne réduit les droits impératifs du Consommateur, notamment la garantie légale de conformité. Aucun délai de quarante-huit heures n'est opposé au Consommateur pour le priver d'un recours légal.

Lorsque le Produit est endommagé, incomplet ou non conforme, le Client contacte DJOBI afin que la situation soit traitée selon les garanties légales et les dispositions applicables. Les frais nécessaires à la mise en conformité d'un Produit relevant de la garantie légale ne sont pas supportés par le Consommateur.

12.6 Colis annoncé comme livré mais non reçu

Si le suivi indique que le colis a été livré alors que le Client conteste l'avoir reçu, il en informe DJOBI dans les meilleurs délais et fournit les renseignements raisonnablement nécessaires à la vérification. DJOBI ouvre ou poursuit les démarches utiles auprès du transporteur et demeure l'interlocuteur contractuel du Consommateur lorsque le transporteur a été proposé par DJOBI. Une preuve de suivi ne suffit pas, à elle seule et en toutes circonstances, à écarter une contestation fondée.

12.7 Absence, non-retrait et nouvelle présentation

En cas d'absence du destinataire, les modalités de nouvelle présentation, de dépôt en point de retrait ou de mise à disposition dépendent du service de livraison sélectionné et des informations communiquées par le transporteur. DJOBI ne garantit pas un second passage lorsqu'il n'est pas prévu par le mode de livraison choisi.

Lorsqu'un colis est mis à disposition dans un point relais, un bureau de poste, une consigne automatique ou tout autre lieu de retrait, le Client est invité à le récupérer dans le délai communiqué par le transporteur, sous réserve d'avoir été correctement informé de sa disponibilité et des modalités de retrait.

À l'expiration du délai de retrait, le transporteur peut retourner le colis à DJOBI conformément aux conditions du service de livraison. La seule expiration de ce délai ne constitue pas une déclaration de rétractation, une annulation automatique de la Commande ou un abandon de propriété.

Lorsque le colis est retourné à DJOBI, le service client peut informer le Client de cette situation par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication approprié. Cette notification peut préciser le numéro de Commande, le motif du retour, les possibilités de réexpédition ou d'annulation et les éventuels frais supplémentaires justifiés.

Le Client est invité à communiquer son choix dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'envoi de cette notification. Ce délai constitue un délai de gestion commerciale et ne limite aucun droit légal du Consommateur.

Si le non-retrait ou l'impossibilité de livraison résulte d'un fait imputable au Client, et non d'un manquement de DJOBI ou du transporteur dont elle répond, DJOBI peut demander le remboursement des coûts supplémentaires réels, nécessaires et justifiés directement occasionnés par cette situation, dans les conditions prévues par la loi.

Ces coûts peuvent notamment comprendre les frais de retour effectivement facturés par le transporteur ou les frais d'une nouvelle expédition demandée par le Client. Leur montant et leur justification sont communiqués au Client. Aucun forfait de pénalité ou de frais administratifs n'est automatiquement appliqué.

En cas de demande de réexpédition, DJOBI communique préalablement au Client les modalités proposées, les délais indicatifs et les éventuels frais supplémentaires. La réexpédition et les frais correspondants font l'objet d'un accord préalable, sans préjudice des obligations de livraison qui demeureraient légalement à la charge de DJOBI.

En l'absence de réponse du Client, DJOBI peut lui adresser une relance et rechercher une solution amiable. Le silence du Client ne vaut ni acceptation de frais supplémentaires, ni exercice du droit de rétractation, ni renonciation au remboursement éventuellement dû.

Si la situation demeure sans solution, DJOBI peut mettre en œuvre les recours contractuels prévus par la loi, notamment les dispositions applicables à l'inexécution des obligations et à la résolution du contrat, lorsque leurs conditions sont réunies. Toute somme devant être restituée est remboursée dans les délais légalement applicables.

Les dispositions du présent article ne privent pas le Consommateur de ses droits légaux, notamment en matière de livraison, de transfert des risques, de rétractation, de résolution du contrat, de remboursement et de garanties.

13. Droit de rétractation des consommateurs

13.1 Principe et délai

Le Consommateur dispose, conformément aux dispositions du Code de la consommation, d'un délai de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux expressément autorisés par la loi.

Pour une vente de biens, ce délai court à compter du jour où le Consommateur, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien.

Lorsque plusieurs biens sont commandés ensemble et livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien. Pour un bien composé de plusieurs lots ou pièces dont la livraison est échelonnée, il court à compter de la réception du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour un Service ou un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le délai court en principe à compter de la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions particulières applicables.

La simple mise à disposition d'un colis dans un point relais, un bureau de poste ou une consigne automatique ne constitue pas, à elle seule, une prise de possession physique du bien par le Consommateur. Lorsque le colis n'est pas retiré, les dispositions de l'article 12.7 relatives au non-retrait s'appliquent, sans préjudice du droit de rétractation et des autres droits légaux du Consommateur.

13.2 Exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur doit notifier à DJOBI sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter du contrat.

Cette déclaration peut être transmise au moyen du formulaire type de rétractation figurant à la fin des présentes Conditions, de la passerelle de contact ou par courrier électronique à contact@djobi.fr. Le Consommateur peut également utiliser tout autre moyen permettant d'exprimer clairement sa décision.

Pour respecter le délai légal, il suffit que la communication relative à l'exercice du droit de rétractation soit envoyée avant son expiration. Le Consommateur est invité à conserver une preuve de son envoi.

Le seul refus d'un colis, son absence de retrait ou son retour automatique à DJOBI par le transporteur, sans déclaration exprimant clairement la volonté du Consommateur de se rétracter, ne constitue pas, à lui seul, l'exercice du droit de rétractation.

Le Consommateur peut toutefois notifier sa décision de se rétracter avant même d'avoir pris physiquement possession du bien, dès lors que le contrat relève du droit de rétractation et qu'aucune exception légale ne s'applique.

DJOBI confirme au Consommateur la prise en compte de sa demande lorsqu'elle est reçue, notamment par courrier électronique ou par tout autre support durable approprié.

13.3 Retour des biens

Lorsque le Consommateur a pris physiquement possession du bien, il doit le renvoyer ou le restituer à DJOBI, sans retard excessif et au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de rétractation, sauf si DJOBI propose de récupérer elle-même le bien.

Le retour est effectué à l'adresse communiquée par le service client. Le Consommateur est invité à contacter DJOBI avant l'expédition afin d'obtenir les informations nécessaires à l'identification et au traitement de son retour.

Sauf si DJOBI accepte de les prendre en charge ou si le Consommateur n'a pas été correctement informé de leur prise en charge avant la conclusion du contrat, les frais directs de renvoi des biens sont à la charge du Consommateur, dans les conditions prévues par la loi.

Pour un bien qui, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de son renvoi ou une estimation de celui-ci est communiqué au Consommateur avant la conclusion du contrat, conformément aux obligations d'information applicables.

Lorsque le colis a déjà été retourné à DJOBI par le transporteur à la suite d'une absence de retrait et que DJOBI en a effectivement récupéré le contenu, le Consommateur n'a pas à procéder à une nouvelle expédition du même bien pour exercer valablement son droit de rétractation.

Les éventuels frais supplémentaires occasionnés par un non-retrait imputable au Client sont examinés distinctement, conformément à l'article 12.7 et aux dispositions légales applicables. Ils ne peuvent être automatiquement assimilés à des frais de retour dus au titre de la rétractation.

Le Consommateur peut manipuler le bien dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, comme il pourrait raisonnablement le faire dans un magasin.

Sa responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, sous réserve du respect des obligations légales d'information.

L'ouverture d'un emballage ne supprime pas automatiquement le droit de rétractation, sauf lorsqu'une exception expressément prévue par la loi est applicable.

13.4 Remboursement

Lorsque le Consommateur exerce valablement son droit de rétractation, DJOBI rembourse la totalité des paiements reçus au titre du contrat concerné, y compris les frais de livraison correspondant au mode de livraison standard le moins coûteux proposé, sans retard injustifié et au plus tard quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle DJOBI est informée de la décision de rétractation.

Les frais supplémentaires résultant du choix exprès d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard le moins coûteux proposé ne sont pas remboursés.

Pour une vente de biens, DJOBI peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve de leur expédition, la première de ces dates étant retenue, sauf si DJOBI propose de récupérer elle-même les biens.

Le remboursement est effectué au moyen du même mode de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Consommateur pour un autre moyen de paiement n'occasionnant aucun frais supplémentaire.

Lorsque le colis a été retourné à DJOBI à la suite d'une absence de retrait, cette circonstance ne constitue pas, à elle seule, une déclaration de rétractation. Les modalités de traitement de cette situation sont précisées à l'article 12.7.

Si le Consommateur exerce valablement son droit de rétractation alors que le colis retourné est déjà en possession de DJOBI, le remboursement est effectué dans les conditions et délais légaux, sans exiger une nouvelle opération de retour.

Les éventuels frais supplémentaires liés à un non-retrait imputable au Client font l'objet d'un examen distinct. Ils ne sont pas automatiquement déduits des sommes dont le remboursement est imposé par les dispositions légales applicables.

Une éventuelle demande d'indemnisation de DJOBI doit reposer sur un fondement juridique valable et sur des coûts effectivement justifiés. Elle ne peut avoir pour effet de priver le Consommateur de ses droits impératifs.

Aucune disposition du présent article ne peut avoir pour effet de retarder, réduire ou supprimer un remboursement légalement dû au Consommateur.

13.5 Services commencés avant la fin du délai

Lorsque le Consommateur demande expressément que l'exécution d'un Service commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, il conserve la possibilité de se rétracter tant que les conditions légales de perte du droit de rétractation ne sont pas réunies.

Si le Consommateur exerce son droit de rétractation après avoir expressément demandé le commencement de l'exécution du Service, il peut être tenu de verser à DJOBI un montant proportionnel à la prestation effectivement fournie jusqu'à la communication de sa décision, dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque le Service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, le droit de rétractation ne peut être perdu que si les conditions légales sont réunies, notamment le consentement préalable et exprès du Consommateur à l'exécution du Service et sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation lorsque ces formalités sont requises.

DJOBI informe le Consommateur des conséquences de sa demande d'exécution anticipée avant de recueillir son accord, conformément aux dispositions applicables.

13.6 Exceptions

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats ou biens relevant d'une exception légale, notamment :

- Les biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés ;
- Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- Les biens qui ont été descellés par le Consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- Les enregistrements audio ou vidéo ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Consommateur après la livraison ;
- Les contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation, lorsque toutes les conditions légales de perte de ce droit sont réunies, notamment le consentement préalable et exprès, la reconnaissance de la perte du droit et la confirmation contractuelle requise ;
- Les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation lorsque les conditions légales de perte de ce droit sont réunies ;

- Les biens qui, après leur livraison et par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- Les autres contrats expressément exclus du droit de rétractation par les dispositions légales applicables.

Lorsqu'une exception au droit de rétractation s'applique à un Produit ou à un Service, DJOBI en informe le Consommateur avant la conclusion de la Commande, conformément à ses obligations légales.

L'exclusion du droit de rétractation ne supprime ni les garanties légales, ni les droits du Consommateur en cas de défaut de conformité, de vice caché, de dommage ou d'inexécution contractuelle.

14. Retours commerciaux et échanges

15. Garanties légales et commerciales

15.1 Garantie légale de conformité

15.2 Garantie des vices cachés

15.3 Mise en œuvre

15.4 Exclusions légitimes

15.5 Garanties commerciales

16. Contenus et services numériques

17. Produits personnalisés et prestations sur mesure

18. Abonnements et Pack DJOBI+

18.1 Contenu de l’offre

18.2 Renouvellement

18.3 Essai et rétractation

18.4 Fin de l’abonnement

19. Service client, réclamations et signalements

20. Responsabilité

21. Propriété intellectuelle

22. Données personnelles

22.1 Responsable et principes

22.2 Catégories de données

- identité, coordonnées, adresses de facturation et de livraison ;
- informations de Compte, préférences, consentements, statut d’authentification renforcée et journaux de sécurité ;
- panier, listes, commandes, produits consultés, abonnements, garanties, factures, retours et échanges ;
- messages, tickets, avis, signalements, pièces jointes et historique du service client ;
- données techniques : adresse IP, appareil, navigateur, langue, événements de connexion, identifiants de session et traces nécessaires à la sécurité ;
- données de paiement limitées aux références de transaction, au statut et aux informations nécessaires à la comptabilité ; les données complètes de carte sont traitées par les prestataires de paiement ;
- préférences marketing et interactions mesurées avec le consentement requis.

22.3 Finalités et bases légales

Finalité	Base principale
Création du Compte, panier, Commande, paiement, livraison, facturation, retours, garanties et support	Exécution du contrat ou mesures précontractuelles
Comptabilité, fiscalité, garanties légales, rappels de sécurité et réponses aux autorités habilitées	Obligation légale
Sécurité, prévention de la fraude, preuve, défense des droits, amélioration technique et lutte contre les abus	Intérêt légitime, après mise en balance
Prospection électronique lorsque le consentement est requis, personnalisation publicitaire et traceurs optionnels	Consentement
Offres analogues adressées à un Client existant lorsque les conditions légales sont réunies	Intérêt légitime, avec droit d’opposition simple

22.4 Destinataires

22.5 Transferts hors Espace économique européen

22.6 Durées

- données de Commande et facturation : durée de la relation puis archivage conforme aux obligations comptables, généralement dix ans pour les pièces comptables ;
- Compte actif : pendant son utilisation ; un Compte durablement inactif peut faire l’objet d’alertes, d’une désactivation ou d’un archivage, sous réserve des achats numériques et obligations de conservation ;
- tickets et réclamations : durée du traitement puis délai nécessaire à la preuve et aux prescriptions applicables ;
- données de prospection des Clients : pendant la relation puis, en principe, trois ans à compter de sa fin ou du dernier contact pertinent ;
- données des prospects : en principe trois ans à compter de la collecte ou du dernier contact émanant du prospect ;
- liste d’opposition : données minimales conservées au moins trois ans afin de respecter le choix ;
- journaux de sécurité : durée proportionnée au risque, aux besoins d’investigation et aux prescriptions ;
- données de garantie commerciale : pendant la garantie puis la durée nécessaire à la gestion des recours.

22.7 Droits

22.8 Sécurité et violations

23. Cookies et autres traceurs

23.1 Traceurs nécessaires

23.2 Traceurs optionnels

23.3 Durées et liste détaillée

24. Communications et préférences commerciales

25. Preuve, archivage et communications électroniques

26. Modification des Conditions

27. Force majeure

28. Droit applicable, médiation et litiges

28.1 Réclamation préalable

28.2 Médiation de la consommation

> **Association des Médiateurs Européens — AME CONSO**Site : www.mediationconso-ame.com Adresse postale : 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, France

28.3 Juridictions

29. Place de marché et identité du vendeur

30. Offres multiples, classement et contenus commerciaux

31. Sécurité des produits, traçabilité et rappels

32. État des produits neufs, d'occasion et reconditionnés

33. Promotions, prix antérieur et réductions par quantité

34. TVA et situation fiscale du client

35. Affiliation, liens courts, signalements et assistance

Conditions générales de vente et d’utilisation

36. Formulaire type de rétractation

> À l’attention de DJOBI, 11 rue de Narvik, 38290 La Verpillière, France - contact@djobi.fr Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation de service ci-dessous : Produit ou service : .....
> Numéro de commande : .....
> Commandé le / reçu le : ..... Nom du consommateur : .....
> Adresse du consommateur : ..... Date : ..... Signature (uniquement en cas d’envoi papier) : .....