


Conditions Générales de Vente

Veillez lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et Conditions Générales d'Utilisation du site Hermes.com. Vous pouvez également en imprimer le texte intégral en cliquant sur le bouton ci-après 

1. Identification du vendeur

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes définies ci-après et réalisées par la société HERMÈS SELLIER, société par action simplifiée au capital social de 4 976 000 €, dont le siège social est situé 24 rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 Paris – France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 696 520 410. Son numéro Siret est le 696 520 410 00023 et son numéro de TVA intra-communautaire est le FR 46 696 520 410. Ses coordonnées téléphoniques sont les suivantes : +33 (0)1 40 17 47 17.

2. Champ d'application et acceptation des Conditions Générales de Vente

L'achat de produits proposés sur le site internet www.hermes.com/fr/fr/ (ci-après le « Site ») et/ou par téléphone est soumis aux présentes conditions générales de vente (« Conditions Générales de Vente »).

Le Site permet de commander, en ligne via internet, à la société HERMÈS SELLIER une sélection de produits de la marque Hermès et « petit h » (ci-après le(s) « **Produit(s)** »).

Les Produits Hermès sont exclusivement destinés à être vendus à des consommateurs finaux personnes physiques ou morales, à l'exclusion de tous revendeurs ou intermédiaires agissant pour le compte de revendeurs. Par conséquent, le client déclare agir en tant que consommateur final et qu'il n'a pas l'intention de revendre, directement ou indirectement, les Produits Hermès dans un but commercial, cet engagement constitue une condition essentielle pour HERMÈS SELLIER.

Le client certifie avoir la capacité juridique de contracter les engagements prévus aux présentes.

HERMÈS SELLIER peut à tout moment mettre à jour ces Conditions Générales de Vente. Vous pouvez prendre connaissance à tout moment de la version des Conditions Générales de Vente en vigueur en vous rendant dans la rubrique « Conditions Générales de Vente » du Site. Le contrat de vente entre vous et HERMÈS SELLIER comprendra les conditions de votre commande et les conditions générales de vente applicables au moment de votre achat, qui s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales ou de toutes conditions implicites du commerce, du client ou de la pratique des affaires.

En outre, à chaque achat sur le Site, il vous sera demandé de confirmer votre acceptation des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur à la date de passation de votre commande. Lesdites conditions générales sont visualisables avant et au moment où il vous est demandé de confirmer que vous les acceptez. Pour matérialiser votre acceptation, vous devrez cocher la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente (nouvelle fenêtre), et consens au traitement de mes données, conformément à la Politique de confidentialité d'Hermès. ». Vous pouvez consulter la Politique de confidentialité d'Hermès à tout moment en cliquant sur le lien intitulé « Données Personnelles ».

HERMÈS SELLIER dispose de matériaux non utilisés provenant de ses différents sites de production de sociétés du Groupe Hermès tels que notamment du cuir, des métaux (précieux ou non), du cristal, de la porcelaine, de l'émail, des matières textiles et/ou des produits revêtus de la marque Hermès manufacturés voués à la destruction constituée de l'une de ces matières (ci-après désignés les « **Matières** »). Dans le cadre d'une activité dénommée « petit h », au sein du groupe Hermès, les Matières seront proposées à des artistes qui collaboreront avec des artisans représentant les divers savoir-faire du groupe Hermès et cela dans la perspective de la création et la fabrication de produits (ci-après les "**Produits « petit h »**").

Afin de distinguer les Produits « petit h » des autres produits en collection, les Produits « petit h » sont marqués avec un symbole spécifique.

3. Modalités de commande

Pour toute question relative aux Produits et à vos commandes, vous pouvez contacter notre service clients (ci-après le "**Service Clients**") en cliquant sur le lien "Nous contacter" ou par téléphone au +33 (0)1 40 17 47 00, du lundi au samedi (hors jours fériés), de 10h à 19h.

Le Site permet de commander, en ligne via internet, auprès de la société HERMÈS SELLIER, une sélection de Produits pour un retrait ou une livraison dans les conditions précisées à l'article 8.1 « Zone de livraison et de retrait ».

Vous pouvez également commander par téléphone en contactant notre Service Clients.

Le Site ne permet pas de passer des commandes spéciales qui consistent notamment en la création d'un Produit n'existant pas ou plus dans la collection Hermès, ou en l'adaptation/modification d'un Produit issu des collections Hermès par HERMÈS SELLIER. Les présentes Conditions Générales de Vente ne s'appliquent donc pas aux commandes spéciales. Pour toute commande spéciale, nous

vous remercions de prendre contact avec notre Service Clients en cliquant sur le lien « service clients » ou par téléphone au +33 (0)1 40 17 47 00, du lundi au samedi (hors jours fériés), de 10h à 19h.

Toutefois, les présentes Conditions Générales de Vente s'appliqueront à tout achat de produits personnalisés à votre demande (cf. article 4.2 ci-dessous).

4. Disponibilité des Produits

4.1 Dispositions spécifiques à la Précommande

La précommande désigne la possibilité pour le client de réserver certains Produits signalés sur le Site avant leur date de sortie et notamment l'Apple Watch (ci-après la « **Pré-commande** » ou le « **Produit précommandé** »).

4.2 Dispositions spécifiques à la Personnalisation

La personnalisation désigne la possibilité pour le client d'adapter ou de personnaliser certains Produits issus des collections Hermès (ci-après la « **Personnalisation** » ou le « **Produit personnalisé** »).

4.3 Disponibilité des Produits

Les offres de Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. En effet, au moment de la validation de la commande, il peut exister une différence entre le stock disponible informatiquement et le stock physique existant (par exemple en cas de commandes simultanées d'un même produit par plusieurs clients). La vente est donc conditionnée à la disponibilité des Produits en stock. Par ailleurs, Hermès se réserve la propriété des Produits jusqu'au paiement des Produits conformément aux dispositions de l'article 7 ci-dessous.

La date de disponibilité d'un Produit précommandé sera expressément indiquée sur la fiche produit. En cas de modification de la date de disponibilité, vous serez immédiatement informé par email et/ou sur votre compte client.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais, en vous proposant soit de commander un autre Produit présenté sur le Site en remplacement, soit d'annuler votre commande.

HERMÈS SELLIER n'encourt aucune responsabilité en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité des Produits.

HERMÈS SELLIER se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les Produits proposés sur le Site et/ou par téléphone.

Afin d'assurer une meilleure qualité de service et de disponibilité de nos Produits auprès de l'ensemble de ses clients, HERMÈS SELLIER se réserve le droit de limiter la quantité de Produits pouvant être achetés par un client, ce en conformité avec les dispositions applicables en la matière et notamment celles de l'Article L. 121-11 du Code de la Consommation.

5. Procédure de commande

5.1. Procédure de commande sur le Site

5.1.a) Sélection des Produits

À tout moment, vous pouvez ajouter des Produits à votre sélection en cliquant sur « Ajouter au panier ».

Vous pouvez consulter votre sélection en cliquant sur « Panier » dans le menu en haut à droite où apparaîtront : la(les) photo(s) de(s) Produit(s), ses coloris et référence(s), la(les) quantité(s) choisie(s), son (leurs) prix unitaire(s) et le sous-total de la sélection.

5.1.b) Identification

Après avoir sélectionné le(s) Produit(s), cliquez sur « Commander » pour démarrer le processus de commande.

Un compte client est requis pour pouvoir passer une commande sur le Site :

- Si vous avez déjà un compte client, vous devrez vous identifier à cette étape en saisissant votre mot de passe.
- Si vous n'avez pas encore de compte, vous serez invité à en créer un en confirmant votre adresse e-mail et en créant un mot de passe plus tard.

Vos identifiants et mots de passe sont strictement personnels, en conséquence vous vous engagez, à conserver ces derniers en toute sécurité et à ne jamais les communiquer à des tiers. En cas de perte, vol ou de toute utilisation frauduleuse de votre compte client, vous vous engagez à informer HERMÈS SELLIER immédiatement.

La création d'un compte vous permet de :

- suivre vos livraisons et consulter l'historique de vos commandes ;
- retourner ou échanger des Produits ;
- ajouter ou modifier vos adresses de livraison et de facturation pour vos prochaines commandes ;
- gérer vos abonnements à la newsletter d'Hermès.

Sauf preuve contraire apportée par le client, les données enregistrées par le Site constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de l'ensemble des transactions passées entre HERMÈS SELLIER et ses clients. En cas de conflit entre HERMÈS SELLIER et l'un de ses clients sur une transaction effectuée sur le Site, les données enregistrées par HERMÈS SELLIER sont considérées comme preuve valable du contenu de la transaction, sauf preuve contraire apportée par le client.

Vous pouvez à tout moment faire désactiver votre compte en envoyant un e-mail au Service Clients en cliquant sur le lien « Nous contacter ».

5.2. Validation des commandes passées sur le Site

5.2.a) Validation du mode de livraison

Vous devrez d'une part valider votre mode de livraison et d'autre part compléter les informations de livraison nécessaires à la bonne expédition de votre commande : pays d'expédition, civilité, prénom, nom, téléphone, adresse de livraison (ou le magasin auquel vous souhaitez retirer votre commande, si le pays de livraison sélectionné dispose de magasins offrant ce service - cf. Article « 8.1 Zone de livraison et de retrait ») et toute autre information requise pour traiter votre commande.

Une fois cette étape terminée, cliquez sur « Continuer ».

5.2.b) Validation du paiement de la commande

Vous pourrez reprendre votre adresse de livraison comme adresse de facturation ou en saisir une autre. Vous serez ensuite invité à sélectionner un mode de paiement (cf. Article « 6. Prix – Moyens de Paiement acceptés ») et à saisir les informations y afférant.

À la fin du processus de commande décrit ci-dessus et après avoir accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et la Politique de Confidentialité du Site, cliquez sur le bouton « Payer ».

Pour confirmer un Produit précommandé, un Produit personnalisé ou tout autre Produit nécessitant un délai d'expédition allongé, vous devez en outre autoriser HERMÈS SELLIER à enregistrer vos coordonnées bancaires, jusqu'à l'expédition dudit produit et pour une durée maximale de 2 mois, aux fins de procéder au débit de votre compte lors de l'expédition de votre commande.

Vous devez bien vérifier l'exactitude de votre sélection avant de confirmer votre commande. Si tous les efforts sont faits pour assurer que la couleur et le motif des Produits dont les photos sont affichées sur le Site soient fidèles aux Produits originaux, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu des couleurs sur vos équipements informatiques. HERMÈS SELLIER ne peut être tenu responsable d'erreurs ou d'inexactitudes non substantielles des photographies ou des représentations graphiques des Produits figurant sur le Site. En cas de questions sur les Produits, vous pouvez contacter notre Service Clients.

Pour plus d'informations concernant les modalités de paiement (devises, modes de paiement acceptés etc.), veuillez vous référer à l'article ci-dessous « 6. Prix – Moyens de Paiement acceptés ».

Une fois terminée, votre commande est transmise à HERMÈS SELLIER pour traitement. Le contrat de vente sera formé une fois que nous aurons reçu votre commande. Nous procéderons à l'expédition de votre Produit sous réserve de la disponibilité du Produit acheté (tel que prévu ci-dessus) et du paiement effectif du Produit.

HERMÈS SELLIER se réserve le droit de ne pas accepter une commande d'un client avec lequel elle est en litige pour une commande antérieure, ou si HERMÈS SELLIER estime raisonnablement que ce client a enfreint les présentes Conditions Générales ou qu'il s'est engagé dans une activité frauduleuse, ou pour tout autre motif légitime.

5.2.c) Récapitulatif de la commande

Un récapitulatif de votre commande vous sera ensuite adressé par e-mail (« Votre commande Hermès »). Ce récapitulatif fera figurer le montant total de la commande, les informations relatives au coût et au délai de livraison, les caractéristiques essentielles, la quantité et le prix des Produits achetés.

Nous vous conseillons de conserver ce récapitulatif sur un support électronique.

Vous recevrez ensuite un e-mail de confirmation d'expédition de votre commande avec votre facture électronique en pièce jointe.

Nous mettons tout en œuvre pour que nos communications vous soient transmises dans les meilleurs délais.

Nous vous conseillons de vérifier votre dossier "Spam" si vous n'avez pas reçu l'e-mail de confirmation d'expédition.

En application de l'article L213-1 du Code de la Consommation, lorsqu'une commande porte sur un montant égal ou supérieur à 120 Euros, HERMÈS SELLIER conserve l'écrit qui constate le contrat conclu entre HERMÈS SELLIER et un client par voie électronique pendant un délai courant à compter de la conclusion du contrat jusqu'à la date de livraison du bien et pendant une durée de dix ans à compter de celle-ci (en conformité avec le décret 2005-137 du 16 février 2005). Vous disposez alors d'un accès à ce document à tout moment, sur demande effectuée auprès du Service Clients après justification de votre identité.

5.3. Procédure de commande par téléphone

Vous pouvez commander un Produit en appelant notre Service Clients (cf. section "3. Modalités de commande"). Pour passer une commande, vous devrez fournir les informations suivantes ("**Détails de la commande**") :

- Informations du Produit : le nom et/ou le numéro de référence du produit demandé, la quantité requise et, le cas échéant, la couleur, la taille, le matériau, la finition et toute autre information d'identification dont nous avons besoin ; et

- Données personnelles : vos titre, prénom, nom, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse de livraison et, le cas échéant, l'adresse de facturation.

Nous vous indiquerons si le Produit demandé est disponible et, si c'est le cas, le prix d'achat du produit, la date estimée de collecte ou de livraison et les frais de livraison éventuels. Veuillez vous assurer que les informations de livraison que vous fournissez sont correctes. Des informations erronées pourront entraîner un retard ou la perte de votre commande. HERMÈS SELLIER ne sera pas responsable du remplacement ou du remboursement si les informations que vous avez fournies sont incorrectes.

Si vous choisissez de poursuivre la commande, vous recevrez un e-mail ou un message texte (selon le mode de communication choisi) contenant un lien vers une plateforme de paiement externe. Il vous suffit de cliquer sur le lien pour être redirigé vers la plateforme de paiement où vous trouverez le détail de la commande et du prix d'achat ("**Informations de la commande**"). Avant d'effectuer le paiement, vous devez vérifier l'exactitude des Informations de la commande. Le lien de paiement sera valide 30 minutes après envoi.

Concernant le mode de paiement accepté, vous pouvez vous référer à l'article 6 "Prix - Modes de paiement acceptés", étant précisé que nous ne sommes pas en mesure d'accepter les paiements PayPal et Apple Pay pour les commandes par téléphone.

Une fois que vous aurez confirmé les données de la commande, fourni, et accepté les présentes Conditions Générales de Vente et notre Politique de confidentialité, vous pourrez procéder au paiement de la commande en cliquant sur le bouton "Payer". HERMÈS SELLIER n'aura accès à aucune donnée bancaire.

Une fois le paiement effectué, vous recevrez un récapitulatif de la commande. Nous vous recommandons de conserver cet e-mail. HERMÈS SELLIER traitera alors votre commande.

Le contrat de vente sera formé une fois que vous aurez passé votre commande. Nous expédierons votre Produit sous réserve de la disponibilité du Produit acheté (comme prévu à l'article 4) et du paiement effectif du Produit. Vous recevrez un courriel de confirmation d'expédition lorsque votre commande sera expédiée.

Les données de Commande collectées par HERMÈS SELLIER constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre HERMÈS SELLIER et ses clients. En cas de litige entre HERMÈS SELLIER et l'un de ses clients relatifs à une transaction effectuée sur le Site, les Données de Commande collectées par HERMÈS SELLIER seront considérées comme la preuve irréfutable du contenu de la transaction.

5.4. Factures

Votre facture sera envoyée par HERMES SELLIER dans un e-mail de confirmation d'expédition. Nous faisons tout notre possible pour que nos communications vous parviennent en temps utile. Toutefois, il est possible que certains e-mails soient qualifiés de spam. Par conséquent, nous vous conseillons de vérifier votre dossier de spam si vous n'avez pas reçu votre e-mail de confirmation d'expédition.

Vous pouvez également télécharger vos factures électroniques dans la section « Vos commandes » de votre compte personnel. Un compte client est créé automatiquement pour chaque commande. Pour avoir accès à vos factures électroniques, vous devez vous connecter sur votre compte. Si vous ne vous êtes encore jamais connecté, vous pouvez cliquer sur l'email de confirmation du compte pour procéder à la création d'un mot de passe ou vous pouvez créer un mot de passe directement sur le site en cliquant sur « mot de passe oublié ».

Si vous souhaitez recevoir une version imprimée de votre facture, vous pouvez en faire la demande expresse auprès de notre Service Clients, dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de l'expédition de votre commande.

6. Prix – Moyens de Paiement acceptés

6.1. Prix

Les prix des Produits sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises. En dehors des cas de remboursement réalisé (i) dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou pour (ii) défaut de conformité et vices cachés, HERMÈS SELLIER ne remboursera pas la TVA appliquée sur les achats effectués sur le Site (même dans le cas où l'acheteur, après réception, réexpédie les Produits à destination d'un pays tiers).

Les Produits sont facturés sur la base des tarifs affichés sur le Site au moment de la passation de votre commande, sous réserve de disponibilité.

Toutes les commandes sont payables en Euros et doivent être réglées au moment de la passation de votre commande. En cas d'indisponibilité de certains Produits commandés (cf. Article 4 « Disponibilité des Produits »), seuls le prix et les frais de transport relatifs aux Produits disponibles seront débités.

6.2. Moyens de paiement acceptés

6.2.a) Paiement par carte de crédit ou carte bancaire

Les cartes de crédit et cartes bancaires acceptées sont : Visa®, MasterCard®, American Express®, Carte Bleue®, JCB®, CUP®. Les paiements par carte bancaire sont authentifiés et sécurisés grâce au système 3D Secure. Ce dispositif est également connu sous les

noms de « Verified by Visa® », « MasterCard® SecureCode » ou « American Express SafeKey® ». Lors du paiement, la banque demande des informations personnelles à l'internaute afin de vérifier l'identité du porteur de la carte et de valider la transaction.

Comment payer avec 3D Secure sur Hermes.com ?

Après la validation de vos coordonnées bancaires (numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme), une nouvelle page va s'afficher sur laquelle vous devrez saisir les informations personnelles demandées par votre banque. Ces informations peuvent être :

- la réponse à une question personnelle ;
- un mot de passe que vous avez choisi au préalable ;
- un code envoyé par SMS,
- votre date de naissance...

Une fois le code 3D Secure saisi et validé par votre banque, votre commande est finalisée. Vous recevrez alors un e-mail de confirmation.

L'authentification est propre à chaque banque. Pour toute question concernant votre code 3D Secure, nous vous invitons à contacter directement votre banque.

L'expédition de votre commande ne peut avoir lieu qu'après vérification de votre mode de paiement et réception de l'autorisation de débit de votre carte. Le débit de votre compte interviendra au moment de l'expédition de votre Commande.

6.2.b) Paiement par Paypal

Nous acceptons les paiements réalisés par Paypal (sauf pour les commandes par téléphone, les Précommandes et les Personnalisations).

Si vous choisissez l'option de paiement Paypal, vous serez automatiquement redirigé(e) vers la plate-forme Paypal. Si vous ne disposez pas d'un compte PayPal, vous pourrez en créer un à cette occasion. Après validation de votre commande avec Paypal, vous serez redirigé(e) vers la page de confirmation de Hermes.com.

6.2.c) Paiement par Apple Pay

Nous acceptons les paiements réalisés par Apple Pay (sauf pour les commandes par téléphone, en cas d'échanges, et en cas de livraisons via CHRONOPOST - Precise). Ce moyen de paiement est disponible à partir des appareils Apple sur lesquels vous avez renseigné vos informations dans l'application de paiement Apple Pay.

Lorsque vous sélectionnez « ajouter au panier », l'option Apple Pay apparaît sur la page du produit ajouté. Vous devrez sélectionner l'encart de paiement Apple Pay puis accepter (i) les Conditions Générales de Vente d'Hermès, (ii) qu'un compte client soit automatiquement créé si vous n'en disposez pas, à l'aide des informations que vous avez renseignées sur votre compte Apple, ainsi que la Politique de confidentialité d'Hermès.

Pour plus d'informations, veuillez-vous référer à notre Politique de confidentialité.

Nous vous invitons à bien vérifier que les informations liées à votre compte Apple ne sont pas erronées, notamment l'adresse de livraison renseignée, avant de confirmer votre paiement. HERMÈS SELLIER ne sera pas responsable du remplacement ou du remboursement du produit si les informations fournies sur votre compte Apple sont incorrectes.

Ensuite, vous devrez confirmer votre commande avec la fonctionnalité Touch ID ou en renseignant l'identifiant et le mot de passe de votre compte Apple.

Après validation de votre commande, vous serez redirigé(e) vers la page de confirmation de Hermes.com.

- Si vous disposez d'un compte client Hermès, votre commande sera directement rattachée à votre compte.
- Si vous ne disposez pas d'un compte client Hermès, vous recevrez un email vous confirmant la création de votre compte. Un lien vous sera alors proposé pour personnaliser le mot de passe de votre compte client.

6.2.d) Avoirs et cartes cadeaux

Les avoirs délivrés par les magasins Hermès et/ou les cartes cadeaux émises par les magasins Hermès ne peuvent être utilisés pour acheter des Produits présentés sur le Site.

7. Réserve de Propriété

Les Produits commandés demeurent la propriété d'HERMÈS SELLIER jusqu'au complet encaissement du prix par HERMÈS SELLIER.

En revanche, vous assumez les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) liés aux Produits livrés à compter de leur livraison à l'adresse indiquée lors de la commande ou dès leur collecte en cas de retrait en magasin.

8. Modalités de livraison et de retrait en magasin

8.1. Zone de livraison et de retrait

8.1.a) Livraison à une adresse postale

Les Produits achetés sur le Site et/ou par téléphone ne peuvent être livrés qu'en France métropolitaine île de Corse incluse (à l'exclusion de la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Nouvelle-Calédonie et les Terres australes et antarctiques françaises), dans la Principauté de Monaco, en Allemagne (à l'exclusion de l'île d'Helgoland et le territoire de Busingen), en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas (à l'exclusion des Antilles Néerlandaises et d'Aruba), en Espagne, (à l'exclusion des îles Canaries, Ceuta et Melilla), au Portugal (à l'exclusion des îles Açores et Madère), en Italie (à l'exclusion de Livigno, Campione d'Italia et les eaux nationales du lac de Lugano), en Irlande, en Autriche (à l'exclusion des communes de Jungholz et Mittelberg), en République Tchèque, en Finlande (à l'exclusion des îles Aland), au Danemark (à l'exclusion du Groenland et des îles Féroé), en Suède et en Pologne (ci-après la « **Zone de Livraison** »).

Il est impossible de passer une commande pour toute adresse de livraison située en dehors de cette Zone de livraison. Pour des raisons, notamment de sécurité, HERMÈS SELLIER ne traitera aucune commande pour laquelle une poste restante, une boîte postale est fournie. Les livraisons à destination de sociétés de réexpédition (*forwarding companies*) sont exclues.

Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande.

Nous nous réservons le droit de demander une signature et une pièce d'identité valide à la livraison (par exemple, passeport ou permis de conduire).

Concernant les envois CHRONOPOST (services Express et Precise) la livraison s'effectue obligatoirement sur présentation d'un code sécurisé à 6 chiffres à communiquer au livreur le jour de la livraison. Sans ce code, le livreur ne pourra pas remettre le colis au destinataire et celui-ci sera déposé en instance en point de retrait.

8.1.b) Retrait en magasin Hermès

Il vous est possible de retirer en magasin votre commande effectuée sur le Site et/ou par téléphone. Ce service est offert et est actuellement proposé uniquement dans certains magasins. Lors du processus de commande, vous pourrez vérifier si le magasin choisi est éligible à l'option de retrait en magasin.

Vous pourrez désigner une autre personne pour le retrait de votre commande en magasin (cf. article « 8.3 Délais de livraison et de retrait »).

Le service de retrait en magasin n'est pas disponible pour le vélo « Le Flâneur », les papiers-peints et le mobilier.

8.2. Frais de livraison

Livraisons (conditions applicables sous réserve de la disponibilité des services d'expédition suivants au moment de l'achat) :

Les frais d'expédition sont les suivants :

Livraisons vers la France et la Principauté de Monaco :

Les frais de port standard sont offerts pour toute commande Colissimo, ainsi que pour les livraisons CHRONOPOST - Express

Livraisons vers la France continentale :

Les frais de port pour les livraisons CHRONOPOST - Precise sont les suivants :

-15 € pour une commande d'un montant inférieur ou égal à 200 €

-5 € pour une commande d'un montant supérieur à 200 €

Livraisons vers la Belgique, le Luxembourg, les Pays-Bas, l'Espagne et la Suède :

- La livraison via FedEx Standard (décrite à l'article 8.3.b) est sera offerte.

- Le service FedEx Express (décrite à l'article 8.3.b) sera facturé 10,00 €.

Livraison en Allemagne, Portugal, Italie, Irlande, Autriche, République Tchèque, Finlande, Danemark et Pologne :

- UPS Standard : livraison offerte

- Le service UPS Express Saver (décrit à l'article 8.3) sera facturé 10,00 €

- Le service UPS Express (décrit à l'article 8.3) sera facturé 15,00 €

Livraisons spécifiques :

Les frais de livraison d'un vélo « Le Flâneur » s'élèvent à 150 €. Le transport est réalisé par un transporteur spécifique sur rendez-vous. Le Service Clients vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous de livraison.

Les frais de livraison pour le mobilier/les luminaires s'élèvent à 6 % de la commande sans excéder 5 000 €.

8.3. Délais, modalités de livraison et de retrait en magasin

Lors de la commande, nous vous communiquerons le délai de livraison qui sera confirmé dans la confirmation d'expédition de la commande. Le délai de livraison indiqué ci-dessous court à partir de l'e-mail d'expédition de votre commande, ce délai pourra être allongé en cas de circonstances exceptionnelles.

Toute commande effectuée un jour non ouvré entraînera le report dudit délai de livraison au prochain jour ouvré.

HERMÈS SELLIER se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. Dans ce cas, le débit de votre carte de crédit ou de paiement sera fractionné de la même façon pour correspondre au prix des Produits effectivement expédiés et les frais de transport ne seront facturés que pour un seul envoi conformément aux indications figurant dans votre récapitulatif de commande.

Les commandes incluant un Produit personnalisé sont soumises à des délais de livraison spécifiques, ces derniers seront communiqués au moment de la commande.

Hermès fera tout son possible pour respecter les délais de livraison prévus ci-dessous. En cas d'évènement indépendant de notre volonté entraînant un retard de livraison, nous vous informerons dans les meilleurs délais. Vous pourrez soit demander une nouvelle date de livraison, soit annuler votre commande et recevoir le remboursement.

Toute modification des modalités de livraison doit être faite via l'application mise à disposition ou le site internet de notre transporteur. A défaut, Hermès ne pourra pas être tenu responsable en cas de non-respect des modalités de livraison prévues ci-après.

Hermès ne sera pas responsable en cas de non-respect des délais (retard de livraison, impossibilité de livraison, renvoi des Produits à Hermès, etc.) résultant du caractère erroné et/ou incomplet des indications fournies par vos soins en vue de la livraison et/ou d'une absence de votre part au moment de la livraison.

8.3.a) Livraisons en France et dans la Principauté de Monaco

8.3. a) (i) Livraisons en France et dans la Principauté de Monaco :

Les délais du service CHRONOPOST - Express sont de :

- deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13) heures un jour ouvré ;
- trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après treize (13) heures un jour ouvré.

Les délais du service du service Colissimo sont de :

- trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13) heures un jour ouvré ;
- quatre (4) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après treize (13) heures un jour ouvré.

Concernant la Corse, les délais du service CHRONOPOST Express sont de trois (3) jours ouvrés pour toute commande validée un jour ouvré.

8.3. a) (ii) Livraisons en France continentale :

Les délais du service CHRONOPOST - Precise:

Pour toute commande passée avant treize (13) heures, nous livrons dès le lendemain et jusqu'à 5 jours. La livraison se fera sur un créneau de 2heures que vous aurez choisi, en fonction des disponibilités de Chronopost et des plages horaires suivantes :

- Du lundi au samedi de 8 heures à 22 heures, et
- Le dimanche de 8 heures à 13 heures

CHRONOPOST - Precise vous livre à votre domicile, en main propre sous présentation d'un code PIN. Le livreur ne pourra pas vous remettre votre colis sans que vous lui communiquiez le code confidentiel à 6 chiffres qui vous aura été transmis.

Si la livraison n'a pas pu être réceptionnée par vos soins car absent lors de la présentation du colis, ou si vous ne retrouvez plus le code à l'arrivée du livreur, votre commande sera déposée en point de retrait.

Le service CHRONOPOST - Precise n'est réservé qu'à certains codes postaux en France continentale.

Les jours ouvrés comprennent les jours du lundi au vendredi hors jours fériés.

8.3.b) Livraisons vers la Belgique, le Luxembourg, les Pays-Bas, l'Espagne et la Suède :

Les délais du service FedEx® Express sont de :

- un (1) à deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13h) heures un jour ouvré ;
- deux (2) à trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après treize (13h) heures un jour ouvré.

Les jours ouvrés, pour les livraisons assurées par Fedex Express comprennent les jours du lundi au samedi, hors jours fériés.

Les commandes incluant un parfum nécessiteront un (1) jour ouvré supplémentaire.

Les délais du service FedEx® Standard sont de :

- cinq (5) à six (6) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13) heures un jour ouvré ;
- six (6) à sept (7) jours ouvrés pour toutes les commandes passées et validées après treize (13) heures un jour ouvré.

Les jours ouvrés, pour les livraisons assurées par FedEx Standard, comprennent les jours du lundi au samedi, hors jours fériés.

8.3.c) Livraisons en Allemagne, au Portugal, en Italie, en Irlande, en Autriche, en République tchèque, en Finlande, au Danemark et en Pologne :

Les délais du service UPS Standard sont de :

- cinq (5) à six (6) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13) heures un jour ouvré ;
- six (6) à sept (7) jours ouvrés pour toutes les commandes passées et validées après treize (13) heures un jour ouvré.

Les délais du service UPS Express Saver sont de :

- un (1) à deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13) heures un jour ouvré ;
- deux (2) à trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après treize (13) heures un jour ouvré.

Les délais du service UPS Express sont de :

- un (1) à deux (2) jours ouvrés pour toutes les commandes passées et validées avant treize (13) heures un jour ouvré ;
- deux (2) à trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après treize (13) heures un jour ouvré.

Dans le cadre de ce service, la livraison est garantie avant midi.

Les commandes incluant un parfum nécessiteront un (1) jour ouvré supplémentaire.

8.3.d) Retrait en magasin

Un e-mail vous sera envoyé lorsque votre commande sera disponible en magasin.

Pour un retrait dans un magasin Hermès en France, vos Produits seront disponibles sous :

- un (1) à deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant treize (13) heures un jour ouvré ;
- deux (2) à trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après treize (13) heures un jour ouvré.

Toute commande à retirer hors France incluant au moins un parfum nécessitera un délai de livraison de soixante-douze (72) heures .

Afin de récupérer votre commande, veuillez vous présenter à un vendeur lors de votre arrivée en magasin, avec :

- l'e-mail vous informant de la disponibilité de votre commande (imprimé ou sur l'écran de votre téléphone) ;
- et votre pièce d'identité.

Si vous avez choisi un retrait par une autre personne, cette dernière devra se présenter à un vendeur avec :

- l'e-mail vous informant de la disponibilité de la commande ;
- une procuration écrite de votre part lui donnant le droit de récupérer votre commande ;
- une copie de votre pièce d'identité ;
- et sa pièce d'identité.

Vous disposez de trois (3) semaines pour récupérer votre commande et ce, à partir de la réception de l'e-mail vous informant de sa disponibilité en magasin. A défaut, HERMES SELLIER se réserve le droit d'annuler la commande et de procéder au remboursement de celle-ci.

Veuillez noter qu'il n'est pas possible de procéder au retrait en magasin du vélo « Le Flâneur », des produits des catégories mobilier et luminaire et des Produits personnalisés.

Le service de retour en magasin n'est pas disponible pour ces Produits. Pour toute question, veuillez contacter notre Service Clients.

9. Problèmes de livraison

Tout défaut ou retard de livraison, ou de mise à disposition de vos Produits en magasin, supérieur aux délais de livraison mentionnés à l'article 8.3 doit être signalé auprès de notre Service Clients dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect du délai de livraison, vous pouvez mettre en demeure HERMES SELLIER de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut de livraison à l'issue de ce délai supplémentaire, vous pouvez annuler la commande par écrit. Vous pouvez cependant en cas de non-respect du délai de livraison, et sans délai supplémentaire, annuler immédiatement la commande dans les conditions de l'article L. 216-6 du code de la consommation, si vous nous avez indiqué que le respect du délai de livraison est une condition essentielle de votre achat.

HERMES SELLIER sera alors tenu de vous rembourser la totalité des sommes versées, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de dénonciation du contrat de vente. Si vous recevez néanmoins le Produit après avoir utilisé cette faculté, vous devrez le retourner selon les modalités de retour prévues à l'article 11 ci-après.

Vous devez vérifier la conformité des Produits au moment de la livraison et indiquer, si possible sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites accompagnées de votre signature les éventuelles anomalies constatées (paquet ouvert, produit endommagé etc.).

Vous devez ensuite contacter le Service Clients (cf. Article 3). En cas de non-conformité des Produits achetés ou s'ils ne vous donnent

pas satisfaction, vous pouvez les retourner ou en demander l'échange ou le remboursement dans les conditions prévues aux articles 10 « Droit de rétractation » et 11 « Modalités de retour, d'échange et de remboursement ».

Dans le cas d'une livraison CHRONOPOST, celle-ci s'effectue obligatoirement en main propre sur présentation d'un code PIN à 6 chiffres. Le code sécurisé ne doit en aucun cas être communiqué à distance au livreur en charge de votre colis.

10. Droit de rétractation

10.1. Droit et délai de rétractation

Vous disposez d'un droit de rétractation légal que vous pouvez exercer dans les conditions prévues par les articles L221-18 et L221-20 du Code de la consommation, si vous remplissez les conditions posées par ces dispositions, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalités.

La politique générale de retour (pour demande de remboursement ou d'échange) d'HERMÈS SELLIER vous permet de vous rétracter dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de livraison des Produits, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalité. Passé ce délai, vous ne pourrez plus exercer votre droit de rétractation.

10.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Nous vous offrons la possibilité de remplir et transmettre votre déclaration de rétractation en ligne en vous connectant à votre compte client. Vous recevrez alors sans délai une confirmation de votre rétractation par email.

Vous pouvez également adresser votre demande de rétractation en contactant notre Service Clients ou utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible en annexe des présentes Conditions Générales de Vente.

10.3. Restriction au droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, votre droit de rétractation ne peut être exercé ni pour les commandes de (i) produits de parfumerie, maquillage, beauté qui ont été ouverts, descellés ou utilisés (y compris lorsque le film transparent extérieur a été retiré), pour des raisons d'hygiène, ni pour les (ii) Produits personnalisés.

10.4. Conséquence du droit de rétractation

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou en cas de non-conformité du Produit, vous pouvez retourner le(s) Produit(s) acheté(s) en demandant l'échange ou le remboursement dans les conditions décrites à l'article 11 ci-dessous.

11. Modalités de retour, d'échange, et de remboursement

11.1. Après du site *Hermès.com*

11.1.a) Procédure de retour gratuit

Les Produits doivent être retournés à partir d'un pays de la Zone de Livraison et selon les modalités exposées ci-dessous. Hermès Sellier ne sera pas responsable des pertes, dommages et/ou retards liés aux retours effectués à partir d'un pays situé en dehors de la Zone de Livraison (cf. article 8.1) et/ou ne respectant pas les modalités suivantes.

Tous les éventuels frais supplémentaires (taxes et/ou de droits de douane) et/ou les éventuelles formalités pour le déblocage à la douane pour un retour depuis un pays situé en dehors de la Zone de Livraison seront exclusivement à votre charge.

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, les Produits doivent être retournés dans leur état et emballage d'origine (la boîte orange et le carton d'expédition), accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel.

Les Produits portant un tag (NFC tag « Hermès Sellier ») doivent être retournés revêtus du Tag sans qu'aucune altération ou dommage n'y ait été apporté. En cas d'absence ou d'altération du Tag, aucun retour ni remboursement ne pourra être effectué.

Le retour d'un Produit pour échange ou remboursement est gratuit. Pour ce faire, vous devez nous retourner les Produits par l'intermédiaire de nos transporteurs sélectionnés, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre notification de rétractation, en utilisant notre système d'étiquettes de retour prépayées. Connectez-vous à votre compte client et cliquez sur " Retour ou échange d'articles " dans la rubrique " Vos commandes ".

Pour organiser le retour de votre Produit, veuillez suivre les instructions communiquées dans la procédure de retour (cf. "Retour ou échange d'articles" dans la rubrique "Vos commandes") et/ou par e-mail qui vous permettront de :

- choisir les Produits à retourner ainsi que le motif du retour ;
- choisir le mode de retour : dépôt au point de collecte du transporteur (bureaux de La Poste pour les commandes livrées en France et à Monaco) ou retrait du colis à votre domicile sur prise de rendez-vous ;
- télécharger et imprimer votre étiquette de retour prépayée.

Veuillez-vous référer à l'article "11.1.e) (i) Conditions de retour applicables aux produits de parfumerie, maquillage, beauté" pour consulter les Produits non éligibles au système d'étiquette de retour prépayée.

En cas de retour pour un remboursement et si vous avez choisi une livraison payante pour votre commande, le remboursement ne comprendra pas les frais d'expédition.

En cas de retour pour échange, la livraison express (option payante) de la commande échangée sera offerte.

Si vous ne pouvez pas ou ne souhaitez pas utiliser le service d'étiquettes de retour prépayées, veuillez contacter notre Service Clients qui enregistrera votre retour. Vous disposerez ensuite d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de l'enregistrement du retour pour retourner votre colis à l'adresse communiquée par notre Service Clients.

Dans ce cas, nous vous conseillons fortement de contracter l'assurance proposée par votre transporteur. Vous serez seul responsable du retour des Produits et HERMÈS SELLIER ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte, dommage, envoi à une mauvaise adresse ou retard de livraison d'un Produit dont le retour ne sera pas effectué à l'aide du service d'étiquettes de retour prépayées proposé par HERMÈS SELLIER.

Si vous ne pouvez pas ou ne souhaitez pas utiliser le service d'étiquettes de retour prépayées, nous nous engageons à vous rembourser les frais d'un service d'expédition standard avec suivi. Pour bénéficier de ce remboursement, veuillez contacter notre Centre de Relations Clients pour nous en informer et vous assister dans la procédure.

En aucun cas, il ne sera possible de vous accorder un avoir électronique à utiliser sur le site Hermes.com, ni de vous délivrer un avoir en magasin.

Les Produits achetés dans les magasins Hermès ne peuvent être échangés ou retournés via le Site.

Si vous retournez le vélo "Le Flâneur", notre service clientèle facilitera la collecte du vélo par notre transporteur. Pour toute question, veuillez contacter notre Service Clients.

11.1.b) Echange

En cas de demande d'échange, veuillez préciser dans le champ dédié le(s) Produits(s) que vous souhaitez recevoir en échange de votre commande.

Si vous souhaitez que le(s) produit(s) choisi(s) soit mis de côté pour vous, nous vous invitons à contacter notre Service Clients.

Si le montant du ou des Produits choisi(s) en remplacement a une valeur supérieure au montant du ou des Produit(s) retourné(s), vous devrez payer la différence de prix par carte bancaire en utilisant notre service de paiement sécurisé. Veuillez noter que nous ne sommes pas en mesure d'accepter les paiements PayPal et Apple Pay pour le paiement de toute différence de prix suite à un échange.

Si le montant du ou des Produit(s) choisi(s) en remplacement a une valeur inférieure au montant du ou des Produit(s) retourné(s), la différence de prix vous sera remboursée par HERMÈS SELLIER (étant rappelé que pour les cadeaux, seul le client ayant acheté le cadeau peut demander le remboursement et voir son compte bancaire recredité).

En cas de retour de votre commande pour un échange et si vous avez choisi une livraison payante avec notre partenaire UPS, la nouvelle expédition d'échange sera gratuite.

En cas d'échange, les frais de transport de la première livraison seront remboursés, mais les frais de transport de la seconde expédition seront facturés en fonction du mode de livraison choisi.

Veuillez noter que l'échange interviendra sous soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la réception du ou des produits.

Par exception à ce qui précède, il ne pourra être procédé à aucun échange de produits mobiliers, tissus d'ameublement, papiers peints, luminaires, produits personnalisés.

11.1.c) Remboursement

En cas de demande de remboursement, ce dernier interviendra immédiatement compter de la réception du ou des Produit(s). Un e-mail de confirmation vous sera envoyé. Le remboursement, incluant les frais de livraison de la commande initiale, s'effectuera alors selon le même mode de paiement utilisé lors de la commande et sera effectué dans la même devise que celle utilisée au moment du règlement de sa commande.

Veuillez toutefois noter que votre banque peut mettre jusqu'à dix (10) jours ouvrables pour effectuer un remboursement sur votre carte, selon les délais de traitement. Cela varie selon les émetteurs de carte, HERMÈS SELLIER n'est pas en mesure d'accélérer ce processus indépendant de notre volonté.

11.1.d) Cadeaux commandés depuis le Site

Les tiers bénéficiaires de cadeaux commandés depuis le Site pourront exclusivement échanger les Produits via la procédure de retour auprès du Site. En conséquence seul le client ayant acheté le cadeau pourra demander le remboursement dans le cadre du droit de rétractation (dans la mesure où seul le compte bancaire de la personne ayant commandé le produit pouvant être recredité).

Le cas échéant, seul un échange pour un Produit d'une valeur équivalente ou supérieure (la différence de prix devant alors être acquittée par le tiers bénéficiaire du cadeau) est possible. Le tiers bénéficiaire devra contacter notre Service Clients qui enregistrera l'échange et enverra par e-mail l'étiquette de retour prépayée.

11.1.e) Produits spécifiques commandés depuis le Site et commandes payées avec PayPal

11.1.e) (i) Conditions de retour applicables aux produits de parfumerie, maquillage, beauté

Les produits de parfumerie, maquillage, beauté ne doivent pas être ouverts et doivent être retournés dans leur emballage d'origine avec leur film transparent. En cas de retour d'un Produit livré défectueux ou endommagé, le client doit s'assurer que le flacon est toujours hermétique, dans la négative, il conviendra de contacter notre Service Clients.

Le retour pour remboursement ou échange de parfums et de vernis à ongles n'est pas possible avec notre transporteur UPS, cette typologie de produits étant considérée comme une matière dangereuse. Pour retourner un parfum et/ou un vernis à ongles, vous pouvez contacter notre Service Client afin qu'il vous dirige vers la boutique la plus proche de votre adresse.

11.1.e) (ii) Conditions de retour des « ceintures à composer »

Si vous avez commandé une ceinture et une boucle grâce à la fonctionnalité « ceintures à composer », il ne sera pas possible de retourner ou échanger partiellement cet objet : vous devrez retourner le cuir avec la boucle.

11.1.e) (iii) Conditions de retour applicables à l'Apple Watch HERMÈS & à l'Apple AirTag HERMÈS :

Si vous avez commandé une Apple Watch HERMÈS et/ou un Apple AirTag HERMÈS, vous devrez retourner ou échanger cet objet en totalité. Pour l'Apple Watch HERMÈS, vous devrez retourner le boîtier avec les bracelets et pour l'Apple AirTag HERMÈS, vous devez retourner le AirTag avec son accessoire en cuir. Ces deux produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine. Le numéro de série de l'article retourné doit être le même que celui figurant sur la facture originale. Le retour de ces articles en magasin doit se faire dans le même pays que l'adresse de livraison.

11.1.e) (iv) Conditions de retour applicables aux chaussures HERMÈS

Les chaussures HERMÈS doivent être essayées sur des surfaces propres, sèches et non abrasives pour éviter d'endommager irrémédiablement les semelles ou toute autre partie de la chaussure. Le non-respect de cette condition peut entraîner le refus du retour.

11.1.f) Conditions de retour, échange et remboursement des commandes payées avec PayPal

En cas de demande d'échange d'une commande payée avec PayPal, les détails de votre carte bancaire ou de crédit seront requis si le montant de la nouvelle commande est supérieur au montant de la commande initiale. Tout montant supplémentaire dû par rapport au montant de la commande initiale ne pourra être payé que par carte bancaire. Nous ne sommes pas en mesure d'accepter le paiement par PayPal pour le montant supplémentaire dû au titre d'une commande d'échange. Si le montant de la nouvelle commande est égal au montant de la commande initiale, vous n'aurez pas besoin de fournir vos informations de carte bancaire et aucun nouveau paiement ne sera nécessaire.

Si vous demandez le remboursement d'une commande payée par Paypal, votre compte PayPal sera crédité du montant de la commande initiale.

11.1.g) Conditions de retour, échange et remboursement des commandes payées avec Apple Pay

En cas de demande d'échange d'une commande payée avec Apple Pay, et si le montant de la nouvelle commande est supérieur au montant de la commande initiale, seuls les paiements par carte bancaire seront acceptés. Les détails de votre carte bancaire seront requis sur la plateforme de paiement.

Si vous demandez le remboursement partiel ou total d'une commande payée par Apple Pay, votre compte Apple Pay sera crédité du montant de la commande initiale.

11.2. *Après des magasins Hermès*

11.2.a) Pour les Produits livrés à une adresse postale

Tout Produit acheté, ou reçu en cadeau, depuis le Site peut être échangé ou faire l'objet d'un crédit client valable un (1) an dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de livraison, aux conditions suivantes :

- se rendre dans un magasin Hermès offrant l'échange des Produits. La liste des magasins Hermès offrant l'échange est accessible à l'adresse suivante : fr.stores.hermes.com ;
- les Produits rendus ou retournés doivent être dans leur état et emballage d'origine ;
- les Produits rendus ou retournés doivent être accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel ; - les frais de transport de la première commande d'un Produit acheté sur le Site ne vous sont pas remboursés lorsque vous renvoyez le Produit pour un échange ou crédit client à un magasin Hermès.

Toutefois, le retour en magasin des Produits « petit h » n'est pas accepté, excepté au magasin de Sèvres, 17 rue de Sèvres à Paris (75006).

Par ailleurs, les articles de la catégorie « sacs, bagages et petite maroquinerie » (ci-après les « **Sacs et Bagages** ») font l'objet d'une procédure d'échange spécifique. Aucun échange de Sacs et Bagages ne pourra avoir lieu contre un article d'une catégorie différente. A contrario, un article de prêt-à-porter ne peut pas être échangé contre un sac. Les avoirs peuvent être utilisés pour l'achat de Sacs et

Bagages uniquement lorsque l'achat d'origine fait partie de cette même-catégorie et ne peuvent, en aucun cas, être utilisés pour l'achat d'un sac Kelly ou Birkin.

Afin d'effectuer une demande de remboursement d'un Produit acquis auprès du Site en exercice de votre droit de rétractation, vous devez procéder comme indiqué ci-avant au paragraphe précédent « 11.1. Auprès du Site [Hermes.com/fr/fr](https://www.hermes.com/fr/fr) ».

11.2.b) Pour les Produits retirés en magasin

Pour tout retrait de commande en magasin, vous pouvez demander :

- un échange (produits Hermès en collection et/ou Produit « petit h », si retrait dans le magasin de Sèvres, 17 rue de Sèvres à Paris (75006) exclusivement) ou un crédit client valable un (1) an en magasin ; Les échanges de Sacs et Bagages en magasin sont soumis à la procédure d'échange spécifique établie ci-dessus à l'article 11.2 a).
- un remboursement (sauf dans le cas d'une commande reçue en cadeau). Le magasin se chargera de renvoyer vos objets à [Hermes.com/fr/fr](https://www.hermes.com/fr/fr) qui effectuera le remboursement sous quatorze (14) jours. Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé pour passer votre commande.

12. Garanties légales et garantie commerciale

12.1. Garanties légales

Les Produits vendus par HERMÈS SELLIER sont soumis aux conditions de garanties légales prévues par les articles L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation ainsi que par les articles 1641 à 1648 du Code Civil, à l'exclusion de toutes autres garanties :

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale visées à l'article 12.2.

- Garantie légale de conformité (L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation) :

HERMÈS SELLIER vous livrera un Produit conforme au contrat et exempt de défauts de conformité lors de la remise dudit Produit, en ce sens que le Produit sera propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présentera les caractéristiques décrites lors de la vente. HERMÈS SELLIER répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous en fassiez la demande dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la livraison sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire.

Vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du Produit sauf si l'un de ces choix est impossible ou entraîne pour HERMÈS SELLIER un coût manifestement disproportionné auquel cas HERMÈS SELLIER pourra choisir l'autre solution. En outre, en cas de défaut grave de conformité, vous pouvez vous faire restituer le prix payé et rendre le Produit ou garder le Produit et vous faire restituer une partie du prix. La réparation, le remplacement ou le remboursement du Produit interviendront sans frais pour vous et ne font pas obstacle à l'allocation éventuelle de dommages et intérêts dans le cas où vous y auriez droit.

- Garantie légale des vices cachés (art. 1641 à 1648 du code civil) :

HERMÈS SELLIER vous remettra un Produit exempt de défauts cachés qui le rendraient impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que vous ne l'auriez pas acquis, ou n'en auriez donné qu'un moindre prix, si vous les aviez connus. Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous fassiez la demande dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice et en tout cas dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date de l'achat.

En cas de vice caché, vous aurez le choix de rendre le Produit et de vous faire restituer le prix et frais occasionnés par la vente ou de garder le Produit et de vous faire restituer une partie du prix. Dans tous les cas, il vous appartiendra de prouver que vous remplissez bien les conditions de la garantie.

En cas de défaut de conformité et de vices cachés vous devrez nous retourner les Produits à HERMÈS SELLIER en contactant notre Service Clients.

12.2. Garantie commerciale

Certains Produits vendus sur le Site bénéficient d'une garantie commerciale qui s'ajoute aux garanties légales visées à l'article précédent. Le contenu et les modalités de cette garantie commerciale sont disponibles sur le Site dans l'onglet « [Nous contacter](#) » et dans la section FAQ liée à nos Produits, vous pouvez voir ces termes avant l'achat de tout Produit concerné par cette garantie.

13. Service après-vente et disponibilité des pièces détachées

Tout Produit techniquement réparable bénéficie d'un service après-vente. Pour toute réparation, nous vous remercions de prendre contact avec notre Service Clients.

Conformément à l'article L 111-3 al 1 du Code de la Consommation, HERMÈS SELLIER vous confirme qu'aucune période de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits n'est garantie. HERMÈS SELLIER fera néanmoins ses meilleurs efforts pour satisfaire ses Clients en cas de demande d'une ou plusieurs pièces détachées.

14. Limitation de responsabilité

En aucun cas, la responsabilité d'HERMÈS SELLIER ne pourra être engagée pour tout dommage qui ne résulterait pas d'un manquement d'HERMÈS SELLIER à l'une de ses obligations.

15. Droit applicable - Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies et interprétées conformément au droit français. En cas de contestation liée à l'application et/ou interprétation des présentes Conditions Générales de Vente, vous avez la possibilité de contacter notre Service Clients (cf. Article 3). Vous pouvez également recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L612-2 du Code de la Consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris. Pour soumettre un litige au médiateur, le client peut (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur » (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou (iii) envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets d'HERMÈS, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès d'HERMÈS.

En cas de contestation liée à l'exécution d'une commande, si vous êtes un consommateur final personne physique, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Vous pouvez si vous le souhaitez, recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) N°524/2013. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice.

Conformément à l'article L. 223-1 du code de la consommation, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat.

ANNEXE : MODELE DE FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION

Si vous souhaitez faire valoir votre droit de rétractation - dans le respect des conditions prévues à l'article 10, vous avez la possibilité d'utiliser le formulaire ci-dessous :

À l'attention de : Hermes.com France - Service Retours - 24, rue du Faubourg Saint-Honoré - 75008 Paris – France.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou des biens suivants :

- Nom(s) et référence(s) de(s) l'article(s) :
- Commandé(s) le :
- Reçu(s) le :
- N° commande :

Nom du client à l'origine de la commande :

Adresse du client à l'origine de la commande :

Signature du client en cas de notification du présent formulaire sur papier :

Date :