

Conditions Générales de Vente et d'utilisation

Hermès.com Canada

Veillez lire attentivement les Conditions générales d'utilisation et les Conditions générales de vente du site Hermès Canada (le « Site ») (le présent « Contrat »). Nous vous encourageons à l'imprimer en intégralité [en cliquant ici](#).

Le Présent Contrat

L'utilisation du présent Site et l'achat d'articles proposés sur celui-ci sont soumis à et conditionnés par l'acceptation du présent Contrat. Sauf si vous avez déjà expressément accepté les termes du présent Contrat, l'utilisation de ce Site signifie et constitue la preuve que vous acceptez de vous conformer à et d'être lié par celui-ci, y compris les termes, conditions et dispositions de la Politique de confidentialité (la « Politique de confidentialité ») énoncés sur ce Site (qui sont intégrés aux présentes à des fins de référence dans sa version en vigueur à tout moment) et dont vous acceptez qu'elle fasse partie intégrante du présent Contrat. Vous pouvez prendre connaissance à tout moment de la version du présent Contrat et de la Politique de confidentialité en vigueur en cliquant dans la partie légale du footer.

Les commandes passées sur ce Site sont réservées aux particuliers et aux entreprises autrement qu'en vue d'une revente. La revente ou la distribution des articles HERMÈS achetés sur ce Site est formellement interdite. HERMÈS CANADA INC. société immatriculée dans la province de l'Ontario située au 131 Bloor Street West, Suite 202 (22060), Toronto, Ontario, M5S 1R0 est le vendeur des produits disponibles sur le Site (« Hermès Canada »). Hermès Canada peut à tout moment modifier le présent Contrat immédiatement en le révisant et en le publiant dans sa nouvelle version. Il vous incombe de prendre connaissance du présent Contrat lors de chaque visite et de chaque utilisation du Site. En outre, la poursuite de l'utilisation du Site suite à une modification des présentes sera considérée comme une acceptation sans réserve du présent Contrat dans sa version amendée.

Conditions Générales de Vente de produits Hermès Canada

Conditions de réservation

1. Acceptation des conditions de réservation et produits disponibles

Toute réservation effectuée par téléphone ou sur le site Hermès.com suppose l'acceptation préalable et sans restriction des présentes conditions de réservation. Le fait de confirmer oralement votre acceptation lors de la réservation signifie que vous avez pris connaissance et avez accepté les présentes conditions. À défaut, vous ne pourrez pas passer de réservation. HERMÈS SELLIER se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions. Les conditions de réservation applicables sont celles en vigueur le jour de la réservation.

Le service de réservation est un service proposé gratuitement. Il ne fera donc l'objet d'aucune facturation.

La liste des produits proposés sur le site Hermès.com et/ou en magasin pour la réservation est susceptible d'être modifiée à tout moment pour mieux répondre à vos attentes et en fonction de la disponibilité de nos produits.

Les produits disponibles vous seront indiqués :

- pour les réservations par téléphone, après avoir communiqué le magasin de votre choix à l'opérateur ;
- sur le site internet en sélectionnant le magasin de votre choix.

Les informations relatives à la disponibilité des produits proviennent directement de nos magasins/entrepôts et peuvent exceptionnellement être imprécises en cas d'évolution de nos stocks. Toute modification vous sera notifiée dans les plus brefs délais.

2. Validation de la réservation

Après avoir eu la possibilité de choisir un magasin de retrait, de vérifier le détail de votre réservation, son prix total et avoir validé l'ensemble des conditions de réservation, vous recevez de la part d'HERMÈS SELLIER un appel, un e-mail ou un SMS accusant réception de l'enregistrement de votre réservation. Toutes les réservations font l'objet d'un e-mail de confirmation de réservation. Ce document est à conserver car il constitue la preuve de la réservation.

Dans l'hypothèse exceptionnelle d'une rupture de stock, HERMÈS SELLIER s'engage à vous en informer immédiatement par téléphone ou e-mail.

3. Délais de mise à disposition des produits et durée de validité de la réservation

HERMÈS SELLIER s'engage à vous faire un retour sur la disponibilité du produit dans le magasin sélectionné quatre (4) heures après votre demande de réservation, sous réserve des horaires d'ouverture des magasins Hermès.

Vous êtes avertis de la mise à disposition de votre réservation par appel, par e-mail ou par SMS aux coordonnées transmises lors de la réservation.

À titre exceptionnel, HERMÈS SELLIER peut être amené à modifier l'heure ou la date initialement prévue pour le retrait de la réservation. HERMÈS SELLIER vous informe de toutes modifications de mise à disposition des produits réservés.

Les produits sélectionnés sont réservés pendant une durée de trois (3) jours à compter de l'e-mail de confirmation de la réservation (sous réserve d'un délai différent communiqué par le magasin Hermès). Faute de retrait passé ce délai, la réservation sera considérée comme annulée et le produit ne pourra plus être retiré.

4. Modalités de retrait

Pour procéder au retrait et au paiement du produit, vous devez vous munir de votre pièce d'identité et/ou de votre numéro de réservation.

Pour faire procéder au retrait et au paiement du produit par un tiers, ce dernier doit fournir :

- L'e-mail ou le SMS vous informant de la disponibilité de votre réservation,
- Sa pièce d'identité, et/ou
- Une copie de votre pièce d'identité.

HERMÈS SELLIER conserve la propriété pleine et entière des produits réservés jusqu'au paiement des produits. Les risques encourus sur les produits vous sont transférés au moment du retrait du produit.

5. Absence de droit de rétractation

Le contrat de vente entre HERMÈS SELLIER et vous est conclu au sein du magasin Hermès et non pas en ligne. Votre achat sera soumis aux conditions générales de vente applicables au magasin ayant effectué la vente. De ce fait, vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation prévu par le code de la consommation dans le cadre de la vente à distance.

Achat

1. Achat - Modalités de commande

Ce Site ne peut être utilisé que pour commander en ligne une sélection de produits HERMÈS auprès d'Hermès Canada depuis le Canada. Lors de chaque commande sur ce Site, il vous sera demandé de confirmer votre acceptation du présent Contrat en vigueur à la date de passation de celle-ci. Seules les personnes dotées de la capacité juridique, y compris les personnes âgées de plus de 19 ans, peuvent acheter des articles auprès d'Hermès Canada via ce Site. Vous déclarez, garantissez et convenez que vous disposez de cette capacité juridique, que vous n'êtes pas mineur et que vous reconnaissez la confiance placée par Hermès Canada dans cette déclaration et cette garantie.

Un conseiller Internet est disponible pour répondre à vos questions, du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (heure normale de l'Est), sauf les jours fériés (appel gratuit depuis le Canada) au 1-855-770-8626.

Vous pouvez également commander par téléphone au 1-855-770-8626, du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (heure normale de l'Est), sauf les jours fériés.

La zone de livraison des articles Hermès Canada commandés via Internet sur le présent Site ou par téléphone au 1-855-770-8626 comme indiqué ci-dessus est limitée au Canada (voir « Zone de livraison »). Une commande peut être passée à destination d'une seule adresse de livraison au sein de la zone comme indiqué ci-dessous. Pour garantir la qualité du service et la disponibilité des articles, vous n'êtes pas autorisé à commander, via ce Site, plus de 9 articles portant une même référence au cours d'une période de quinze (15) jours civils, sauf les articles en cuir. Les quantités sont soumises à des conditions de disponibilité et sont à la discrétion d'Hermès Canada.

Pour toute commande exceptionnelle, nous vous remercions de prendre contact avec le Service Clients d'Hermès Canada par téléphone ou par e-mail.

2. Achat – Disponibilité

2.1 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 »).

2.2 Disponibilité des Produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur ce Site, dans la limite des stocks disponibles. Des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister sur ce Site, notamment dans le cas de commandes simultanées d'un même article par plusieurs clients.

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 de l'indisponibilité d'un article 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 article présenté sur ce Site en remplacement, soit d'annuler votre commande.

Si vous choisissez d'annuler votre commande d'articles faisant l'objet d'un marquage personnalisé ou non, vous serez immédiatement remboursé si votre compte bancaire ou votre carte de crédit a été débité(e). Les commandes concernant des articles faisant l'objet d'un marquage personnalisé ne peuvent être annulées que dans un délai d'une (1) heure à compter de la réception du premier e-mail de confirmation de votre commande. Les produits personnalisés ne peuvent être ni échangés ni retournés.

Hermès Canada ne peut être tenue responsable en cas de rupture de stocks ou d'indisponibilité de certains articles.

Hermès Canada se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix des articles proposés sur le Site.

Les articles pouvant faire l'objet d'un marquage personnalisé sont signalés sur le site d'Hermès Canada à l'aide d'une mention spécifique. Certains articles présents sur le site d'Hermès Canada sont vendus exclusivement avec un marquage personnalisé et ne peuvent donc pas être achetés sans cette personnalisation.

A titre occasionnel, certains produits Hermès peuvent être mis en vente exclusivement via le Site Hermès Canada mais vous ne pouvez pas effectuer un retour ou un échange autorisé à la boutique Hermès Canada et par conséquent, les échanges peuvent être soumis à des délais plus longs que ceux généralement indiqués pour les autres produits.

3. Achat - Finalisation de commande

À tout moment, vous pouvez :

- ajouter des articles HERMÈS à votre sélection en cliquant sur « Ajouter au panier »,
- consulter les articles HERMÈS sélectionnés, en cliquant sur « Panier »,

Pour chaque article sélectionné sur ce Site, une page récapitulative s'affichera automatiquement, reprenant la photo de l'article, ses coloris et références, la quantité choisie, son prix unitaire et le montant total de votre commande. Vous devez bien vérifier l'exactitude de votre sélection avant de confirmer votre commande. Lors de la confirmation, votre commande sera transmise à Hermès Canada en vue de son traitement. Si tous les efforts sont faits pour s'assurer que la couleur, le motif et le style des articles HERMÈS dont les photos sont affichées sur ce Site sont fidèles aux articles originaux, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu des couleurs de votre ordinateur, mais aussi de la nature artisanale des articles HERMÈS. Vous convenez que tous les achats effectués sur ce Site le sont auprès d'Hermès Canada et non auprès d'une quelconque tierce partie et que toutes les obligations légales et contractuelles liées au présent Site, y compris les commandes et achats connexes, interviennent uniquement et exclusivement entre vous et Hermès Canada et n'impliquent (dans quelque mesure que ce soit) HERMÈS INTERNATIONAL. Par conséquent, ni Hermès Canada, ni HERMÈS INTERNATIONAL ne peut être tenue responsable d'erreurs ou d'inexactitudes des photographies ou des représentations graphiques des articles HERMÈS figurant sur ce Site. En cas de questions sur les articles, vous pouvez naturellement prendre contact avec notre Service Clients en cliquant dans le footer. Veuillez noter que, parmi les articles concernés par le marquage personnalisé, certains font l'objet d'un marquage fait main et que la photo présente sur le site d'Hermès Canada est uniquement une simulation. En conséquence Hermès Canada ne peut être tenue responsable de toute différence concernant le marquage entre la photo de l'article présenté personnalisé et l'article livré. Toute commande sur ce Site suppose la fourniture par vos soins des informations exactes et complètes qui vous sont demandées. Elles porteront sur : civilité, nom, prénoms, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresses de facturation et de livraison.

Il vous sera possible, pour une commande cadeau, d'inclure une carte d'accompagnement de 100 caractères. À la fin du processus de commande, vous êtes invité à cliquer sur le bouton « Payer ». Pour confirmer un Produit précommandé 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. Une fois terminée, votre commande est transmise à Hermès Canada pour traitement. Vous ne pourrez alors la modifier ou l'annuler qu'en contactant le Service Clients par téléphone au 1-855-770-8626. Pour tout article faisant l'objet d'un marquage personnalisé, si vous souhaitez modifier votre commande, vous devrez contacter le Service Clients dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures à compter de l'acceptation de ladite commande. Certaines commandes peuvent être refusées et Hermès Canada se réserve le droit, à son absolue discrétion, de ne pas accepter ou de refuser une commande. Hermès Canada se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel elle est en litige pour une commande antérieure, ou si Hermès Canada 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.

Pour chaque commande d'articles sur ce Site, un récapitulatif de votre commande vous sera adressé. L'accusé de réception mentionnera la description des articles sélectionnés, la quantité, le prix ainsi que le montant des frais de port. Vous avez la possibilité de créer un compte afin de sauvegarder les informations de facturation et de livraison pour une prochaine commande. Il vous sera demandé de définir votre propre mot de passe pour une utilisation ultérieure de ce compte. Vous vous engagez, sous votre seule responsabilité, à conserver ces identifiants confidentiels et à ne jamais les communiquer à des tiers. En conséquence, tout achat réalisé au moyen de ces identifiants sera réputé être fait par vous-même en tant que titulaire de ces identifiants. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre mot de passe, vous vous engagez à en informer immédiatement Hermès Canada. Vous pouvez, à tout moment, faire désactiver votre compte sur ce Site en envoyant un e-mail au Service Clients d'Hermès Canada à l'adresse suivante : service.ca-fr@hermes.com. Après la désactivation de votre compte, vous êtes libre de créer un nouveau compte à tout moment.

Les données enregistrées par ce Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Hermès Canada et ses clients. Vous convenez et confirmez qu'en cas de litige entre Hermès Canada et l'un de ses clients au sujet d'une transaction effectuée sur ce Site, toutes les informations, transactions, données, archives et activités qui ont été collectées, enregistrées, stockées et conservées sur celui-ci par Hermès Canada constitueront des archives précises, exhaustives et fiables et une preuve irréfutable de toutes ces activités, informations, transactions et données connexes.

4. Achat - Paiement du Prix

Les prix des articles Hermès sont indiqués en devise canadienne, hors taxes et frais de port (voir « 6. Expéditions et Livraisons »). Hermès Canada se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les prix des articles proposés sur ce Site en les publiant sur celui-ci. Les articles sont facturés sur la base des tarifs affichés sur ce Site au moment de la passation de votre commande, sous réserve de la disponibilité des articles commandés à cet instant. Le marquage personnalisé sera facturé selon les articles concernés.

Vous devez régler toute commande effectuée sur ce Site immédiatement lors de sa passation. Nous acceptons seulement les paiements par carte de débit, carte de crédit. Vous ne pouvez utiliser les avoirs client ou les cartes cadeaux émises par les magasins Hermès Canada pour acheter des articles proposés sur ce Site.

Nous acceptons les cartes de débit et les cartes de crédit suivantes : MasterCard®, Visa®, Diners Club®/Carte Blanche®, American Express®, Discover et China Union Pay. Votre commande ne sera traitée et acceptée qu'après vérification de votre mode de paiement et réception de l'autorisation de débit de votre carte.

Le débit de votre carte bancaire ou de crédit n'interviendra qu'au moment de l'expédition de votre commande, sauf pour les articles devant faire l'objet d'un marquage personnalisé (dans ce dernier cas, le débit se fera au moment de la passation de votre commande). En cas d'indisponibilité de certains articles commandés, seul le prix, les taxes et les frais de port relatifs aux articles disponibles seront débités.

Nous acceptons les paiements réalisés par le biais de Paypal (sauf pour les commandes par téléphone et les précommandes). Lorsque vous terminez votre commande, si vous choisissez l'option de paiement PayPal®, vous serez automatiquement redirigé(e) vers la plate-forme PayPal®. Vous devrez alors vous connecter à votre compte 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. Un délai de livraison supplémentaire peut être requis pour les commandes passées avec PayPal®. Nous ne sommes pas en mesure d'accepter le paiement par PayPal® pour les commandes et/ou échanges par téléphone. Le paiement d'une commande d'échange est soumis aux conditions de la section Retour article 7.3.1 ci-dessous.

Nous acceptons les paiements réalisés par Apple Pay (sauf pour les commandes par téléphone, les Précommandes et les échanges). 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 (iii) 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.

5. Achat - Réserve de propriété

Les articles commandés demeurent tous la propriété d'Hermès Canada jusqu'au complet encaissement du prix par Hermès Canada et leur livraison à l'adresse indiquée par vos soins.

Livraison

6. Expéditions et Livraisons - Zone de livraison

6.1. Pour les livraisons à une adresse postale :

Les articles achetés sur ce site ne peuvent être livrés qu'au Canada.

Toute adresse de livraison située hors des frontières canadiennes sera refusée durant la procédure de passation de la commande. Hermès Canada ne traitera pas de commande mentionnant une boîte postale ou une adresse postale militaire/navale (APO/FPO). Les articles seront expédiés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande. La signature du client sera demandée à la livraison du colis

6.2. Pour les retraits en magasin :

Il vous est possible de retirer en magasin votre commande effectuée sur Hermes.com. Ce service, offert aux clients Hermes.com, est actuellement proposé dans les magasins suivants : Toronto, Montréal, Calgary et Vancouver. Lors du processus de commande, l'option de retrait en magasin pourra vous être proposée.

7. Expéditions et Livraisons - Frais de port

Il vous est demandé de choisir votre mode d'expédition préféré dans le cadre de la procédure de commande. Les délais de livraison ci-après courent à partir de la validation de votre commande, à l'exception des Produits précommandés, pour lesquels les délais de livraisons courent à partir de la disponibilité des Produits.

Les frais de port sont calculés en fonction du montant de votre commande et du service de livraison choisi :

Les frais de port sont offerts pour toute commande (service Ground), à l'exception de la bicyclette.

Pour toute commande inférieure à \$300, la livraison en 2 jours coûtera \$33.00 et la livraison en 1 jour coûtera \$37.00.

Pour toute commande comprise entre \$300 et \$700, la livraison en 2 jours coûtera \$37.00 et la livraison en 1 jour coûtera \$42.00.

Pour toute commande comprise entre \$700 et \$1000, la livraison en 2 jours coûtera \$42.00 et la livraison en 1 jour coûtera \$48.00.

Pour toute commande supérieure à \$1000, la livraison en 2 jours coûtera \$48.00 et la livraison en 1 jour coûtera \$56.00.

1. Les articles de parfumerie ne sont expédiés que par courrier.
2. Un supplément peut être facturé pour toute livraison hors de ce territoire.

Attention : toute commande contenant au moins un produit devant faire l'objet d'un marquage personnalisé implique un délai supplémentaire de livraison minimum de 6 jours ouvrés. Si ce processus de marquage personnalisé nécessite une période plus longue, vous en serez averti. Une commande contenant un tel produit ne sera expédiée que lorsque ledit produit aura fait l'objet du marquage personnalisé. Hermès Canada recommande par conséquent de passer commande pour de tels articles de façon séparée.

Ground : nécessite entre deux et sept jours ouvrés entre la date de la commande et la date de livraison. Ce mode de livraison n'est pas disponible pour les adresses au Yukon, dans les Territoires du Nord-ouest et au Nunavut. **Livraison 2 jours** : votre commande doit nous parvenir avant 14h00 (heure normale de l'Est). Elle vous sera livrée dans un délai de deux jours ouvrés.

Certaines restrictions peuvent s'appliquer pour les adresses hors zones. **Livraison 1 jour** : votre commande doit nous parvenir avant 14h00 (heure normale de l'Est). Elle vous sera livrée le jour ouvré suivant. Certaines restrictions peuvent s'appliquer pour les adresses hors zones.

Si vous n'êtes pas certain de votre code postal, merci de prendre contact avec notre Service Clients au 1-855-770-8626 (appel gratuit depuis le Canada), nous serons ravis de vous apporter notre aide.

Nous vous communiquerons le montant des frais de port de la méthode choisie dans le récapitulatif de votre commande qui s'affichera sur ce Site avant que vous ne confirmiez votre commande. Ce montant s'ajoutera au prix des articles commandés (taxes comprises).

Retour

7.3. Retours - Échanges - Remboursements – Avoirs

7.3.1. Au près du site Hermès.com

Vous avez la possibilité de retourner pour une demande d'échange ou de remboursement tout produit commandé sur le site Hermès.com dans les trente (30) jours civils à compter de la date de la livraison. Les produits retournés doivent être leur état et emballage d'origine, accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel.

Le retour d'un produit, en cas d'échange ou de demande de remboursement, est gratuit. Pour ce faire, vous devez indiquer sur votre profil que vous souhaitez retourner un produit, Hermès Canada vous fournira une étiquette de retour FedEx® prépayée. Connectez-vous à votre compte et cliquez sur « demander un échange » ou « demander un retour » dans la section « commandes ».

Suivez les instructions qui vous permettront :

- de choisir les articles à retourner ainsi que le motif de votre retour,
- de choisir votre mode d'expédition (dépôt dans un relais FedEx® ou enlèvement du colis à domicile, avec un service de prise de rendez-vous dans le second cas),
- de télécharger et d'imprimer votre étiquette de retour prépayée.

- Un produit commandé sur le Site Hermès Canada, et ayant fait l'objet d'un marquage personnalisé sur demande des acheteurs, ne pourra être retourné en vue d'un échange ou d'un remboursement. En effet, tous les articles faisant l'objet d'un marquage personnalisé sont vendus à titre définitif.

- Si le client demande le remboursement du prix d'achat, Hermès Canada déploiera les efforts raisonnables pour garantir que tout remboursement soit effectué dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la réception des articles retournés, en créditant la carte de crédit utilisée pour payer la commande. Il ne sera pas possible, en aucune circonstance, d'accorder à l'acheteur un avoir électronique utilisable sur ce Site Internet et le site ne pourra pas non plus remettre un avoir boutique à utiliser dans une boutique Hermès.

- Pour les articles reçus à titre de cadeau et commandés sur ce Site, seul un échange est autorisé dans les 30 jours suivant la date de livraison. Si vous retournez un cadeau, vous n'aurez droit qu'à un échange de marchandise et non à un remboursement du prix d'achat ou un avoir. Veuillez contacter notre Service Clients qui vous enverra par courrier électronique l'étiquette de retour prépayée.

- Si le montant du ou des article(s) choisi(s) en remplacement est supérieur à celui du ou des article(s) retourné(s), le destinataire du cadeau est tenu de s'acquitter de la différence conformément au présent Contrat ;

- Il est possible de choisir un ou plusieurs article(s) en remplacement dont la valeur est égale à la valeur totale de l'article original que vous avez reçu en cadeau. Aucun avoir boutique ne sera émis via Hermès.com en cas de différence de prix.

- Conditions de retour applicables aux produits de parfumerie, maquillage, beauté :
 - Produits de parfumerie, maquillage, beauté ne doivent pas être ouverts et doivent être retournés dans leurs emballages d'origine.
 - En cas de retour pour produit endommagé à l'aller, le client doit s'assurer que le flacon est toujours hermétique (dans la négative, merci de contacter notre Service Clients).
- 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.

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 pourrez ensuite retourner votre colis à l'adresse suivante :

H.com/22060
131 Bloor Street West, Suite 202
Toronto, Ontario
M5S 1R0

Dans ce cas, il est de votre responsabilité de prouver que les marchandises ont été retournées et de les restituer par un transporteur agréé de votre choix qui fournira un justificatif d'expédition et de livraison. Les frais de retour des marchandises seront à votre charge. Hermès Canada n'est pas responsable des articles retournés à Hermès.com qui auront été perdus, mal acheminés ou livrés avec du retard par un transporteur de votre choix. Il est de votre responsabilité d'assumer tous les risques pour ces retours, ainsi que les dépenses, l'assurance et les frais de transport associés à ces retours.

En cas d'échange des articles, les frais de port de la première livraison ne seront pas remboursés, mais Hermès Canada ne facturera pas les frais de port de la seconde livraison, étant précisé qu'Hermès Canada peut modifier ses termes à tout moment.

Hermès Canada a toute latitude pour décider si les articles sont dans leur état initial lorsqu'ils sont retournés au Site d'Hermès Canada.

Hermès Canada n'offre pas pour le moment la possibilité de demander l'échange ou le remboursement d'articles achetés dans un magasin Hermès via ce Site.

- Les conditions suivantes s'appliquent pour les retours, échanges et remboursements 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 ou de crédit. 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 ou de crédit 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, frais de livraison exclus.

- Les conditions suivantes s'appliquent pour les retours, échanges et remboursements 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 ou de crédit seront requis sur la plateforme de paiement.
Si vous demandez le remboursement d'une commande payée par Apple Pay, votre compte Apple Pay sera crédité du montant de la commande initiale.

7.3.2. Autour des magasins Hermès

7.3.2.a. Pour les livraisons à une adresse postale

Tout produit HERMÈS acheté (ou reçu en cadeau) via ce Site peut également être échangé pour un article différent ou faire l'objet d'un avoir boutique dans certains magasins d'Hermès Canada dans les trente (30) jours civils suivant la date de livraison, aux conditions suivantes :

- Les articles retournés doivent être dans leur état et emballage d'origine. Un produit commandé sur le Site Hermès Canada, et ayant fait l'objet d'un marquage personnalisé sur demande des acheteurs, ne pourra être retourné en vue d'un échange ou d'un remboursement. En effet, tous les articles faisant l'objet d'un marquage personnalisé sont vendus à titre définitif.
- L'acheteur ou le bénéficiaire du cadeau doit retourner les articles accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel. La liste des magasins d'Hermès Canada proposant l'échange est accessible en cliquant sur le lien « nos magasins » et figure également au dos des factures émises.
- Les frais de port de la commande d'un article acheté sur ce Site ne vous seront pas remboursés si vous retournez le produit (pour un échange ou un avoir boutique) à un magasin d'Hermès Canada.
- Hermès Canada a toute latitude pour accepter un retour non accompagné de la facture originale. Dans un tel cas, l'avoir reflètera exclusivement le prix de l'article, à l'exclusion des taxes.

- Si le montant du produit sélectionné en remplacement est inférieur au montant du produit retourné, la différence de prix sera versée par Hermès Canada sous la forme d'un avoir boutique, conformément au Contrat.
Les magasins Hermès Canada ne proposent pas le remboursement des articles achetés sur ce Site. En aucun cas, il ne sera possible de créditer votre carte de débit ou de crédit.

7.3.2.b. Pour les retraits en magasin

Lors du retrait de votre commande en magasin, il vous sera possible de demander au vendeur vous remettant votre commande :

- Un échange ou un crédit client valable 1 an.
- Un remboursement (sauf dans le cas d'une commande reçue en cadeau). Hermès Canada fera ce qui est raisonnable commercialement pour s'assurer que celui-ci est effectué dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la réception des produits retournés, en créditant votre carte bancaire.

Attention :

Vous déclarez et certifiez que vous accédez à ce Site et effectuez les transactions associées depuis le Canada et non d'un quelconque autre pays, territoire ou nation. Hermès Canada se réserve le droit d'intenter des poursuites en cas de déclaration erronée, préjudice intentionnel, fraude, action malveillante et toute activité criminelle que vous pourriez entreprendre sur ce Site.

Conditions Générales d'Utilisation

Hermes.com Canada

Introduction

Le site Hermes.com est édité et administré par HERMÈS SELLIER, société du Groupe Hermès. HERMÈS SELLIER dont le siège social est situé au 24, rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris, propose à la vente sur internet une sélection de produit Hermès.

Vous acceptez qu'Hermès Canada, société du Groupe HERMÈS, vous envoie des informations, quel que soit le moyen de communication et à toute adresse transmise à Hermès Canada par vos soins, à des fins de promotion de ses articles, de publicité et de marketing ou tout autre type de document destiné à sa clientèle. Toute communication dont vous êtes le destinataire vous offrira la possibilité de résilier votre abonnement ou de retirer votre autorisation à tout moment.

L'utilisation du site Hermes.com et les achats de produits proposés sur Hermes.com sont soumis aux présentes Conditions Générales d'Utilisation du site Hermes.com (« Conditions Générales d'Utilisation »).

Sécurité

La Politique de confidentialité régit exclusivement l'utilisation des informations personnelles que vous acceptez de communiquer à Hermès Canada via ce Site. Par la présente, vous acceptez, approuvez et autorisez l'utilisation par celui-ci de différents outils destinés à mieux cerner vos préférences, vos articles préférés, les autres sites consultés et vos activités connexes, y compris l'utilisation de témoins afin d'assurer le suivi et d'améliorer l'administration et les fonctionnalités de ce Site.

Ce Site est uniquement destiné aux adultes et non aux enfants mineurs.

Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments (dessins, modèles, illustrations, images, bandes sonores, textes, logos, marques...) constitutifs du site Hermes.com est la propriété exclusive du Groupe Hermès. A l'exception des dérogations expressément prévue dans les Conditions Générales d'Utilisation, il vous est interdit de reproduire intégralement ou partiellement, par quelque procédé que ce soit, de distribuer, de publier, de transmettre, de modifier ou de vendre tout ou partie du contenu du site Hermes.com, ou de créer des œuvres dérivées à partir de celui-ci.

La marque « Hermès », la marque figurative représentant un attelage, toutes les autres marques et logos liés à Hermès, déposés ou non, affichés sur le site Hermes.com, ainsi que le nom de domaine « Hermes.com » sont et demeureront la propriété exclusive du Groupe Hermès. Toute reproduction, distribution, transmission, modification ou utilisation de ces marques sans accord exprès et préalable du Groupe Hermès, pour quelque motif que ce soit, est interdite.

Il est interdit de supprimer tout avis de droit d'auteur, de marque ou d'autres droits exclusifs de ce Site ou de tout contenu qui y figure. Vous pouvez faire une seule copie des pages Internet publiées sur ce Site pour votre usage privé, personnel et non commercial, sous réserve que toute copie de ces pages Internet conserve toutes les mentions de « copyright » (droit d'auteur) et autres droits exclusifs qui y figurent.

Confidentialité

Internet n'est pas un moyen de communication sûr et, ni la confidentialité de vos communications, ni celle de vos visites sur ce Site ne peut être garantie. Hermès Canada ne peut être tenue responsable de l'interception, de la consultation ou de l'intervention frauduleuse sur toute communication ou information que vous pourriez transmettre à ce Site, qu'il s'agisse des informations relatives à votre carte bancaire, de vos informations personnelles ou autres lors de leur transmission. La nature des communications via Internet implique qu'elles sont susceptibles de faire l'objet d'une corruption, d'une interception ou d'un retard de transmission. L'utilisation de ce Site est faite « en l'état » et entièrement à vos risques et périls.

Les modalités de protection de vos informations personnelles sont indiquées dans la [Politique de Confidentialité](#).

Liens

Ce Site peut contenir des liens vers des sites tiers non édité ou contrôlé par HERMÈS. Les autres sites accessibles depuis ce Site via des liens hypertextes sont entièrement indépendants du présent Site et, en aucun cas, ils NE DOIVENT ÊTRE interprétés comme un reflet, une affiliation ou une approbation d'un quelconque site ou entité ou de leurs produits et services respectifs. De tels liens sont uniquement fournis à titre de commodité. Ils ne peuvent pas et ne doivent pas être interprétés comme un aval exprès ou implicite de ces sites tiers, de leur contenu ou des produits ou services qui y sont offerts. Vous ne pouvez créer un lien vers ce Site qu'avec l'autorisation écrite et expresse du Groupe Hermès.

Responsabilité

LORS DE LA CONSULTATION ET DE L'UTILISATION DE CE SITE, SAUF DANS LE CADRE DE TRANSACTIONS COMMERCIALES POUVANT Y SURVENIR ET SAUF SI CELA EST EXPRESSÉMENT STIPULÉ DANS LE PRÉSENT CONTRAT, HERMÈS CANADA NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE VIS-À-VIS DE VOUS OU D'UN TIERS POUR TOUT DOMMAGE, TORT, PRÉJUDICE, PERTE, FRAIS, DÉPENSE OU DOMMAGE CORPOREL SUBIS, DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT, EN RELATION AVEC CE SITE, Y COMPRIS DU FAIT DE L'UTILISATION, DE LA CONSULTATION, DE LA COPIE OU DU TÉLÉCHARGEMENT DE TOUT OU PARTIE DU CONTENU DU PRÉSENT SITE. EN AUCUN CAS, HERMÈS CANADA NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, ACCESSOIRE, SPÉCIAL OU IMMATÉRIEL (NOTAMMENT LA PERTE D'EXPLOITATION, DE PROFIT, D'UTILISATION, DE DONNÉES OU TOUT AUTRE AVANTAGE ÉCONOMIQUE) DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, QUE CE SOIT SUITE À UNE VIOLATION DE CONTRAT, UN DÉLIT, UNE NÉGLIGENCE, EN ÉQUITÉ OU AUTRE, MÊME SI HERMÈS CANADA A ÉTÉ PRÉALABLEMENT AVERTIE DE L'ÉVENTUALITÉ D'UN TEL DOMMAGE. VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE SEUL RESPONSABLE DE LA PROTECTION ET DE LA SAUVEGARDE EN BONNE ET DUE FORME DES DONNÉES ET/OU DES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS À L'ÉGARD DE CE SITE ET DE NE PAS EFFECTUER DE RÉCLAMATION À L'ENCONTRE D'HERMÈS CANADA SUITE À LA PERTE DE DONNÉES, AU TEMPS DE REPRISE, À LA CORRUPTION DE DONNÉES, À LA VIOLATION DE LA SÉCURITÉ, À L'INTERCEPTION DE COMMUNICATIONS, À UNE ERREUR D'AFFICHAGE, À DES

RETARDS D'EXÉCUTION OU À UNE PERTE DE PROFIT DÉCOULANT, DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT, DE L'UTILISATION DE CE SITE.

Hermès Canada ne pourra être tenue responsable de toute visite, utilisation ou confiance préjudiciable que vous pourriez placer dans ce Site.

VOUS CONVENEZ ET ACCEPTEZ QU'HERMÈS CANADA REJETTE, ET SOIT EXONÉRÉE, DE TOUT PREJUDICE, PERTE, DOMMAGE OU AUTRE RESPONSABILITÉ ASSOCIÉS A UN QUELCONQUE ACTE NON-AUTORISÉ D'UNE TIERCE PARTIE A L'ÉGARD DE CE SITE, Y COMPRIS UNE CYBER-ATTAQUE, SA DISPONIBILITÉ (ATTAQUE PAR DÉNI DE SERVICE) OU SON PIRATAGE, QUE CELA DONNE LIEU OU NON A UN ACCÈS, UN SABOTAGE, UNE CONSULTATION, UNE COPIE, UN VOL, UNE TRANSMISSION OU UNE INTERVENTION SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES ET/OU VOS INFORMATIONS BANCAIRES.

Garantie

Vous acceptez et convenez qu'Hermès Canada ne peut pas garantir et déclarer que :

- ce Site est exempt de logiciels malveillants, de code non-autorisé, de virus, de vers, de chevaux de Troie ou tout autre contenu destructif ;
- les informations contenues dans ce Site sont exactes, complètes ou à jour.

Ce Site peut contenir des défauts techniques ; Hermès Canada n'en garantit pas la correction. Ce Site peut comporter des inexactitudes ou des erreurs typographiques. Hermès Canada et toute autre personne participant à l'administration du Site pourra apporter des modifications aux articles et tarifs mentionnés sur celui-ci ainsi qu'à son contenu, à tout moment et sans préavis. Hermès Canada ne peut être tenue responsable de toute confiance préjudiciable que vous pourriez placer dans ce Site ou son contenu.

VOUS CONVENEZ ET ACCEPTEZ QUE LE CONTENU DE CE SITE ET L'ENSEMBLE DES ARTICLES QUI PEUVENT ÊTRE LIVRÉS DANS LE CADRE DE CE SITE SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », VOUS SONT DESTINÉS À TITRE D'UTILISATEUR FINAL ET QUE TOUTES LES CONDITIONS, DÉCLARATIONS ET GARANTIES, EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS LA GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER OU D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, SONT REFUSÉES, SAUF SI CES EXCLUSIONS SONT JUGÉES LÉGALEMENT INVALIDES PAR UN TRIBUNAL COMPÉTENT. SAUF ACCORD CONTRAIRE, HERMÈS CANADA N'EFFECTUE AUCUNE DÉCLARATION, GARANTIE OU ENGAGEMENT QUANT À LA SÉCURITÉ, LA CONFIDENTIALITÉ, LA QUALITÉ, LA COMPATIBILITÉ, LA VÉRACITÉ OU L'EXHAUSTIVITÉ DU PRÉSENT SITE, DE SON CONTENU OU DE TOUT ARTICLE QUI POURRAIT ÊTRE LIVRÉ OU VENDU DANS LE CADRE DE CELUI-CI. Certaines juridictions ne permettent pas la dénégation de certaines garanties. Par conséquent, cette clause d'absence de garantie pourrait ne pas s'appliquer à votre situation.

Langues

Ce Site et ce Contrat sont fournis dans les deux langues officielles du Canada : l'anglais et le français.

Lois applicables

Le présent Contrat sera exclusivement régi par et interprété selon les lois de l'Ontario, du Canada, et selon les lois fédérales du Canada applicables à celui-ci, sans égard aux principes de conflit de lois. Vous convenez et confirmez que toutes les transactions, activités, accords de votre fait et du fait d'Hermès Canada et l'utilisation par vos soins du présent Site, sont considérés comme ayant exclusivement eu lieu dans la Province d'Ontario, Canada. Le présent Contrat, qu'il soit en langue anglaise ou française, ne sera interprété que conformément à sa version en langue anglaise devant un tribunal compétent de l'Ontario.

En cas de litige, les juridictions supérieures de l'Ontario et toutes leurs cours d'appels auront une compétence non exclusive afin d'étudier et de statuer sur tous les litiges, contentieux et réclamations, que ce soit en droit ou en équité, pouvant survenir dans le cadre du présent Contrat. Par la présente, vous reconnaissez et acceptez la compétence exclusive et le lieu de ces juridictions de l'Ontario à cet égard et renoncez à tout droit dont vous pourriez bénéficier de demander le transfert ou le changement de lieu de toutes les poursuites, actions ou procédures. Certaines juridictions ne permettent pas d'imposer une loi applicable autre que celle de la juridiction du consommateur. Par conséquent, cette clause de loi applicable pourrait ne pas s'appliquer à votre situation.

Contact

Contact Site Internet

Hermès Canada
131 Bloor Street West, Suite 202 (22060)
Toronto, Ontario
M5S 1R0

Notre Service Clients est à votre disposition si vous avez la moindre question.

Vous pouvez nous joindre à tout moment par e-mail à l'adresse suivante : service.ca-fr@hermes.com