

Termos e Condições Gerais

Última atualização realizada em 10 de outubro de 2022

Termos e Condições de Uso Gerais para o site Hermes.com.br

1. Política de Privacidade e Dados Pessoais

A Política de Privacidade regulamenta o processamento de qualquer informação pessoal que você forneça à HERMÈS neste Site, obedecendo a legislação aplicável, em especial, mas não somente o disposto na Lei nr. 13.709\18.

A HERMÈS, observada a legislação então aplicável, pode atualizar a Política de Privacidade a qualquer momento sem aviso publicando atualizações neste Site.

Você encontrará o texto completo da Política de Privacidade no hyperlink rotulado como "Privacidade e Cookies" na seção "Legal" do rodapé do site.

Leia com atenção nossa Política de Privacidade que regulamenta o processamento de suas informações pessoais.

2. Propriedade Intelectual

2.1.

Todo o conteúdo e os materiais no Site (desenhos, projetos, ilustrações, fotografias, trilhas sonoras, texto escrito, logotipos, marcas comerciais e todas as outras propriedades intelectuais de qualquer natureza que seja) são propriedade única e exclusiva da HERMÈS. Você não pode reproduzir por nenhum meio ou processo, existente ou que venha a existir, no todo ou em parte, distribuir, publicar, transmitir, criar trabalhos derivados baseados, modificar nem vender qualquer conteúdo ou material contido no Site.

A marca comercial "HERMÈS", a imagem da marca comercial de um cavalo e uma carruagem e todas as demais marcas, nomes e logotipos relacionados da HERMÈS, sejam ou não registrados, exibidos no site www.hermes.com.br/pt, bem como o nome de domínio "www.hermes.com.br/ptr", são e continuarão sendo propriedade exclusiva da HERMÈS. Qualquer reprodução, distribuição, transmissão, modificação ou uso dessas marcas comerciais para qualquer fim sem concordância prévia explícita e escrita da HERMÈS é proibida.

Não é permitido suprimir direito autoral, marca comercial ou qualquer aviso proprietário contido no site nem nenhum conteúdo contido lá.

2.2.

A HERMÈS continua sendo proprietária das criações relacionadas aos produtos exibidos no Website.

Os Termos e Condições de Uso e os Termos e Condições de Venda não concedem a você nem a nenhuma outra pessoa qualquer direito de qualquer tipo aos direitos de propriedade intelectual detidos pela HERMÈS ou qualquer empresa do grupo Hermès, ou licenciadas ou autorizadas para as mesmas.

Esses direitos de propriedade intelectual proíbem, *inter alia*, a afixação das marcas comerciais e/ou logotipos do grupo Hermès ou a inserção de fotos dos produtos ou sua embalagem em qualquer material (incluindo brochuras, cartazes, catálogos, correspondência, artigos de imprensa, obras audiovisuais, sites da Internet, sites da intranet etc.) sem a aprovação prévia explícita por escrito da HERMÈS. Você concorda em não fabricar nem providenciar a fabricação, seja para si ou em nome de terceiros, de produtos idênticos e/ou similares e/ou que constituam imitações dos produtos exibidos no Site, ou que possam ser confundidos com os mesmos, ou produtos derivados dentro do escopo das leis e dos regulamentos de propriedade intelectual federais e estaduais.

3. Links

O Site pode conter links para sites de terceiros que não são operados nem controlados pela HERMÈS. Esses links são fornecidos apenas como uma conveniência e não devem ser interpretados como um endosso implícito ou explícito de tais sites de terceiros ou qualquer produto ou serviço oferecido por eles. Você só pode fornecer um link para o Site se tiver autorização prévia explícita por escrito da HERMÈS.

4. Limitação de Responsabilidade

Na máxima extensão permitida pela lei vigente, a HERMÈS não terá nenhuma responsabilidade para com você ou qualquer terceiro por danos, incluindo, entre outros, danos indiretos, incidentais, exemplares, punitivos, especiais ou consequenciais, como lucros cessantes, perda de boa vontade ou qualquer outra perda intangível, decorrente ou resultante do seu uso ou incapacidade de usar o Site, qualquer conteúdo ou material contido no site ou qualquer produto ou serviço oferecido neste site, mesmo que a HERMÈS tenha sido avisada da possibilidade de tais danos, exceto quando tal responsabilidade ou dano for o resultado direto de negligência grave, fraude ou dolo da HERMÈS.

5. Isenção de Garantia

O uso e a navegação no Site são feitos a seu próprio risco. A HERMÈS não declara nem garante que:

-o Site está livre de vírus, worms, cavalos-de-Troia ou outro material destrutivo ou que-as informações contidas no Site são precisas, completas ou atualizadas.

O Site pode conter imprecisões técnicas ou outros defeitos. A HERMÈS não garante que nenhum desses defeitos vá ser corrigido. O Site e seu conteúdo é fornecido no "estado em que se encontra" e "conforme disponível". A HERMÈS explicitamente se isenta de qualquer garantia de qualquer tipo, explícitas ou implícitas, na máxima extensão permitida pela lei vigente.

6. Lei Reguladora – Disputas

A aplicação e a imposição destes Termos e Condições de Uso, dos Termos e Condições Gerais de Venda e quaisquer Termos e Condições Específicos de Venda que possam ser aplicáveis deve, cada um, ser regido e interpretado conforme as leis federais, estaduais e municipais Brasileiras, sem considerar princípios de conflitos legais. No caso de uma disputa, os tribunais federais e estaduais do Brasil, ou São Paulo onde se encontra nossa matriz, terão jurisdição exclusiva sobre tal disputa e você, por meio deste, concorda em submeter-se à jurisdição exclusiva de tal tribunal na máxima extensão permitida pela lei vigente. A HERMÈS terá o direito de buscar e obter medida cautelar ou outra medida equitativa para proteger seus direitos sob este.

7. Renúncia

A omissão eventual da HERMÈS em impor qualquer parte destes Termos e Condições de Uso, Termos e Condições Gerais de Venda ou quaisquer Termos e Condições Específicos de Venda que possam ser aplicáveis ao seu pedido não constituirá renúncia de nenhum direito da HERMÈS sob este para ações passadas ou futuras.

8. Separabilidade

Se qualquer cláusula destes Termos e Condições de Uso, Termos e Condições Gerais de Venda ou quaisquer Termos e Condições Específicos de Venda que possam ser aplicáveis ao pedido forem considerados inválidos, ilegais ou inexecutáveis, a validade, a legalidade e a exequibilidade das cláusulas restantes continuarão em pleno vigor.

Termos e Condições Gerais de Venda

Preâmbulo

Você pode imprimir o texto completo dos Termos e Condições Gerais de Venda e os Termos e Condições Específicos de Venda clicando no [link](#) a seguir.

1. Escopo e Acordo quanto aos Termos e Condições de Venda

Além das Condições de Uso Gerais do Site e da Política de Privacidade, a compra de produtos oferecidos para venda no site Hermes.com ("**Site**") está sujeita a estes Termos e Condições Gerais de Venda com força legal e, quando aplicável, aos Termos Gerais e Condições de Venda Específicos (coletivamente, "**Termos e Condições de Venda**").

Todos esses documentos estão disponíveis na seção "Legal" do rodapé do Site.

Sua compra e seu pedido de produtos neste Site constituem seu acordo com a HERMÈS OF PARIS, Inc. ("**HERMÈS**") para cumprir e estar vinculado aos Termos e Condições de Venda.

O Site se destina a clientes que querem comprar produtos para uso pessoal. Comprar produtos no Site destinados a revenda comercial é estritamente proibido. Quando você compra um produto no Site, declara e garante que o está comprando para fins pessoais, e não comerciais, e que não pretende revender, direta ou indiretamente, produtos da Hermès para fins comerciais.

A HERMÈS pode, observada a lei então vigente, atualizar estes Termos e Condições de Venda a qualquer momento sem aviso prévio publicando-os neste Site. Você pode visualizar a versão mais atualizada dos Termos e Condições de Venda a qualquer momento clicando no hyperlink chamado "Termos e Condições" na seção "Legal" do rodapé do Site.

Para cada pedido que você fizer no Site, é necessária sua aceitação expressa dos Termos e Condições de Venda em vigor na data do pedido. Os Termos e Condições de Venda em vigor no momento do pedido regularão a transação.

2. Como Fazer um Pedido – Conta do Cliente

1. Conta do Cliente

Você deve criar uma conta ou fazer login na conta atual para fazer o pedido no site, podendo pedir o cancelamento dessa conta a qualquer tempo.

Seu nome de usuário e senha são apenas para seu uso pessoal. Você é responsável por manter a confidencialidade de seu nome de usuário e senha e por restringir o acesso à sua conta, e

you agree to accept responsibility for all activities that occur on your account or password.

In no case will HERMÈS be responsible for any loss, theft or fraudulent use of your account. In this case, you must inform HERMÈS immediately.

Creating an account will allow you:

- track your deliveries and view the order history;
- return or exchange products;
- add or change your shipping and billing addresses for future orders;
- manage your subscriptions for the newsletter.

2. Como Fazer um Pedido

You can make your order using the Site or by phone by calling +55 11 3199-0378 from Monday to Friday, 9h to 18h by Standard Time of Brasília.

The delivery area for products ordered through the Site and the phone number mentioned above is restricted to Brazil and shipping locations described on the Site.

For each product selected on the Site, a summary page will be displayed showing a photograph of the item, its colors and references, the quantity selected, its unit price and the total value due for the order.

You must verify if this information reflects with precision your selection before confirming the order.

After confirmation, your order will be sent to HERMÈS for processing (consult "Confirmation of Order"). Although all efforts are made to ensure that the color, design and style of the products from HERMÈS in the photographs displayed on the Site represent the original products, variations may occur due to technical reproduction constraints of color on your computer or mobile device. HERMÈS reserves the right to reject or cancel your order for any reason, at the exclusive discretion of the company, if, among other factors, the products are not available, if they are at an incorrect price or if the description is incorrect. In the same way, HERMÈS will not be responsible for any error or imprecision in the photographs or graphic representations of the products from HERMÈS displayed on the Site. If you have any doubt about the products, you can contact Customer Service by clicking on the hyperlink labeled "Fale conosco" in the "Serviços" section of the site footer.

HERMÈS reserves the right to cancel any order made by a client with whom there is a dispute relative to a previous order and who has not received the value due or who is being charged for any value, for any reason, or if HERMÈS has a reasonable suspicion that such client has violated these Terms and Conditions or is fraudulently involved in any activity or for any other legitimate commercial reason.

For any exceptional order, contact Customer Service by clicking on the hyperlink "Fale conosco" in the "Serviços" section of the Site footer or by the phone number indicated above.

3. Disponibilidade de Produtos

3.1 Serviços relacionados a pré-vendas

As pré-vendas permitem aos clientes reservar determinados Produtos anunciados no Site antes da data de lançamento caso a HERMÈS do Brasil detenha tais produtos para pré-venda, deixando claro que a pré-venda não é uma obrigação da empresa e pode ser considerada em momentos específicos e por decisão estratégica da empresa (doravante, "pré-vendas" ou "Produto em pré-venda"), sendo certo que esses produtos poderão, eventualmente, não serem colocados à venda no Brasil.

3.2 Compra – Disponibilidade

Os Produtos oferecidos para venda e exibidos no Site estão sujeitos à disponibilidade. Para melhorar nosso atendimento de qualidade e garantir uma disponibilidade maior de nossos Produtos para todos os clientes, a HERMÈS se reserva o direito de limitar o número de Produtos que podem ser comprados por cliente.

A HERMÈS não será responsável no caso de falta de estoque ou indisponibilidade de produtos, caso em que não haverá nenhuma cobrança.

A HERMÈS se reserva o direito de alterar os produtos oferecidos para venda no Site a qualquer momento e sem aviso.

Detalhes sobre a disponibilidade dos produtos são apresentados quando você faz o pedido. Às vezes, podem ocorrer erros, especialmente quando vários clientes fazem pedidos simultâneos do mesmo produto. A data de disponibilidade do Produto em pré-venda será indicada explicitamente no formulário do Produto. Se a data de disponibilidade mudar, você será notificado imediatamente por e-mail e/ou na sua conta de cliente. Caso o produto não esteja disponível depois de você ter feito o pedido, nós o informaremos por e-mail ou telefone assim que possível. Você será convidado a escolher outro produto no Site em substituição ao produto indisponível ou cancelar seu pedido. Se você cancelar o pedido, será reembolsado caso tenha sido feita uma cobrança no seu cartão de crédito ou débito.

Produtos personalizados são vendidos de modo definitivo e o pedido não pode ser cancelado, não estando sujeitos a trocas.

4. Confirmação do Pedido

Depois de clicar no botão "Pedir e Pagar", seu pedido será confirmado e enviado para processamento. Para confirmar um Produto em pré-venda ou qualquer outro Produto que exija um tempo de processamento maior, você também permite que a HERMÈS SELLIER armazene seus dados bancários até o produto ser enviado e por um prazo máximo de dois meses para fins de débito assim que o produto for enviado. Depois do envio para processamento, você não pode fazer nenhuma alteração nem cancelar o pedido, exceto conforme explicitamente indicado nestes Termos e Condições de Venda ou lei vigente. A confirmação do seu pedido significa a aceitação dos Termos e Condições de Venda.

Você receberá um resumo do pedido por e-mail.

A HERMÈS se reserva o direito de não aceitar ou de cancelar seu pedido se os produtos não estiverem disponíveis, estiverem com o preço evidentemente incorreto ou a descrição esteja incorreta.

5. Preço de Pagamento

Todos os preços dos produtos da HERMÈS são indicados em reais do Brasil, excluindo custos de envio (consulte "Envio e Entrega").

A HERMÈS se reserva o direito de modificar os preços dos produtos oferecidos no Site a qualquer momento sem aviso prévio. Serão cobrados de você os preços exibidos no Site no momento da confirmação do pedido, desde que o produto pedido esteja disponível. A HERMÈS se reserva o direito de rejeitar ou de cancelar seu pedido se os produtos não estiverem disponíveis, estiverem com o preço evidentemente incorreto ou a descrição esteja incorreta.

O pagamento deve ser efetuado imediatamente após a confirmação do pedido. Créditos na loja e/ou vale-presentes eventualmente emitidos pelas boutiques da HERMÈS não são aceitos para pagamento no Site.

Todos os pedidos devem ser pagos em reais, à vista, via PIX® ou em uma ou mais parcelas por cartão de crédito ou débito (MasterCard®, Visa®, Elo, e/ou American Express®) seguindo as instruções que constam na página de pagamento. Seu pedido só será despachado depois de verificarmos sua forma de pagamento e recebermos autorização para processar seu pagamento.

Só será feita a cobrança no seu cartão de crédito quando o pedido for enviado. Você não será cobrado por produtos indisponíveis no seu pedido.

Pagamento por PayPal®: aceitamos pagamentos por PayPal® (exceto para pedidos feitos por telefone, trocas e pré-vendas). Ao concluir seu pedido, você será automaticamente redirecionado para a plataforma PayPal®, em que precisará fazer login na sua conta. Se você não tiver uma conta do PayPal®, poderá criar uma. Depois de validar seu pedido com o PayPal®, você será redirecionado para a página de confirmação da Hermes.com.br. Pode ser necessário tempo de entrega adicional para pedidos concluídos usando PayPal®. Não aceitamos pagamento por PayPal® para pedidos por telefone e trocas. O pagamento de um pedido de troca está sujeito às condições do Artigo 11.5 abaixo.

Pagamento por Apple Pay®: aceitamos pagamentos por Apple Pay (exceto por pedidos por telefone e trocas). Essa forma de pagamento é compatível com dispositivos Apple em que você tenha inserido suas informações no aplicativo Apple Pay.

Ao selecionar "adicionar à sacola", a opção Apple Pay aparecerá na página do produto adicionado. Você deve selecionar o botão Apple Pay e depois: (i) aceitar os Termos e Condições Gerais de Venda da Hermès; (ii) usar as informações inseridas na sua conta da Apple, concordar em criar uma conta do cliente se você ainda não tiver uma e aceitar a Política de Privacidade da Hermès.

Para obter mais informações, consulte nossa Política de Privacidade.

Antes de confirmar o pagamento, verifique se as informações vinculadas à sua conta da Apple estão corretas, especialmente o endereço de entrega informado. A HERMES SELLIER não será responsável pela substituição ou pelo reembolso de Produtos se as informações fornecidas na sua conta da Apple estiverem incorretas.

Você então deve confirmar seu pedido usando o Touch ID ou inserindo seus dados de login e a senha para a sua conta da Apple.

Ao concluir seu pedido, você será redirecionado para a página de confirmação do site [Hermes.com.br](https://hermes.com.br).

- Se você tiver uma conta de cliente da Hermès, seu pedido será automaticamente vinculado a ela.

- Se você ainda não tiver uma conta de cliente da Hermès, receberá um e-mail confirmando a criação da sua conta, que poderá ser cancelada a qualquer tempo. Então receberá um link para definir uma senha para sua conta de cliente.

O pagamento de um pedido de troca está sujeito às condições do Artigo 11.6 abaixo.

6. Envio e entrega – Zonas de entrega e retirada na loja

1. Para entregas a um endereço físico de rua:

Os Produtos serão enviados aos endereços de entrega especificados no processo de pedido, desde que tais endereços estejam localizados na Zona de Entrega. Qualquer endereço de entrega fora da Zona de Entrega será recusado durante o processo de pedido.

Produtos comprados pelo Site só poderão ser entregues a um endereço físico incluso na Zona de Entrega.

A HERMÈS não processará nenhum pedido para o qual seja fornecida uma caixa postal.

2. Para retirada na loja:

Você pode escolher retirar seu pedido em boutiques selecionadas da HERMÈS. Ao fazer seu pedido, você será notificado de quais boutiques da HERMÈS estão disponíveis para retirada na loja.

Você não pode designar um terceiro para retirar seu pedido em seu nome nas boutiques da HERMÈS selecionadas (consulte "Tempo de Entrega – Tempo necessário para a entrega e a retirada").

O serviço de retirada na loja não está disponível para itens como bicicleta e móveis.

7. Envio e entrega – custos de envio

Durante o pedido, pediremos que você escolha sua forma de envio preferida. Os tempos de entrega abaixo são da data em que o pedido é enviado.

Você pode escolher entre três opções de serviço de entrega:

- O serviço Standard/Normal é cortesia em todos os pedidos, exceto bicicletas e móveis. Aguarde até dois (2) dias úteis para seu pedido ser enviado a contar da data de recebimento da confirmação de pagamento, a menos que ocorra um atraso no envio. Você pode esperar receber seu pedido dentro de um (1) a vinte (20) dias úteis da data de envio dependendo de sua localização. Esta confirmação lhe será informada a medida que você preencher o seu CEP de entrega.
- O serviço Expresso pode ser Next Day para Capitais em SP, RJ, MG e SC e entregue com prazo mais curto que standard para outras cidades a nível Brasil. A confirmação de valor a ser pago

depende de sua localização e será informado após preenchimento de CEP de entrega. Seu pedido deve chegar a nós antes das 12h de Brasília. A entrega será feita um (1) dia útil a contar após o dia do pedido, ou seja, a partir do dia seguinte ao pedido feito até 12h, para capitais em SP, RJ, MG e SC, a menos que ocorra algum atraso excepcional por conta de um problema no envio, e o prazo expresso de entrega para outras localizações será confirmado com a informação de seu CEP.

- O serviço Same Day é uma opção cujo valor também é calculado a partir de seu CEP e está disponível apenas para a cidade de São Paulo. Neste caso, seu pedido deve ser finalizado até às 9h no período da manhã. Pedidos aos finais de semana e feriados serão entregues no próximo dia útil.

Todos os prazos de entrega podem necessitar um período mais longo se forem feitos em feriados e finais de semana pois os envios são processados em dias úteis.

Você será informado dos custos de envio para o tipo de frete selecionado no resumo do pedido exibido no Site antes de você confirmar o pedido. Você deverá pagar esse valor além do preço do produto pedido, incluindo impostos.

8. Tempo de entrega – Tempo necessário para entrega e retirada

8.1. Para entregas a um endereço físico de rua:

Ao fazer seu pedido, você será informado do tempo estimado para a entrega e as várias formas de entrega disponíveis para o produto comprado.

Alguns itens de mesa, móveis, jóias finas e outros produtos personalizados podem estar sujeitos a tempos de entrega maiores e/ou atrasos de envio. Caso não seja possível enviar seu pedido imediatamente, o Atendimento ao Cliente entrará em contato com você para dar mais detalhes e uma data de envio estimada.

8.2. Para retirada na loja:

Seus itens serão enviados para as lojas em um (1) dia útil se o pedido for feito antes das 9h da manhã horário de Brasília, após este horário serão enviados em até 2 (dois) dias úteis.

Será enviado um e-mail a você quando o pedido estiver disponível para retirada na loja.

Para retirar o pedido, apresente-se a um vendedor ao chegar à loja e leve:

- o e-mail informando a disponibilidade do pedido (impresso ou na tela do seu telefone)
- comprovante de identidade

8.2. Para retirada na loja:

Você tem sete (7) dias para retirar seu pedido a contar do recebimento do e-mail informado sobre a disponibilidade na loja. Após esse prazo, o pacote será retornado ao estoque e processado como um reembolso à sua conta.

A pessoa que retirar o pacote deverá assinar a entrega.

9. Tempo de entrega – Problemas de entrega

Qualquer falha na entrega ou atraso maior que oito (8) dias úteis deve ser relatado ao Atendimento ao Cliente assim que possível. Para sua reclamação ser aceita, precisamos ser notificados dentro de dez (10) dias úteis da data da confirmação do seu pedido.

Você deve verificar se a remessa está correta no momento da entrega. Se houver discrepâncias no seu pedido quando os produtos são entregues, indique a natureza da possível discrepância (por exemplo, pacote aberto, produto danificado etc.) de modo manuscrito no aviso de entrega e assine.

Se os produtos não estiverem de acordo com o seu pedido ou você não estiver satisfeito com eles, poderá devolvê-los, trocá-los ou solicitar um reembolso conforme os termos e condições na seção chamada "Devoluções – Trocas – Reembolsos". Consulte também os Termos e Condições Específicos de Venda conforme aplicável ao seu pedido. Note que de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, você possui o prazo de 07 dias que começa a contar da data de recebimento do produto para devolução. Após este prazo, devoluções não serão aceitas e só quem pode exercer este direito é o comprador.

Trocas por modelo, cor, tamanho ou caso o cliente não tenha gostado do produto, também devem respeitar o prazo de 07 dias a contar da data de recebimento do produto, e dependerão da política da empresa e da disponibilidade de estoque no momento solicitado.

Em casos de produtos com defeito, uma solução será apresentada ao cliente em até 30 dias a contar do recebimento da informação detalhada do defeito pela HERMÈS.

Os prazos para que o Consumidor reclame formalmente dos defeitos aparentes são de:

- 30 dias para produtos não duráveis, fragrâncias, maquiagem
- 90 dias para produtos duráveis, como vestuário, objetos diversos

Ambos os prazos são contados a partir da entrega do produto, exceto nos casos legais de vícios ocultos.

10. Transferência de propriedade

A transferência de propriedade ocorre quando o cliente é cobrado e recebe o produto. O provedor de envio terceirizado é responsável pela propriedade do produto enquanto ela está em trânsito até haver a confirmação de entrega, quando a transferência de propriedade é concluída e o comprador assume a responsabilidade pela propriedade.

11. Devoluções – Trocas – Reembolsos

11.1. Para Hermes.com.br:

11.1.1 Princípios e procedimento para devolução

Você pode devolver qualquer produto pedido no Site para troca ou reembolso dentro de sete (7) dias corridos da data de entrega, sujeito aos termos e limitações estabelecidos a seguir (consulte os artigos 11.1.1 a 11.1.4).

Os produtos devolvidos devem estar sem uso, na condição e embalagem originais (a caixa laranja e, se possível, a caixa de entrega), junto com a Nota Fiscal ou uma cópia no caso de uma devolução parcial. A HERMÈS determinará a seu exclusivo critério se os produtos comprados pelo Site estão na condição original e se não foram usados quando devolvidos.

Devolver um produto para troca ou reembolso não acarreta custos, desde que você devolva os produtos a nós por meio de nossa transportadora usando nosso sistema de etiquetas de devolução pré-paga. Faça login na sua conta e clique em "devolver ou trocar itens" na seção "seus pedidos". Siga as instruções, que vão lhe permitir:

1. Escolher os artigos a devolver, bem como o motivo da devolução;
2. Preparar seu pacote com os itens a serem devolvidos e incluindo a nf-e;
3. Certificar-se de que os itens estejam em sua condição; e embalagem originais e que contenham os acessórios completos, assim como acessórios, caixa laranja, etiquetas de segurança etc.— produtos serão aceitos somente nesta condição;
4. Após confirmar a condição inicial da mercadoria com nossa equipe de atendimento ao cliente, providenciaremos a coleta da carga para você, observe que a devolução deve ser feita pela transportadora designada pela Hermes Brasil - Seu pacote será retirado no local endereço de entrega selecionado quando o pedido foi feito;
5. Você deve concluir a devolução dos produtos no prazo de 7 dias úteis após nossa equipe de atendimento ao cliente confirmar a condição das mercadorias devolvidas;
6. Após a chegada do produto em nosso Centro de Distribuição, a Hermès Brasil tem 7 dias úteis para analisar as condições do produto e dar uma resposta sobre a possibilidade de sua devolução.

Neste caso, verifique o pacote quanto ao valor integral de varejo do item. A HERMÈS não será responsável se algum item que você envie de volta para o Site for perdido, extraviado ou entregue com atraso, na medida em que você deve assumir os riscos do envio que escolheu.

Condições de devoluções aplicáveis a Produtos de beleza, maquiagens e fragrâncias: Produtos de beleza, maquiagens e fragrâncias não devem estar abertos e devem ser devolvidos na embalagem original. Se o filme transparente tiver sido aberto ou removido ou se o Produto tiver sido usado, o item não será aceito para devolução ou troca. Se um produto estiver com defeito ou tiver sido danificado durante a entrega, o cliente deverá garantir, quando aplicável, que o frasco continue hermeticamente fechado (se esse não for o caso, contate o Atendimento ao Cliente).

11.1.2. Trocas

Você poderá trocar um item por outro de valor menor, igual ou maior, sujeito às condições abaixo.

Se você trocar um item por outro de valor maior, você deverá pagar a diferença de preço no ato da troca.

Se você trocar um item por outro de valor menor, será reembolsado dentro de dez (10) dias úteis do recebimento do item devolvido por meio de crédito no seu cartão de débito ou crédito.

Se você trocar um item, os custos de envio para a primeira entrega não serão reembolsados. Porém, não serão cobrados os custos de envio para a segunda entrega. Em caso de entrega Standard, os custos da primeira entrega não serão cobrados, mas em caso de troca, serão cobrados os custos da segunda entrega.

Aceitamos apenas uma troca por item.

As condições específicas a seguir se aplicam a trocas de presentes: Se você tiver recebido um item como um presente do Site, poderá trocá-lo apenas por outro item de valor igual ou maior (a diferença de preço deverá ser paga por você, o destinatário do presente), sujeito às condições abaixo. Não será dado nenhum reembolso se você trocar seu presente por um item de valor menor.

Você poderá trocar o item:

- por um item diferente na mesma categoria de produtos para lenços e gravatas; por exemplo, um lenço de sarja de seda por um lenço de sarja de seda, uma gravata de sarja de seda por uma gravata de sarja de seda ou uma gravata em seda pesada por uma gravata em seda pesada;
- para um ou vários itens diferentes que, juntos, tenham valor igual ao valor total do item original recebido como presente.

11.1.3. Reembolsos

Se você solicitar um reembolso, a HERMÈS empregará esforços comercialmente razoáveis para garantir que qualquer reembolso seja feito dentro de até trinta (30) dias úteis do recebimento do produto devolvido por meio de crédito em seu cartão de crédito ou débito. Em nenhum caso você receberá um crédito eletrônico para uso no Site, nem o Site emitirá um crédito de loja para uso em uma boutique da HERMÈS.

11.1.4 Limitações a trocas e reembolsos

No momento, não aceitamos devoluções (nem trocas ou reembolsos) para produtos comprados nas boutiques da HERMÈS por meio do Site.

Um produto pedido no Site que foi personalizado não pode ser devolvido para troca nem reembolso.

Todos os pedidos de móveis ou quaisquer outros que são feitos sob medida não podem ser devolvidos, trocados nem cancelados. Também não serão feitos reembolsos.

Apenas uma (1) devolução ou troca pode ser processada em um pedido.

11.2. Para as boutiques da Hermès

No momento, não aceitamos trocas ou devoluções de produtos comprados ou recebidos como presente do site, nas boutiques Hermès (loja física).

As boutiques da HERMÈS não oferecem reembolsos para nenhum produto comprado no Site. Em nenhuma circunstância será possível creditar em seu cartão de débito ou crédito.

11.3. Para retirada na boutique

Produtos comprados no site e retirados na boutique, não estarão aptos a trocas, reembolso ou crédito em nenhuma das boutiques Hermès.

Em caso de troca ou devolução, a solicitação deverá ser feita no site e o produto será coletado no endereço sinalizado pelo cliente, ou será solicitada a devolução no mesmo ponto de retirada (boutique Hermès), seguindo a mesma política de troca e devolução do site.

A solicitação de troca e devolução, deverá ser realizada em um prazo de 07 dias corridos após o recebimento do aviso de produto pronto para retirada em loja física.

A HERMÈS tomará as medidas comercialmente razoáveis para fazer um reembolso ao seu cartão de crédito dentro de trinta (30) dias úteis do recebimento do produto pela HERMÈS.

11.4. Política de devolução para o Apple Watch

O Apple Watch Hermès não é comercializado no momento pelas lojas HERMÈS e Site no Brasil. Por este motivo, não pode ser devolvido ou trocado por outros produtos em nossas lojas próprias ou Site brasileiro.

11.5. Devoluções e trocas para pedidos com PayPal®

Se você pedir uma troca de um pedido feito com PayPal®, os dados do seu cartão de crédito serão exigidos se o valor do novo pedido de troca for maior que o do pedido inicial, qualquer valor adicional devido só poderá ser pago com cartão de crédito. Não podemos aceitar pagamento com PayPal® para o valor adicional devido para concluir o pedido de troca (a Hermes.com não pode acessar as informações pessoais do PayPal®). Se o valor do novo pedido for igual ao do pedido inicial, não será necessária nenhuma informação nem pagamento com cartão de crédito. Se você pedir um reembolso, será emitido um crédito do valor original na sua conta do PayPal®, excluindo qualquer custo de envio.

11.6. Devoluções e trocas para pedidos com Apple Pay

Se você pedir uma troca para um pedido feito com Apple Pay, e se o valor do novo pedido de troca for maior que o do pedido inicial, apenas pagamentos com cartão bancário serão aceitos. Os dados do seu cartão bancário serão exigidos para concluir a compra.

Se você pedir um reembolso parcial ou total, o valor da compra original será creditado na sua conta do Apple Pay.

11.7. Devoluções e trocas para calçados da HERMÈS

Os calçados da Hermès devem ter sido provados em superfícies limpas, secas e não abrasivas ou acarpetadas para prevenir danos ou sinais de uso às solas até que você tenha certeza da compra. Se você não fizer isso, sua devolução será rejeitada.

12. Reserva de título

Os Produtos permanecem na propriedade fiduciária da HERMÈS até o pagamento integral ser feito à HERMÈS.

No caso de uma disputa de pagamento, você concorda em devolver os produtos recebidos à HERMÈS imediatamente mediante solicitação e assumir os riscos enquanto ainda estiverem em seu poder (em particular, perda, roubo ou dano) relativos aos produtos entregues.

13. Prova – Limitação de Responsabilidade

Os dados computadorizados pelo Site nos sistemas de TI da HERMÈS estabelecem os termos das transações entre a HERMÈS e seus clientes. No caso de uma disputa entre a HERMÈS e seus clientes quanto a uma transação executada usando o Site, os dados registrados pela HERMÈS são os termos da transação e constituirão prova de comunicação, pedidos e pagamentos entre as partes.

14. Lei Reguladora – Disputas

Todas as disputas sob estes Termos e Condições Gerais de Venda serão reguladas pela Seção 6 "Lei Reguladora – Disputas" dos Termos e Condições de Uso.

15. Isenção de Garantias

A MENOS QUE DECLARADO DE OUTRA FORMA, OS PRODUTOS DA HERMÈS SÃO VENDIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", "CONFORME DISPONÍVEIS" E SEM DECLARAÇÕES NEM GARANTIAS DE NENHUM TIPO, SEJAM IMPLÍCITAS OU LEGAIS, ESTATUTÁRIAS OU OUTRAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUALQUER GARANTIA DE: (I) COMERCIALIZABILIDADE, (II) ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, (III) NÃO VIOLAÇÃO, (IV) ESFORÇOS DE MÃO DE OBRA, (V) QUALIDADE E (VI) PRECISÃO E (VII) TÍTULO.

Termos e Condições Específicos de Venda aplicáveis a pedidos de móveis

Preâmbulo

A compra e a venda de móveis no Site são reguladas por estes Termos e Condições Específicos de Venda apresentados abaixo e pelos Termos e Condições Gerais de Venda apresentados acima.

Em caso de conflito entre estes Termos e Condições Específicos de Venda e os Termos e Condições Gerais de Venda, estes Termos e Condições Específicos de Venda apresentados abaixo prevalecerão aos Termos e Condições Gerais de Venda.

A HERMÈS pode atualizar estes Termos e Condições Específicos a qualquer momento sem aviso prévio, obedecendo a legislação então vigente.

Você pode ver os Termos e Condições Específicos de Venda de Móveis clicando no hyperlink "Termos e Condições" na seção "Legal" do rodapé do Site.

1. Termos de Entrega

Os Produtos serão entregues por uma empresa de transporte independente de alto nível. Os tempos e as taxas de entrega podem variar. O Atendimento ao Cliente entrará em contato mediante a confirmação no caso de pedido de móveis para revisar as taxas aproximadas e os tempos de espera, agendar a entrega e organizar o pagamento das taxas de entrega.

Móveis não podem ser retirados na loja.

O frete grátis não se aplica para móveis e bicicletas. Dessa forma o calculo do custo dependerá do CEP, dimensões e peso do produto, que será apresentado e adicionado ao valor total durante a finalização do pedido.

2. Proibida troca ou reembolso de móveis

Todas as vendas são definitivas. Móveis não podem ser devolvidos para reembolso nem trocados por crédito, exceto no caso de defeitos de fabricação.

3. Reclamações

Todas as reclamações sobre pedidos de móveis devem ser feitas imediatamente à transportadora ao receber os móveis, sendo indicadas claramente no conhecimento de embarque. No caso de danos latentes, as reclamações devem ser enviadas para a Hermès do Brasil, Avenida Magalhães de Castro 4.800, Torre Continental – andar 27, Jardim Panorama, SP, 05676-120 - aos cuidados de: Atendimento ao Consumidor Hermès, dentro de cinco (5) dias úteis após a entrega por carta registrada com aviso de recebimento. O cliente também pode ligar para o Atendimento ao Cliente pelo número +55 11 3199-0378 dentro de cinco (5) dias úteis.

4. Conformidade

Os produtos são projetados para uso como móveis. Os móveis devem receber manutenção conforme as instruções da HERMÈS e usados de acordo com as finalidades para as quais foram projetados.

Os móveis são parcial ou totalmente feitos de fibras naturais, madeira e/ou couro, que são materiais vivos. Portanto, não há garantia de que os móveis entregues estarão totalmente livres de defeitos nem que serão exatamente idênticos às amostras vistas pelo Cliente.

Assim, a HERMÈS não poderá ser responsabilizada por nenhuma diferença normal entre a amostra e o móvel entregue.

As dimensões dos móveis listadas no Site são fornecidas apenas para informação, uma vez que o Cliente aceita tolerâncias de fabricação. A HERMÈS tem o direito de fazer modificações decorrentes das exigências técnicas da fabricação sem que o Cliente precise arcar com nenhum custo decorrentes disso.

5. Garantia Limitada

Sujeito à Seção 6 deste, e na máxima extensão permitida pela lei, os móveis têm garantia de estarem livres de defeitos de material e mão de obra por um período de um (1) ano da data de entrega. Todas as reclamações de móveis com defeito devem ser feitas por escrito à Hermès do Brasil, Avenida Magalhães de Castro 4.800, Torre Continental – andar 27, Jardim Panorama, SP, 05676-120 - aos cuidados de: Atendimento ao Consumidor Hermès, imediatamente após a descoberta e não após um (1) ano depois da entrega do móvel.

6. Recurso limitado

Sujeito às Seções 6 e 7 deste, e na máxima extensão permitida pela lei, no caso de qualquer defeito durante o período de garantia de um (1) ano, o único e exclusivo recurso do Cliente será o direito de que a HERMÈS conserte ou substitua o móvel por um móvel comparável a critério da HERMÈS. Se a HERMÈS não reparar nem substituir um móvel com defeito, a HERMÈS reembolsará ao Cliente o preço da compra original do móvel com defeito.

7. Risco de Perda

Do momento da entrega do móvel ao Cliente, o Cliente assumirá o risco de perda e dano ao móvel e qualquer dano que o móvel possa causar.

8. Lei Reguladora

Estes Termos e Condições de Venda são explicitamente excluídos da aplicação da "Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Vendas Internacionais (CISG)".

As condições acima respeitam o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro.

Termos e Condições Específicos de Venda aplicáveis a pedidos de Produtos "petit h"

Preâmbulo

A Hermès tem à sua disposição materiais não usados de vários locais de produção do Hermès Group, como couro, metais (preciosos ou não), cristal, porcelana, esmalte, materiais têxteis e/ou produtos manufaturados com a marca Hermès pedidos para destruição e feitos desses materiais (doravante, os "**Materiais**"). Os materiais são fornecidos a vários artistas, que então colaboram com os **artesãos** da Hermès representando diferentes savoir-faire para trabalhar os materiais e criar produtos únicos (doravante, "**Produtos "petit h"**"). Para diferenciar os Produtos "petit h" de outros produtos da Hermès, eles são marcados com este símbolo específico.

A compra de Produtos "petit h" oferecidos para venda no Site está sujeita a estes Termos e Condições Específicos de Venda de Produtos "petit h" e aos Termos Gerais e Condições Gerais de Venda acima. Em caso de conflito ou discrepância entre os Termos e Condições Gerais de Venda e estes Termos e Condições Específicos de Venda de Produtos "petit h", os Termos e Condições Específicos de Venda dos Produtos "petit h" prevalecerão com relação à venda de Produtos "petit h" no Site.

A HERMÈS pode atualizar estes Termos e Condições Específicos de Venda de Produtos "petit h" a qualquer momento sem aviso prévio, obedecendo a legislação então vigente. Você pode visualizar a versão mais atualizada dos Termos e Condições Específicos de Venda dos Produtos "petit h" a qualquer momento clicando no hiperlink "Atendimento ao cliente".

Para cada pedido feito no Site, é necessária sua aceitação dos Termos e Condições Específicos de Venda atuais dos Produtos "petit h" em vigor na data do pedido.

1. Devoluções online apenas para reembolso – Proibidas trocas de Petit h

A HERMÈS não aceita trocas de nenhum Produto petit h. Você pode devolver um Produto "petit h" pedido no Site por um reembolso, desde que devolva o Produto "petit h" ao Site dentro de sete (7) dias da data de entrega.

As boutiques da HERMÈS não aceitarão devoluções nem reembolsos de nenhum Produto "petit h" comprado no Site. Além disso, o Site não emitirá um crédito de loja para uso em nenhuma loja da Hermès. As restrições a seguir se aplicam tenha o Produto "petit h" sido entregue a você em um endereço físico de rua ou retirado por você ou em seu nome em uma loja designada da HERMÈS.

2. Isenção de Garantia

Os produtos Petit h são fornecidos "no estado em que se encontram", com todas as falhas, variações e discrepâncias, e conforme disponíveis. Na máxima extensão permitida pela lei vigente, a HERMÈS recusa a todas garantias e declarações de qualquer tipo, sejam implícitas ou legais, estatutárias ou de outra forma, incluindo, sem limitação, garantias de: (i) comerciabilidade; (ii) adequação a um propósito específico; (iii) não violação; (iv) esforços de mão de obra; (v) qualidade; (vi) precisão e (vii) título.