

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verkäufe

Hermes.com – Schweiz

Bitte lesen Sie die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verkäufe sowie die Allgemeinen Nutzungsbedingungen der Webseite Hermes.com aufmerksam durch. Sie können den vollständigen Text auch ausdrucken, indem Sie das nachstehende Feld anklicken. 

## 1. Angaben zum Verkäufer und Geltungsbereich

Die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten für das Unternehmen HERMÈS SELLIER, Kapitalgesellschaft in vereinfachter Form, Grundkapital von 4.976.000 €, mit Sitz in 24 Rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 Paris – Frankreich, eingetragen im Handelsregister Paris unter der Nummer 696 520 410. Die SIRET-Nummer lautet 696 520 410 00023 und die Umsatzsteuer-ID CHE-171.324.327. Steuervertreter: CCIFS route de Chêne 5 1211 Genève, CH. Die Telefonnummer der Gesellschaft ist +33 (0)1 40 17 47 17.

Für den Kauf von Produkten von der Internetseite [www.Hermes.com](http://www.Hermes.com) (im Folgenden „diese Website“) und/oder durch telefonische Bestellung gelten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Allgemeine Geschäftsbedingungen“). Über diese Website vertriebene Produkte werden ausschließlich an private Verbraucher zur persönlichen Nutzung verkauft. Jeglicher Weiterverkauf oder Vertrieb von Hermes-Produkten, die über diese Website bezogen wurden, ist streng untersagt. Dementsprechend bestätigen und garantieren Sie, dass Sie als Endverbraucher auftreten und keine auf dieser Website und/oder durch telefonische Bestellung erworbene Hermes-Produkte – weder direkt noch indirekt – gewerblich weiterverkaufen werden.

HERMÈS SELLIER behält sich Änderungen bzw. Aktualisierungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu jedem Zeitpunkt vor. Über den Link „**Uns kontaktieren**“ gelangen Sie jederzeit zu der jeweils geltenden Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kaufvertrag zwischen Ihnen und HERMÈS SELLIER schließt die Bedingungen Ihrer Bestellung und die zum Zeitpunkt Ihres Einkaufs gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf ein, die unter Ausschluss jeglicher anderer allgemeiner Geschäftsbedingungen oder Konditionen Anwendung finden, die vom Handel, vom Kunden, von der Geschäftspraxis oder dem Geschäftsgang stillschweigend vorausgesetzt werden.

Bei jeder Bestellung werden Sie aufgefordert, den zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuzustimmen. Die besagte aktuelle Version ist vor und während des Zustimmungsvorgangs einsehbar. Um Ihr Einverständnis zu erklären, müssen Sie das Feld „Ich akzeptiere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf und stimme der Verarbeitung meiner Daten gemäß der Datenschutzerklärung von Hermès zu“ anklicken. Die jeweils gültige Fassung der Datenschutzerklärung finden Sie, indem Sie den Link mit der Bezeichnung „Datenschutz“ anklicken.

## 2. Reservierungsbedingungen

### 2.1. Anerkennung der Reservierungsbedingungen und der Produktverfügbarkeit

Jede telefonisch oder über die Website Hermes.com vorgenommene Reservierung setzt eine vorherige, uneingeschränkte Anerkennung der vorliegenden Reservierungsbedingungen voraus. Ihr bei der Reservierung mündlich gegebenes Einverständnis bedeutet, dass Sie die vorliegenden Bedingungen zur Kenntnis genommen und akzeptiert haben. Ohne Ihr Einverständnis können Sie keine Reservierung vornehmen. HERMÈS SELLIER behält sich die Möglichkeit vor, die vorliegenden Bedingungen jederzeit anzupassen oder zu ändern. Es treten die Reservierungsbedingungen in Kraft, die am Tag der Reservierung gültig sind.

Der Reservierungsservice ist ein kostenloses Serviceangebot. Er wird daher nicht in Rechnung gestellt.

Die Liste der auf der Website Hermes.com und/oder in den Geschäften angebotenen reservierungsfähigen Produkte kann jederzeit verändert werden, um sie besser an Ihre Erwartungen und unsere Produktverfügbarkeit anzupassen.

Über verfügbare Produkte werden Sie folgendermaßen informiert:

- bei telefonischen Reservierungen nach Angabe des Geschäfts Ihrer Wahl;
- auf der Website nach Auswahl des Geschäfts Ihrer Wahl.

Die Informationen zur Produktverfügbarkeit werden direkt von unseren Geschäften/Warenlagern übermittelt und können in Ausnahmefällen aufgrund der Lagerbestandsentwicklung ungenau sein. Über alle Änderungen werden Sie schnellstmöglich informiert.

### 2.2. Reservierungsbestätigung

Nachdem Sie ein Geschäft zur Abholung Ihres Produkts ausgewählt, die Details und den Gesamtbetrag Ihrer Reservierung überprüft und alle Reservierungsbedingungen bestätigt haben, informiert Sie HERMÈS SELLIER per Anruf, E-Mail oder SMS über den Eingang Ihrer Reservierung. Für alle Reservierungen wird eine Reservierungsbestätigungs-E-Mail versendet. Bitte bewahren Sie dieses Dokument auf, da dieses Ihr Reservierungsnachweis ist.

Im unwahrscheinlichen Fall einer Bestandsunterdeckung informiert HERMÈS SELLIER Sie darüber umgehend telefonisch oder per E-Mail.

### **2.3. Verzögerte Bereitstellung der Produkte und Gültigkeitsdauer der Reservierung**

Vorbehaltlich der Öffnungszeiten der Geschäfte von Hermès verpflichtet sich HERMÈS SELLIER, Ihnen innerhalb von vier (4) Stunden nach Ihrer Reservierungsanfrage Auskunft über die Verfügbarkeit des Produkts im von Ihnen ausgewählten Geschäft zu geben.

Sie werden über die Bereitstellung Ihrer Reservierung telefonisch, per E-Mail oder SMS über die von Ihnen bei der Reservierung angegebenen Kontaktinformationen informiert.

In Ausnahmefällen kann sich HERMÈS SELLIER dazu veranlasst sehen, die ursprünglich für die Abholung der Reservierung vorgesehenen Zeit- oder Datumsangaben zu ändern. HERMÈS SELLIER informiert Sie über alle Änderungen bei der Bereitstellung von reservierten Produkten.

Die ausgewählten Produkte bleiben für eine Dauer von drei (3) Tagen vom Zeitpunkt der Reservierungsbestätigungs-E-Mail an reserviert (vorbehaltlich eines anderen, vom Hermès-Geschäft kommunizierten Zeitrahmens). Bei Nichtabholung innerhalb des gewährten Zeitfensters wird die Reservierung als storniert betrachtet und das Produkt kann nicht mehr abgeholt werden.

### **2.4. Abholungsbedingungen**

Zum Abholen und Bezahlen des Produkts müssen Sie im Besitz Ihres Ausweises und/oder Ihrer Reservierungsnummer sein.

Bei Abholung und Bezahlung des Produkts durch eine dritte Person muss diese Folgendes vorlegen:

- Die E-Mail oder die SMS, die Sie über die Verfügbarkeit Ihrer Reservierung informiert und die Sie an die dritte Person weitergeleitet haben;
- Den Ausweis der dritten Person und/oder;
- Eine Kopie Ihres Ausweises;

HERMÈS SELLIER bleibt bis zum Zeitpunkt der Bezahlung uneingeschränkter Eigentümer der reservierten Produkte. Die mit den Produkten verbundenen Risiken werden Ihnen zum Zeitpunkt der Abholung des Produkts übertragen.

### **2.5. Nichtbestehen des Widerrufsrechts**

Der Kaufvertrag zwischen HERMÈS SELLIER und Ihnen wird in einem Geschäft von Hermès und nicht online abgeschlossen. Ihr Einkauf unterliegt den allgemeinen Verkaufsbedingungen, die für das den Verkauf tätige Geschäft gelten. Sie haben daher keinen Anspruch auf das vom Verbraucherschutzgesetz für Fernabsätze geltende Widerrufsrecht.

## **3. Bestellbedingungen**

Für Fragen zu unseren Produkten und Ihren Bestellungen können Sie unseren Kundenservice („**Kundenservice**“) über den Link „**Uns kontaktieren**“ oder telefonisch von Montag bis Samstags (außer an offiziellen französischen Feiertagen) unter der Nummer +41 (0)22 580 29 85 kontaktieren.

Diese Website kann genutzt werden, um eine Auswahl von Hermes-Produkten (im Weiteren „Produkte“ oder „Artikel“) online per Internet direkt über HERMES SELLIER zu bestellen und in die Schweiz liefern zu lassen (siehe nachfolgend unter 8.1 „Liefer- und Abholbereich“).

Sie können auch telefonisch bei unserem Kundenservice bestellen. Über diese Website können keine Sonderwünsche abgewickelt werden wie zum Beispiel die Bestellung eines Produktes, das nicht oder nicht mehr in der Hermes-Kollektion verfügbar ist, oder Sonderanfertigungen von Produkten aus der Hermes-Kollektion durch HERMÈS SELLIER. Die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten also nicht für Sonderanfertigungen und -bestellungen. Bitte wenden Sie sich bei Sonderwünschen an unseren Kundenservice.

## **4. Verfügbarkeit**

### **4.1 Besondere Vorbestellungsbedingungen**

Die Vorbestellung ermöglicht es dem Kunden, bestimmte auf der Website angekündigte Artikel, insbesondere Apple Watch, vor ihrer Veröffentlichung zu reservieren (nachstehend „Vorbestellung“ oder „vorbestellte Produkte“).

### **4.2 Verfügbarkeit**

Die Produktangebote gelten, solange der Vorrat reicht. Zum Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung kann eine Differenz zwischen dem elektronisch verfügbaren Lagerbestand und dem tatsächlichen physischen Lagerbestand bestehen (beispielsweise im Falle

gleichzeitiger Bestellungen für dasselbe Produkt durch mehrere Kunden). Der Verkauf steht daher unter der Bedingung der Verfügbarkeit der Produkte im Lager.

Außerdem behält sich Hermès das Eigentum an den Produkten bis zum Empfang der Produkte gemäß den Bestimmungen des nachfolgenden Abschnitts 7 vor. Das Datum der Verfügbarkeit eines vorbestellten Produkts wird ausdrücklich auf dem Produktblatt angegeben. Im Falle einer Änderung des Verfügbarkeitsdatums werden Sie unverzüglich per E-Mail und/oder über Ihr Kundenkonto informiert.

Sollte ein Produkt nach dem Bestellvorgang doch nicht verfügbar sein, so werden Sie so bald wie möglich per E-Mail oder telefonisch benachrichtigt. Sie erhalten dann die Möglichkeit, wahlweise einen anderen Artikel von dieser Website zu bestellen oder Ihre Bestellung zu stornieren.

Wir haften nicht für fehlende Lagerbestände oder Nicht-Verfügbarkeit von Produkten.

Wir behalten uns vor, die auf der Website und/oder per Telefon angebotenen Artikel jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Um unseren Qualitätsservice zu verbessern und unser Produktangebot allen Kunden gleichermaßen verfügbar zu machen, behalten wir uns das Recht vor, die Stückzahl zu begrenzen, die ein Besucher von einem Artikel bestellen kann.

## **5. Bestellvorgang**

### **5.1. Bestellvorgang auf der Website**

#### **a) Produktauswahl**

Sie können Ihrer Auswahl jederzeit Produkte hinzufügen, indem Sie auf „Ihrem Warenkorb hinzufügen“ klicken oder Ihren Einkauf beenden oder weiter im Online-Store stöbern.

Sie können Ihren Warenkorb einsehen, indem Sie auf „Warenkorb“ im Menü oben rechts zeigen oder klicken. Dort erscheint dann: das (die) Foto(s) des/der betreffenden Artikel(s), die Farbauswahl und weitere Merkmale, gewählte Stückzahl, Stückpreis und Zwischensumme der gewählten Artikel. Sie können hier auch das Land, in das geliefert werden soll, sowie die gewünschte Lieferart festlegen. Daraufhin werden die Versandkosten berechnet, so dass der zu zahlende Gesamtbetrag angezeigt wird. Lieferzone und Versandkosten können auf Ihren Wunsch später noch verändert werden, so dass der Gesamtbetrag entsprechend angepasst wird.

#### **b) Benutzerangaben**

Nachdem Sie Ihre Auswahl abgeschlossen haben, klicken Sie auf „Kasse“, um den Bestellvorgang zu starten.

Wenn Sie bereits ein Kundenkonto haben, melden Sie sich an dieser Stelle mit Ihrem Passwort an.

Wenn Sie noch kein Kundenkonto haben, werden Sie aufgefordert, hier ein Kundenkonto mit Ihrer E-Mail-Adresse anzulegen, wobei Sie am Ende des Bestellvorgangs ein Passwort festlegen. Ihre Zugangsdaten und Passwörter sind streng vertraulich. Sie verpflichten sich daher, sie sicher aufzubewahren und keinesfalls an Dritte weiterzugeben. HERMES SELLIER kann keinesfalls haftbar gemacht werden für den Verlust oder Diebstahl von Zugangsdaten oder jegliche missbräuchliche Benutzung Ihres Kundenkontos. Sollten Sie davon Kenntnis erlangen, ist Hermès unverzüglich zu informieren.

Die Einrichtung eines Kontos ermöglicht Ihnen:

- Ihre Lieferungen zu verfolgen und frühere Bestellungen einzusehen;
- Produkte zurückzusenden oder umzutauschen;
- Ihre Liefer- und Rechnungsadresse für spätere Bestellungen hinzuzufügen oder zu ändern;
- Ihre Abonnements für den Hermès-Newsletter zu verwalten.

Sie können jederzeit Ihr Kundenkonto löschen, indem Sie eine entsprechende E-Mail an den Kundenservice senden (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“).

### **5.2. Abschließen der Bestellung auf der Website**

#### **5.2.a) Bestätigung der Lieferart**

Hier legen Sie einerseits die Lieferart fest und geben außerdem die für einen reibungslosen Versand notwendigen Lieferdaten an: Zustellland, Anrede, Vorname, Name, Telefon, Lieferanschrift (oder das Geschäft, in dem Sie Ihre Bestellung abholen möchten, wenn Geschäfte in dem von Ihnen gewählten Zustellland diesen Service anbieten – siehe „8.1 Liefer- und Abholbereich“) und andere von uns eventuell benötigte Informationen.

Am Ende dieses Schrittes klicken Sie auf „fortsetzen“.

#### **5.2.b) Bestätigung der Bezahlung**

Sie können Ihre Lieferanschrift als Rechnungsadresse verwenden oder hier eine andere eingeben. Anschließend werden Sie gebeten, eine Zahlungsart (siehe Abschnitt 6 „Preise – Akzeptierte Zahlungsarten“) auszuwählen und die entsprechenden Informationen einzugeben.

Am Ende des oben beschriebenen Bestellvorgangs und, nachdem Sie die vorliegenden Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen sowie die Datenschutzbestimmungen dieser Website in Gänze akzeptiert haben, klicken Sie auf das Schaltfeld „Bezahlen“.

Um ein vorbestelltes Produkt oder ein anderes Produkt, das eine längere Lieferzeit erfordert, zu bestätigen, müssen Sie HERMÈS SELLIER ermächtigen, Ihre Bankdaten bis zum Versand des besagten Produkts und für eine Dauer von maximal 2 Monaten zu speichern, um Ihr Konto bei Versand Ihrer Bestellung zu belasten.

Sie sollten die von Ihnen getroffene Auswahl genau überprüfen, bevor Sie Ihre Bestellung bestätigen. Wir bemühen uns, die Übereinstimmung in Farbgebung, Ausführung und Stil der auf den Fotografien dieser Website abgebildeten Produkte mit den Originalprodukten sicherzustellen. Trotzdem können Abweichungen auftreten, insbesondere durch eine abweichende Farbwiedergabe an Ihrem Computer. Dementsprechend haftet HERMÈS SELLIER nicht für Fehler oder Ungenauigkeiten in der Wiedergabe der Fotografien oder zeichnerischen Darstellungen der auf dieser Website abgebildeten Produkte. Sollten Sie Fragen zu den einzelnen Produkten haben, so können Sie sich gerne jederzeit an unseren Kundenservice wenden.

Weitere Informationen zu den Zahlungsmodalitäten (Währung, akzeptierte Zahlungsarten usw.) finden Sie nachfolgend unter dem Punkt „6. Preise – akzeptierte Zahlungsarten“.

Nach Abschluss des Bestellvorgangs wird Ihr Auftrag zur weiteren Bearbeitung an HERMÈS SELLIER weitergeleitet. Der Kaufvertrag kommt zustande, sobald Sie Ihre Bestellung aufgegeben haben. Wir versenden Ihr Produkt vorbehaltlich der Verfügbarkeit des gekauften Produkts (wie in Abschnitt 4 geregelt) und der tatsächlichen Bezahlung des Produktpreises.

**HERMÈS SELLIER behält sich vor, Bestellungen von Kunden abzulehnen, mit denen sich das Unternehmen in einem Rechtsstreit bezüglich früherer Bestellungen befindet. Dies gilt auch für den Fall, dass HERMÈS SELLIER Grund zu der Annahme hat, dass der betreffende Kunde diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuwider handelt oder sich an betrügerischen oder kriminellen Aktivitäten beteiligt. Weiterhin kann HERMÈS SELLIER aus sonstigen wichtigen Gründen eine Bestellung stornieren.**

### 5.2.c) Bestellübersicht

Sie erhalten daraufhin eine Bestellbestätigung per E-Mail („Ihre Hermès-Bestellung“). Diese Bestellbestätigung weist den Gesamtbetrag der Bestellung, die Informationen zu Versandkosten und Lieferzeit sowie die wesentlichen Merkmale, die Menge und den Preis der bestellten Artikel aus.

Wir empfehlen, diese Bestellbestätigung in elektronischer Form gut aufzubewahren.

Im Anschluss erhalten Sie eine Versandbestätigung Ihrer Bestellung per Email, in der Ihre elektronische Rechnung als Anhang enthalten ist.

Wir unternehmen alle Bemühungen um sicherzustellen, dass unsere Mitteilungen rechtzeitig an Sie übermittelt werden. Es ist jedoch möglich, dass einige E-Mails als „Spam“ eingestuft werden. Wir empfehlen Ihnen daher, Ihren Spam-Ordner zu prüfen, wenn Sie die E-Mail mit der Versandbestätigung nicht erhalten haben. HERMÈS SELLIER bewahrt den Schriftverkehr, der den zwischen HERMÈS SELLIER und einem Kunden auf elektronischem Weg abgeschlossenen Kaufvertrag nachweist, für den laufenden Zeitraum vom Vertragsabschluss bis zum Datum der Zustellung der Waren auf und von da ab für zehn Jahre. Auf Anfrage und nach Ausweisung Ihrer Identität ermöglicht Ihnen der Kundenservice den Zugang zu diesen Dokumenten.

### 5.3. Bestellvorgang bei telefonischer Bestellung

Sie können eine Bestellung für ein Produkt aufgeben, indem Sie unseren Kundendienst anrufen (siehe Abschnitt „3. Bestellbedingungen“). Um eine Bestellung aufzugeben, müssen Sie die folgenden Angaben machen („**Bestellangaben**“):

- Produktangaben: Name und/oder Artikelnummer Ihres gewünschten Produkts, die benötigte Menge und ggf. Farbe, Größe, Material, Ausführung und andere Angaben zur Identifizierung, die wir benötigen, sowie
- Ihre persönlichen Daten: Titel, Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Lieferadresse und, falls nötig, die Rechnungsadresse.

Wir sagen Ihnen, ob das gewünschte Produkt erhältlich ist und teilen Ihnen, sofern es erhältlich ist, den Kaufpreis des Produkts, das voraussichtliche Abhol- oder Lieferdatum und etwaige Lieferkosten mit. Stellen Sie bitte sicher, dass Ihre Angaben für den Versand zutreffend sind, da diese Daten auf dem Versandetikett erscheinen werden. Fehlerhafte Angaben können zur verspäteten Lieferung oder zum Verlust Ihrer Bestellung führen. HERMÈS SELLIER ist nicht zum Umtausch oder zur Erstattung verpflichtet, wenn die Angaben, die Sie gemacht haben, unzutreffend sind.

Wenn Sie sich für die Aufgabe der Bestellung entscheiden, erhalten Sie eine E-Mail oder eine Textnachricht (abhängig von der von Ihnen gewählten Kommunikationsmethode), die einen Link zu einer externen Bezahlplattform enthält. Klicken Sie einfach auf den Link, um auf die Bezahlplattform weitergeleitet zu werden. Dort finden Sie eine Zusammenfassung der Bestelldaten und den Kaufpreis („**Bestelldaten**“). Bevor Sie die Zahlung leisten, müssen Sie die Richtigkeit der Bestelldaten bestätigen. Der Bezahl-Link ist nach Zusendung an Sie 30 Minuten lang gültig.

Zu den akzeptierten Zahlungsmethoden beachten Sie bitte Abschnitt 6 „Preise – Akzeptierte Zahlungsarten“; dazu wird darauf hingewiesen, dass wir keine PayPal-Zahlungen für telefonische Bestellungen akzeptieren können.

Sobald Sie die Bestelldaten bestätigt, Ihren vollständigen Namen und die Bezahldaten angegeben und die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung von Hermès akzeptiert haben, können Sie die Bezahlung Ihrer Bestellung vornehmen, indem Sie auf die Schaltfläche „Bezahlen“ drücken. Hermès wird keinen Zugang zu Bankdaten erhalten.

Sobald die Zahlung geleistet ist, erhalten Sie eine Bestellübersicht. Wir empfehlen Ihnen, diese E-Mail aufzubewahren. Hermès wird dann Ihre Bestellung bearbeiten.

Der Kaufvertrag kommt zustande, sobald Sie Ihre Bestellung aufgegeben haben. Wir versenden Ihr Produkt vorbehaltlich der Verfügbarkeit des gekauften Produkts (wie in Abschnitt 4 geregelt) und der tatsächlichen Bezahlung des Produktpreises. Sie erhalten per E-Mail eine Versandbestätigung, sobald Ihre Bestellung abgeschickt ist.

Die von HERMÈS SELLIER erfassten Bestelldaten erbringen den Beweis für alle zwischen HERMÈS SELLIER und seinen Kunden abgeschlossenen Geschäfte. Im Falle von Streitigkeiten zwischen HERMÈS SELLIER und einem seiner Kunden über ein auf der Website abgeschlossenes Geschäft werden die von HERMÈS SELLIER erfassten Bestelldaten als unanfechtbarer Beweis für den Inhalt des Geschäfts betrachtet.

#### **5.4. Rechnungen**

Ihre Rechnung wird von HERMES SELLIER in einer Versandbestätigungs-E-Mail versendet. Wir tun unser Möglichstes, um sicherzustellen, dass unsere Korrespondenz Sie frühzeitig erreicht. Es kann jedoch vorkommen, dass manche E-Mails als Spam markiert werden. Wir raten Ihnen daher, in Ihrem Spam-Ordner nachzuschauen, falls Sie Ihre Versandbestätigungs-E-Mail nicht erhalten haben.

Elektronische Rechnungen können Sie auch in Ihrem persönlichen Konto, im Abschnitt „Ihre Bestellungen“ herunterladen.

Für jede Bestellung wird automatisch ein Kundenkonto erstellt. Um auf Ihre elektronischen Rechnungen zuzugreifen, müssen Sie sich in Ihrem Konto anmelden. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, können Sie auf die Kontobestätigungs-E-Mail klicken und sich zur Passworterstellung weiterleiten lassen. Alternativ können Sie auch direkt auf der Seite selbst ein Passwort erstellen, indem Sie auf "Passwort vergessen" klicken.

Wenn Sie eine Druckversion Ihrer Rechnung erhalten möchten, können Sie diese bei unserem Kundenservice innerhalb von maximal einem (1) Monat ab dem Versanddatum Ihrer Bestellung ausdrücklich anfordern

### **6. Preise – akzeptierte Zahlungsarten**

#### **6.1. Preise**

Die Preise der Produkte sind in Schweizer Franken (CHF) einschließlich Steuern angegeben. Außer bei Rückzahlungen (i) im Rahmen des Widerrufsrechts oder (ii) wegen Rechtsgewährleistung für Vertragskonformität und versteckte Mängel erstattet HERMES SELLIER nicht die Mehrwertsteuer für die über diese Website erworbenen Artikel (auch nicht in dem Fall, dass der Käufer die Produkte nach Erhalt in ein Drittland außerhalb der Europäischen Union weiterversendet).

HERMES SELLIER behält sich vor, die Preise der auf dieser Website angebotenen Artikel jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Die Produkte werden Ihnen aufgrund der Preisliste in Rechnung gestellt, die zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung auf dieser Website eingestellt ist. Die Verfügbarkeit der von Ihnen zu diesem Zeitpunkt bestellten Produkte bleibt vorbehalten.

Jede Bestellung ist unmittelbar bei Abschluss des Bestellvorgangs in Schweizer Franken (CHF) zu bezahlen. Sollte einer der bestellten Artikel nicht verfügbar sein (siehe Punkt 4 „Verfügbarkeit“), so werden nur die Beträge für die verfügbaren Produkte und die entsprechenden Versandkosten belastet.

#### **6.2. Akzeptierte Zahlungsarten**

##### **6.2.a) Zahlung per Kreditkarte oder Bankkarte**

Wir akzeptieren Zahlungen per Visa®, MasterCard®, Maestro® und American Express®.

Wir weisen Sie darauf hin, dass Ihre Kreditkartengesellschaft Ihnen eine Bearbeitungsgebühr berechnen kann. HERMES SELLIER kann nicht für das Anfallen möglicher Gebühren verantwortlich gemacht werden.

##### **6.2.b) Bezahlung mit PayPal**

Wir akzeptieren auch Bezahlungen mit PayPal (mit Ausnahme von telefonisch aufgegebenen Bestellungen und Vorbestellungen). Beim Ausführen Ihrer Bestellung werden Sie automatisch zur PayPal-Plattform weitergeleitet, hier müssen Sie sich in Ihr Konto einloggen. Falls Sie kein PayPal-Konto haben, können Sie jetzt ein Konto erstellen. Nach der Bestätigung Ihrer Bestellung mit PayPal werden Sie zur Bestätigungsseite Hermes.com weitergeleitet. Bei Bestellungen mit PayPal kann eine zusätzliche Lieferfrist erforderlich sein. Wir können keine Bezahlung über PayPal für telefonische Bestellungen und/oder den Umtausch von Artikeln akzeptieren.

##### **6.2.c) Bezahlung mit Apple Pay:**

Wir akzeptieren Zahlungen per Apple Pay (außer bei telefonischen Bestellungen und Umtausch). Diese Zahlungsmethode ist von Apple-Geräten aus verfügbar, auf denen Sie Ihre Daten in der Apple Pay App eingegeben haben.

Wenn Sie "In den Warenkorb" wählen, wird die Apple Pay-Option auf der Seite des hinzugefügten Produkts angezeigt. Sie müssen das Apple Pay-Zahlungsfeld auswählen und dann (i) den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Hermès, (ii) der automatischen Erstellung eines Kundenkontos, falls Sie noch keines haben, unter Verwendung der von Ihnen in Ihrem Apple-Konto eingegebenen Daten sowie den Datenschutzbestimmungen von Hermès zustimmen.

Weitere Informationen finden Sie in unseren Datenschutzbestimmungen.

Bitte vergewissern Sie sich, dass die Informationen in Ihrem Apple-Konto, insbesondere die Lieferadresse, korrekt sind, bevor Sie Ihre Zahlung bestätigen. HERMÈS SELLIER ist nicht für den Ersatz oder die Rückerstattung des Produkts verantwortlich, wenn die in Ihrem Apple-Konto angegebenen Informationen falsch sind.

Dann müssen Sie Ihre Bestellung mit der Touch ID-Funktion oder durch Eingabe Ihrer Apple-Konto-ID und Ihres Passworts bestätigen.

Nach der Validierung Ihrer Bestellung werden Sie auf die Bestätigungsseite von Hermes.com weitergeleitet.

- Wenn Sie ein Hermès-Kundenkonto haben, wird Ihre Bestellung direkt mit Ihrem Konto verknüpft.
- Wenn Sie noch kein Hermès-Kundenkonto haben, erhalten Sie eine E-Mail zur Bestätigung der Erstellung Ihres Kontos. Es wird Ihnen dann ein Link angeboten, mit dem Sie das Passwort für Ihr Kundenkonto personalisieren können.

## **6.2.d) Abrechnung über von Geschäften ausgegebene Einkaufsgutscheine**

Von Hermes-Geschäften ausgestellte Einkaufs- oder Geschenkgutscheine gelten nicht für den Kauf von Artikeln über diese Website.

## **7. Eigentumsvorbehalt**

Die bestellten Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von HERMES SELLIER.

Ab dem Moment der Auslieferung an die von Ihnen angegebene Adresse (bei Lieferung an eine Postadresse) oder der Abholung im Geschäft (bei Abholung in einem Geschäft) liegt die Verantwortung für die Produkte (insbesondere bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung) bei Ihnen.

## **8. Modalitäten für die Lieferung und die Abholung in einem Geschäft**

### **8.1. Liefer- und Abholbereich**

#### **8.1.a) Lieferung an eine Postanschrift**

Waren, die über diese Website und/oder per Telefon bestellt wurden, können nur in die Schweiz ausgeliefert werden (siehe „Lieferbereich“).

Für Anschriften außerhalb dieses Lieferbereichs können keine Bestellungen entgegengenommen werden. Insbesondere aus Sicherheitsgründen kann HERMES SELLIER nicht postlagernd, an ein Postfach oder eine Cedex-Adresse versenden. Lieferungen an Speditionsfirmen (forwarding companies) sind nicht möglich.

Die Produkte werden an die Lieferanschrift versandt, die beim Bestellvorgang angegeben wurde.

Wir behalten uns das Recht vor, bei der Lieferung eine Unterschrift und ein gültiges Ausweisdokument (z. B. Personalausweis oder Führerschein) zu verlangen.

#### **8.1.b) Abholung im Hermès-Geschäft**

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Bestellung über diese Website in einem Geschäft abzuholen. Dieser Service ist zur Zeit nur in ausgewählten Geschäften verfügbar. Während des Bestellvorgangs können Sie überprüfen, ob die Option zur Abholung in einem Geschäft in dem von Ihnen gewählten Zustellland besteht.

Bei dem Fahrrad „Le Flâneur“, Mobiliar und Tapeten ist eine Abholung in einem Geschäft nicht möglich.

Sie können eine dritte Person bevollmächtigen, Ihre Bestellung in einem Geschäft abzuholen (siehe „8.3 Liefer- und Abholungsfristen“).

### **8.2. Versandkosten**

**Versand (die Bestimmungen gelten vorbehaltlich der Verfügbarkeit der folgenden Versanddienstleistungen zum Zeitpunkt des Kaufs):**

Folgende Versandkosten fallen an:

- FedEx Standard (beschrieben im Abschnitt 8.3.a): kostenloser Versand .
- Für den Service FedEx Express (beschrieben im Abschnitt 8.3.a) fallen Versandkosten von 10 CHF an.

Für bestimmte Versanddienste (wie Expressversand) werden die Kosten auf der Basis der gewählten Produkte, des Gesamtwerts Ihrer Bestellung und der gewählten Versandart berechnet.

- Für die Lieferung des Fahrrades „Le Flâneur“ werden 180 CHF berechnet.

- Lieferung von Mobiliar: Für den Versand Ihrer Bestellung werden Versandkosten in Höhe von 6 % des Bestellwerts bis zu einem Maximalbetrag von 6100 CHF berechnet.

### **8.3. Liefer- und Abholungsfristen**

Zu Beginn des Bestellvorgangs geben wir Ihnen den für die Lieferung benötigten zeitlichen Rahmen an. Die voraussichtliche Lieferzeit wird in der Bestellübersicht bestätigt. Die Lieferfristen beginnen mit der **Bestellbestätigung**, mit Ausnahme von vorbestellten Produkten, für die die Frist mit der Verfügbarkeit der Produkte beginnt.

#### **8.3.a) Lieferung an eine Postanschrift**

Zu Beginn des Bestellvorgangs geben wir Ihnen die möglichen Lieferzeiten und -formeln für die gekauften Produkte und das gewählte Lieferland an. Dieser Betrag ist von Ihnen zusätzlich zum Preis der gekauften Produkte zu zahlen.

Für den Versand mit FedEx® Express gelten folgende Fristen:

- ein (1) bis zwei (2) Werktage für jede an einem Werktag vor dreizehn (13) Uhr durchgeführte und bestätigte Bestellung;
  - zwei (2) bis drei (3) Werktage für jede an einem Werktag nach dreizehn (13) Uhr durchgeführte und bestätigte Bestellung.
- Für die von Fedex Express durchgeführten Lieferungen gelten alle Tage von Montag bis Samstag als Werktage, ausgenommen gesetzliche Feiertage.  
Bei Bestellungen, die ein Parfum enthalten, verlängert sich die Frist um einen (1) zusätzlichen Werktag.

Für den Versand mit FedEx® Standard gelten folgende Fristen:

- fünf (5) bis sechs (6) Werktage für jede an einem Werktag vor dreizehn (13) Uhr durchgeführte und bestätigte Bestellung;
  - sechs (6) bis sieben (7) Werktage für jede an einem Werktag nach dreizehn (13) Uhr durchgeführte und bestätigte Bestellung.
- Für die von Fedex Standard durchgeführten Lieferungen gelten alle Tage von Montag bis Samstag als Werktage, ausgenommen gesetzliche Feiertage.

HERMES SELLIER behält sich das Recht auf Teillieferungen vor. Ihre Kreditkarte wird jeweils anteilig mit dem Betrag für die tatsächlich gelieferten Waren belastet. Die Versandkosten werden nicht aufgeteilt, sondern einmalig berechnet, entsprechend der Angaben auf Ihrer Bestellbestätigung.

#### **8.3 b) Abholung im Geschäft**

Sie erhalten eine E-Mail, wenn Ihre Bestellung im Geschäft zur Abholung bereit liegt.

Ihre Artikel stehen nach 48 Stunden bereit, wenn die Bestellung werktags vor 14 Uhr getätigt und bestätigt wurde.

Wenn Sie Ihre Bestellung abholen, wenden Sie sich in dem Geschäft an einen Verkäufer und legen ihm folgende Unterlagen vor:

- die E-Mail, in der Ihnen mitgeteilt wurde, dass die Bestellung abholbereit ist (ausgedruckt oder auf Ihrem Smartphone) und
- ein Ausweisdokument.

Wenn Sie sich für eine Abholung durch eine andere Person entschieden haben, hat diese dem Verkäufer folgende Dokumente vorzulegen:

- die E-Mail, in der Ihnen mitgeteilt wurde, dass die Bestellung abholbereit ist, und
- eine schriftliche Genehmigung Ihrerseits, die der Person die Abholung gestattet, und
- ein Ausweisdokument und
- eine Kopie Ihres Ausweisdokuments.

Sie können Ihre Bestellung innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt der E-Mail abholen, in der Ihnen mitgeteilt wurde, dass die Bestellung in der Filiale bereit liegt. Andernfalls behält sich Hermès das Recht vor, die Bestellung zu stornieren und die Zahlung für die Bestellung zu erstatten.

Für das Fahrrad „Le Flâneur“ ist eine Abholung in einem Geschäft nicht möglich.

### **9. Lieferschwierigkeiten**

Jeder Lieferausfall oder jede verspätete Lieferung oder Bereitstellung von Artikeln in einem Geschäft, die die unter 8.3 genannten Lieferfristen überschreitet, sollte unverzüglich an unseren Kundenservice gemeldet werden. Damit wir Ihren Anspruch berücksichtigen können, informieren Sie uns bitte spätestens dreißig (30) Kalendertage nach Bestätigung Ihrer Bestellung über eine etwaige Lieferverzögerung.

Bei Nichteinhaltung der Lieferfrist können Sie den Kundenservice kontaktieren (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“), um Ihre Bestellung zu stornieren.

HERMES SELLIER wird Ihnen daraufhin den Gesamtbetrag Ihrer Zahlung innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Rücktritt vom Kaufvertrag erstatten. Sollten Sie das Produkt nach Inanspruchnahme dieser Option dennoch erhalten, sind Sie verpflichtet, es unter Einhaltung der unter Punkt 10 aufgeführten Modalitäten zurückzusenden.

Bei Auslieferung an Sie ist die Sendung auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Sollten Auffälligkeiten an der Sendung oder

Probleme (beispielsweise eine bereits geöffnete Verpackung, offensichtlich beschädigte Artikel usw.) auftreten, vermerken Sie dies bitte handschriftlich auf dem Lieferschein und unterschreiben Sie Ihre Anmerkungen.

Setzen Sie sich dann bitte mit dem Kundenservice in Verbindung (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“). Sollten die gekauften Produkte nicht mit Ihrer Bestellung übereinstimmen oder nicht Ihren Wünschen entsprechen, so können Sie die entsprechenden Artikel umtauschen oder eine Rückerstattung gemäß den unter „10. Widerrufsrecht – Rücksendung, Umtausch, Erstattung“ aufgeführten Bedingungen und Bestimmungen verlangen.

## **10. Widerrufsrecht – Rücksendung, Umtausch, Erstattung**

### **10.1. Widerrufsrecht und -frist**

Die allgemeine Erstattungspraxis von HERMES SELLIER erlaubt es Ihnen, innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen ab Lieferung ohne Angabe von Gründen und kostenlos von Ihrer Bestellung zurückzutreten. Nach dieser Frist verfällt Ihr Widerrufsrecht.

### **10.2. Modalitäten der Inanspruchnahme des Widerrufsrechts**

Wir geben Ihnen die Möglichkeit, Ihre Erklärung des Rücktritts vom Kaufvertrag online über Ihr Kundenkonto auszufüllen und zu übermitteln. Daraufhin erhalten Sie unverzüglich eine Bestätigung Ihres Rücktritts per E-Mail.

Sie können vor Ablauf der oben aufgeführten Wiederrufsfrist von dreißig (30) Tagen auch jede andere eindeutige Willenserklärung zur Inanspruchnahme Ihres Widerrufsrechts an den Kundenservice (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“).

### **10.3. Einschränkungen des Widerrufsrecht**

Aus Sicherheits- und Hygienegründen können Sie von Ihrem Widerrufsrecht weder für Parfümerie-, Make-up- und Kosmetikprodukte, die nach Lieferung geöffnet wurden (inklusive Entfernung der äußeren Plastikverpackung) Gebrauch machen, außer zur Rückgabe fehlerhafter Produkte.

### **10.4. Folgen des Widerrufsrechts**

Sie können im Rahmen des Widerrufsrechts oder, wenn der Artikel nicht mit Ihrer Bestellung übereinstimmt, das/die entsprechenden Produkt(e) gemäß nachfolgendem Punkt 11. umtauschen oder eine Rückerstattung beantragen.

## **11. Modalitäten für Rückgabe, Umtausch und Erstattung**

### **11.1. Rücksendung an die Website Hermes.com**

#### **11.1.a) Verfahren der kostenlosen Rücksendung**

**Die Artikel müssen zu den geltenden, nachfolgend aufgeführten Bedingungen und in einem Land zurückgegeben werden, das Teil des Liefergebiets ist. Hermès Sellier ist nicht haftbar für Verluste, Beschädigungen und/oder Verspätungen, die im Zusammenhang mit Rücksendungen stehen, die aus einem Land außerhalb des Liefergebiets kommen (siehe Absatz 8.1.) und/oder die folgenden Bedingungen nicht erfüllen.**

**Sämtliche eventuell zusätzlich anfallenden Kosten (Steuern und/oder Zollgebühren) und/oder eventuelle Formalitäten, die für die Freigabe einer Rücksendung am Zoll nötig sind, welche aus einem Land außerhalb des Liefergebiets kommt, gehen ausschließlich zu Ihren Lasten.**

Im Rahmen der Ausübung des Widerrufsrechts müssen die Artikel originalverpackt und im Originalzustand (orange Kiste und Versandkarton), zusammen mit der Rechnung vom Kauf oder einer Kopie, wenn nicht alle Artikel zurückgegeben werden, zurückgeschickt werden.

Produkte, die mit einem Etikett versehen sind (beisp. dem „Hermès Sellier NFC“-Label), müssen mit intaktem Etikett und ohne jeglicher Abränderung oder Beschädigung zurückgegeben werden. Wenn das Label fehlt oder beeinträchtigt wurde, erfolgt keine Rückgabe oder Rückerstattung.

Die Rückgabe eines Artikels zum Umtausch oder zur Erstattung ist kostenfrei. Dazu schicken Sie uns die Artikel innerhalb einer Frist von maximal dreißig (30) Tagen nach Ihrer Widerrufserklärung unter Verwendung unseres vorgefertigten Rücksendeetiketts mit unserem Kurierdienst zurück. Loggen Sie sich dazu in Ihrem Kundenkonto ein und klicken Sie auf „Artikel zurückgeben oder umtauschen“ im Bereich „Ihre Bestellungen“.

Bitte befolgen Sie die Anweisungen für die Rücksendung Ihres Artikels, die Sie unter „Artikel zurückgeben oder umtauschen“ im Bereich „Ihre Bestellungen“ finden und/oder per E-Mail erhalten haben und gehen Sie folgendermaßen vor:

- wählen Sie die Artikel aus, die Sie zurückschicken möchten, sowie den Rückgabegrund;
- wählen Sie die Versandart aus: oder Paketabholung zu Hause mit Terminvereinbarung;
- das vorgefertigte Rücksendeetikett herunterladen und ausdrucken;
- Drucken Sie 3 Kopien der Proforma-Rechnung aus. Diese sind für die Zollinspektion erforderlich;
- Übergeben Sie Ihr Paket, sowohl die Proforma-Rechnung dem, mit der Abholung beauftragten, Kurierdienst.

Unter Punkt „11.1.e) (i) Rückgabebedingungen für Parfümerie-, Make-up- und Kosmetikartikel“ finden Sie die Artikel, für die keine vorgefertigten Rücksendeetiketten zur Verfügung gestellt werden.

Wenn Sie für Ihre Rücksendung eine Erstattung wünschen und für Ihre Bestellung Versandkosten angefallen sind, sind die Versandkosten nicht in der Erstattung enthalten.

Wenn Sie für Ihre Rücksendung einen Umtausch wünschen, ist der Expressversand (kostenpflichtige Option) der Umtauschbestellung kostenfrei.

Wenn Sie die vorgefertigten Rücksendeetiketten nicht nutzen können oder wollen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice, der Ihre Rückgabe aufnimmt. Sie können Ihr Paket innerhalb einer Frist von maximal dreißig (30) Tagen ab Beantragung der Rückgabe an die Adresse zurückschicken, die Ihnen unser Kundenservice genannt hat.

**In diesem Fall empfehlen wir Ihnen dringend, die vom Kurierdienst Ihrer Wahl angebotene Versicherung abzuschließen. Sie sind allein für die Rückgabe der Artikel verantwortlich und HERMÈS SELLIER trägt keine Verantwortung für den Verlust oder die Beschädigung von Artikeln, für den Versand an die falsche Adresse oder die verspätete Lieferung von Artikeln, deren Rückgabe nicht mit einem von HERMÈS SELLIER bereitgestellten vorgefertigten Rücksendeetikett erfolgt.**

Wenn Sie die vorgefertigten Rücksendeetiketten nicht nutzen können oder wollen, verpflichten wir uns, die Ihnen entstandenen Kosten für den Standardversand einschließlich Paketverfolgung zu erstatten. Bitte kontaktieren Sie unseren Kundenservice, der Sie in diesem Fall über die Rücksendung informiert und Sie bei der Rückgabe unterstützt.

Es ist nicht möglich, Ihnen ein elektronisches Guthaben zu gewähren, das Sie auf Hermes.com nutzen können, und es können keine Einkaufsgutscheine ausgestellt werden, die in einem Hermes-Geschäft eingelöst werden können.

In einem Hermès-Geschäft gekaufte Artikel können auf der Internetseite weder umgetauscht noch erstattet werden.

Wenn Sie das Fahrrad „Le Flâneur“ zurückgeben möchten, wird unser Kundenservice die Abholung des Fahrrads durch unseren Spediteur arrangieren. Bitte wenden Sie sich bei Fragen an unseren Kundenservice.

#### **11.1.b) Umtausch**

Bei einem Umtausch geben Sie bitte in dem dafür vorgesehenen Feld das/die Produkt(e) an, das/die sie im Austausch für Ihre Bestellung erhalten möchten.

Wenn wir das (die) von Ihnen ausgewählte(n) Produkt(e) für Sie reservieren sollen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice. Wenn der Wert des/der neu ausgewählten Artikel/s den des/der zurückgegebenen Artikel/s übersteigt, so ist die Preisdifferenz von Ihnen per Kreditkarte über unseren sicheren Zahlungsservice zu begleichen. Bitte beachten Sie, dass wir für die Bezahlung von Preisdifferenzen nach einem Umtausch keine Zahlungen über PayPal und Apple Pay akzeptieren können.

Wenn der Wert des/der neu ausgewählten Artikel/s unter dem des/der zurückgegebenen Artikel/s liegt, so erstattet Ihnen HERMÈS SELLIER die Preisdifferenz (bei Geschenkbestellungen kann nur der Kunde, der die Bestellung vorgenommen hat, eine Erstattung beantragen und eine Gutschrift auf seinem Bankkonto erhalten) entsprechend der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wenn Sie Ihre Bestellung zurückgeben und umtauschen möchten und wenn für die Lieferung mit unserem Partner UPS Versandkosten angefallen sind, erfolgt der Versand der Umtauschbestellung kostenfrei.

Bei einem Umtausch werden die Versandkosten der ersten Lieferung erstattet, jedoch werden für die zweite Lieferung die der gewählten Versandart entsprechenden Kosten berechnet.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass der Umtausch innerhalb von zweiundsiebzig (72) Arbeitsstunden nach Erhalt des (der) Produkts (e) erfolgt.

Bitte beachten Sie, dass bei Mobiliar, Polsterstoffen, Tapeten, Leuchten und personalisierten Produkten kein Umtausch möglich ist.

#### **11.1.c) Erstattung**

Im Falle der Bitte um Rückerstattung erfolgt diese entsprechend der gesetzlichen Vorgaben innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab (i) dem Erhalt eines Belegs für die Rücksendung des Produkts oder der Produkte oder (ii) dem Eingang des Produkts oder der Produkte, wobei das frühere der beiden Daten maßgeblich ist. Die Erstattung einschließlich der Kosten für den Standardversand der ersten Lieferung erfolgt über den Zahlungsweg, der bei der Bestellung verwendet wurde.

Berechnen Sie bitte eine zusätzliche Frist für die Bearbeitung der Rückzahlung durch Ihre Bank ein.

#### **11.1.d) Über die Website Hermes.com bestellte Geschenke**

Geschenke, die Dritten von dieser Website geliefert wurden, können nur umgetauscht werden im Rahmen der für diese Website vorgesehenen Modalitäten. Folglich kann nur der Kunde, der das Geschenk bestellt hat, eine Erstattung im Rahmen des Widerrufsrechts beantragen (eine Rückerstattung kann ausschließlich auf das für die Bestellung belastete Bankkonto erfolgen). Beim Umtausch kann lediglich ein Artikel gegen einen anderen mit gleichem oder höherem Wert (in dem Fall ist die Differenz von dem Geschenkempfänger zu begleichen) umgetauscht werden. Der Geschenkempfänger hat sich in diesem Fall an unseren Kundenservice zu wenden.

#### **11.1.e) Über die Website bestellte spezielle Produkte**

##### **11.1.e) (i) Rückgabebedingungen für Parfümerie-, Make-up- und Kosmetikprodukte**

Parfümerie-, Make-up- und Kosmetikartikel müssen ungeöffnet sein und in ihrer Originalverpackung mit transparenter Folie zurückgegeben werden. Bei Rückgabe eines mangelhaft oder beschädigt gelieferten Artikels muss sich der Kunde versichern, dass der Flakon noch luftdicht verschlossen ist; ist dies nicht der Fall, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

Es ist nicht möglich, ein Parfum oder einen Nagellack zurückzugeben und einen Umtausch oder eine Erstattung zu erhalten. Diese Art von Artikeln gelten als gefährliche Güter und werden von unseren Kurierdiensten im Rahmen von Rücksendungen nicht übernommen. Um ein Parfum und/oder einen Nagellack zurückzugeben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, der Sie an eine Boutique in Ihrer Nähe verweisen kann.

#### **11.1.e) (ii) Rücksendebedingungen für „kombinierbare Gürtel“**

Wenn Sie einen Gürtel und eine Schließe über die Funktion „kombinierbare Gürtel“ bestellt haben, ist eine Teilrückgabe oder ein Teilumtausch nicht möglich: Sie müssen das Leder mit der Schließe zurückgeben.

#### **11.1.e) (iii) Geltende Rücknahmebedingungen für die Apple Watch HERMÈS und den Apple AirTag HERMÈS:**

Wenn Sie eine Apple Watch HERMÈS und/oder einen Apple AirTag HERMÈS bestellt haben, müssen Sie diese Objekte mit all ihren Bestandteilen zurückgeben. Für die Apple Watch HERMÈS müssen Sie das Gehäuse zusammen mit den Armbändern und für den Apple AirTag HERMÈS den AirTag mit seinem Lederaccessoire zurückgeben. Die beiden Artikel müssen jeweils in ihrer Originalverpackung zurückgesendet werden. Die Seriennummer des zurückgegebenen Artikels muss mit der auf der ursprünglichen Rechnung angegebenen Seriennummer übereinstimmen. Die Rückgabe dieser Artikel in einem unserer Geschäfte ist nur in demselben Land möglich, das in der Lieferadresse angegeben ist.

#### **11.1.e) (iv) Für HERMÈS-Schuhe geltende Rücksendebedingungen**

HERMÈS-Schuhe sollten auf sauberen, trockenen und nicht scheuernden Oberflächen anprobiert werden, um irreparable Schäden an der Sohle oder einem anderen Teil des Schuhs zu vermeiden. Die Nichteinhaltung dieser Bedingung kann zur Ablehnung der Rückgabe führen.

#### **11.1.f) Rückgabe & Umtausch bei PayPal-Bestellungen**

Falls Sie einen Artikel umtauschen möchten, den Sie mit PayPal bezahlt haben, sind Ihre Kreditkartenangaben erforderlich, wenn der Betrag Ihrer neuen Bestellung über dem Betrag Ihrer Erstbestellung liegt; jeder zusätzlich geschuldete Betrag kann nur per Kreditkarte bezahlt werden. Wir sind nicht in der Lage, PayPal-Bezahlungen für den zusätzlich geschuldeten Betrag infolge eines Artikelumtauschs zu akzeptieren (Hermes.com hat keinen Zugriff auf persönliche PayPal-Angaben). Wenn der Betrag der neuen Bestellung genau so hoch ist wie der Betrag der Erstbestellung, ist keine Kreditkarteninformation/Bezahlung erforderlich.

Wenn Sie um Rückerstattung bitten, wird der ursprüngliche Kaufbetrag auf Ihrem PayPal Konto gutgeschrieben.

#### **11.1.g) Rückgabe-, Umtausch- und Erstattungsbedingungen für mit Apple Pay bezahlte Bestellungen**

Im Falle einer Anfrage zum Umtausch einer mit Apple Pay bezahlten Bestellung und wenn der Betrag der neuen Bestellung größer ist als der Betrag der ursprünglichen Bestellung, werden nur Kreditkartenzahlungen akzeptiert. Ihre Kreditkartendaten werden auf der Zahlungsplattform abgefragt.

Wenn Sie eine teilweise oder vollständige Rückerstattung für eine mit Apple Pay bezahlte Bestellung anfordern, wird Ihrem Apple Pay-Konto der Betrag der ursprünglichen Bestellung gutgeschrieben.

### **11.2. Rückgabe in Hermès-Geschäften**

#### **11.2.a) Nach Lieferungen bestellter Artikel an eine Postanschrift**

Jedes über diese Website gekaufte oder als Geschenk erworbene Produkt kann auch binnen dreißig (30) Kalendertagen nach dem Lieferdatum sowie nach Maßgabe der folgenden Bedingungen in bestimmten Hermès-Geschäften gegen ein anderes Produkt oder gegen einen ein (1) Jahr gültigen Einkaufsgutschein für das Geschäft umgetauscht werden:

- Die zurückzugebenden Produkte müssen sich im Originalzustand und in ihrer Originalverpackung befinden.
- Den zurückzugebenden Produkten muss die Originalrechnung oder im Falle einer teilweisen Rückgabe eine Kopie derselben beigelegt sein. Eine Liste der Hermès-Geschäfte, die einen Umtausch anbieten, finden Sie unter folgender Adresse: [de.stores.hermes.com](http://de.stores.hermes.com)
- Im Falle einer Rückgabe des Produkts an ein Hermès-Geschäft (zum Zwecke des Umtauschs oder gegen Ausstellung eines Einkaufsgutscheins) werden die Versandkosten für die erste Lieferung eines über diese Website erworbenen Produkts nicht erstattet.

**Hermes-Geschäfte leisten keinerlei Rückerstattung des Kaufpreises für Produkte, die über diese Website gekauft wurden. Eine Gutschrift auf Ihre Kreditkarte oder Ihr Konto ist unter keinen Umständen möglich.**

**Um eine Rückerstattung für ein über diese Website erworbenes Produkt im Rahmen Ihres Widerrufsrechts zu erlangen, gehen Sie bitte wie im vorhergehenden Abschnitt unter „11.1. Rücksendung an die Website Hermes.com“ beschrieben vor.**

### **11.2.b) Nach Abholung bestellter Artikel in einem Geschäft**

Wenn Sie Ihre Bestellung in einem Geschäft abholen, können Sie um Folgendes bitten:

- einen Umtausch oder einen für ein (1) Jahr gültigen Einkaufsgutschein für das Geschäft;
- eine Erstattung (außer bei einer Lieferung als Geschenk). Das Geschäft sendet die zurückgegebenen Artikel an Hermes.com, von wo die Erstattung innerhalb von vierzehn (14) Tagen vorgenommen wird. Die Erstattung erfolgt über den Zahlungsweg, der bei der Bestellung verwendet wurde.

## **12. Gesetzliche Gewährleistungen und kommerzielle Garantie**

### **12.1. Gesetzliche Gewährleistungen**

Die von HERMÈS SELLIER angebotenen Produkte unterliegen den gesetzlichen Garantien gemäss Bundesgesetz betreffend die Ergänzung des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (Fünfter Teil: Obligationenrecht) unter Ausschluss jeglicher weiterer Garantien:

#### **- Gesetzliche Gewährleistung für Vertragskonformität:**

HERMÈS SELLIER liefert Ihnen ein Produkt, das dem Kaufvertrag entspricht und bei Übergabe des genannten Produkts vertragskonform ist in dem Sinne, dass das Produkt zur üblichen für ein vergleichbares Produkt zu erwartenden Nutzung geeignet ist und die Eigenschaften aufweist, die beim Verkauf ausgewiesen wurden. HERMÈS SELLIER steht auch ein für mangelnde Konformität, die aus der Art der Verpackung, der Montage- oder Aufbauanleitung entsteht, wenn diese laut Vertrag von ihm oder in seinem Auftrag erstellt worden sind. Diese Garantie gilt nur, wenn Sie Ihre Reklamation innerhalb einer Frist von zwei (2) Jahren ab Erhalt des Artikels geltend machen. Konformitätsmängel, die innerhalb einer Frist von vierundzwanzig (24) Monaten ab Lieferung auftreten, gelten als seit Lieferung bestehend, solange kein gegenteiliger Nachweis vorliegt.

Sie können das Produkt reparieren lassen oder umtauschen, solange Ihre Wahl keine offensichtlich unverhältnismässigen Kosten für HERMÈS SELLIER verursacht. Falls das Produkt weder repariert noch umgetauscht werden kann, können Sie sich den gezahlten Gesamtbetrag erstatten lassen und das Produkt zurückgeben oder das Produkt behalten und sich einen Teil des gezahlten Betrags erstatten lassen, solange es sich nicht um einen geringen Konformitätsmangel handelt. Bei Rückgabe oder Umtausch des Produkts oder bei Rückerstattung des bezahlten Betrags entstehen für Sie keinerlei Kosten, und auch eine eventuelle Schadenersatzauszahlung, falls Sie ein Recht darauf haben, wird dadurch nicht erschwert. Die Sachgewährleistung für Vertragskonformität gilt unabhängig von der nachfolgend unter 12.2 genannten kommerziellen Garantie.

#### **- Gesetzliche Gewährleistung bei versteckten Mängeln:**

HERMÈS SELLIER übergibt Ihnen ein Produkt ohne versteckte Mängel, die dazu führen würden, dass die für den Gegenstand vorgesehene Nutzung unmöglich oder so eingeschränkt wäre, dass Sie den Gegenstand nicht oder nur zu einem geringeren Preis erworben hätten, wenn Sie von diesen Mängeln Kenntnis gehabt hätten. Diese Garantie gilt nur, wenn Sie Ihre Reklamation innerhalb einer Frist von zwei (2) Jahren ab Feststellung des Mangels geltend machen.

Im Falle eines versteckten Mangels können Sie das Produkt zurückgeben oder sich den Preis und die durch den Kauf entstandenen Kosten erstatten lassen oder das Produkt behalten und sich einen Teil des Preises erstatten lassen. In jedem Fall obliegt Ihnen die Beweispflicht, dass die Garantiebedingungen erfüllt sind.

Bitte kontaktieren Sie unseren Kundenservice (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“).

### **12.2. Kommerzielle Garantie**

Für bestimmte auf der Website verkaufte Produkte gilt zusätzlich zu den im vorangehenden Artikel genannten Rechtsgewährleistungen eine kommerzielle Garantie. Inhalt und Modalitäten dieser kommerziellen Garantie können vor dem Kauf eines von dieser Garantie betroffenen Produkts auf der Website in der Rubrik „**Uns kontaktieren**“ sowie in den FAQ im Abschnitt „Produkte“ eingesehen werden.

## **13. Kundenservice und Verfügbarkeit von Einzelteilen**

Für jedes Produkt, das technisch gesehen repariert werden kann, gibt es einen Kundenservice. Bitte wenden Sie sich für Reparaturen an unseren Kundenservice.

HERMÈS SELLIER bestätigt, dass kein Zeitraum, während dem für die Nutzung des Produkts zwingend notwendige Einzelteile verfügbar sind, garantiert wird. HERMÈS SELLIER wird jedoch im Fall einer Anfrage nach einem oder mehreren Einzelteilen sein Bestes tun, um die Zufriedenheit seiner Kunden zu gewährleisten.

## **14. Haftungsbeschränkung**

HERMÈS SELLIER haftet nicht für Schäden, die nicht aus der Vernachlässigung der Pflichten von HERMÈS SELLIER entstanden sind.

#### **15. Anwendbares Recht - Rechtsstreitigkeiten**

Auf die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen findet Schweizer Recht Anwendung.

Im Falle von Streitigkeiten in Verbindung mit der Abwicklung einer Bestellung können Sie ein vertragliches Mediationsverfahren oder jegliches andere Verfahren zur alternativen Schlichtung anstrengen.

Wenn Ihre Beschwerde ein Produkt, unsere Website etc. betrifft, kontaktieren Sie bitte den Kundenservice (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“).

Alternativ sind Sie möglicherweise berechtigt, Ihre Beschwerde über die Online-Streitbelegungsplattform der EU einzureichen, welche Ihnen hier zur Verfügung steht: <http://www.ec.europa.eu/consumers/odr>.

Dessen ungeachtet gilt im Streitfall, dass:

- Sie das Gericht am Ort Ihres Wohnsitzes oder französische Gerichte anrufen können,
- dass HERMÈS SELLIER nur das Gericht am Ort Ihres Wohnsitzes anrufen kann.

## Anhang: Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück:

H.com

Service Retour

24, rue du Faubourg Saint-Honoré

75008 Paris

Frankreich

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden

Waren: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(\*)

Dienstleistung: \_\_\_\_\_

(\*)

Bestellt am \_\_\_\_\_ (\*) /erhalten am: \_\_\_\_\_ (\*):

Kundenname \_\_\_\_\_

Kundenanschrift \_\_\_\_\_

Kunden-Unterschrift \_\_\_\_\_

(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum \_\_\_\_\_

(\*) Unzutreffendes streichen.