

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Hermes.com – Deutschland

Lesen Sie die hier vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen der Website Hermes.com bitte 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 alle im Folgenden beschriebenen Verkäufe durch 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 FR 46 696 520 410. Die Telefonnummer der Gesellschaft ist +33 (0)1 40 17 47 17.

Für den Kauf von Produkten von der Internetseite 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 Verbraucher zur persönlichen Nutzung verkauft, d.h. natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, 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 erworbenen 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 über diese Website 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. Besondere Bestimmungen für „petit h“-Produkte

HERMÈS SELLIER verfügt über ungenutzte Materialien, die von den verschiedenen Produktionsstätten der Unternehmen der Gruppe Hermès stammen, insbesondere Leder, Metalle (Edelmetalle und andere), Kristall, Porzellan, Email, Textilien und/oder mit der Marke Hermès versehene Fertigprodukte, die zur Entsorgung bestimmt sind und aus einem dieser Materialien (nachstehend als „Materialien“ bezeichnet) bestehen. Im Rahmen einer als „petit h“ bezeichneten Tätigkeit innerhalb der Gruppe Hermès werden die Materialien Künstlern angeboten, die mit Handwerkern zusammenarbeiten, welche die verschiedenen Savoir-faires der Gruppe Hermès repräsentieren, und zwar zur Kreation und Fertigung von Produkten (nachstehend als „petit h“-Produkte“ bezeichnet). Daher werden „petit h“-Produkte in begrenzten Stückzahlen verkauft.

Zur Unterscheidung der „petit h“-Produkte von anderen Produkten der angebotenen Kollektionen werden die „petit h“-Produkte von HERMÈS SELLIER mit dem spezifischen Symbol gekennzeichnet.

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 Hermès Geschäfte 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, 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 im Hermès Geschäft und nicht online abgeschlossen. Ihr Einkauf unterliegt den allgemeinen Verkaufsbedingungen für das Geschäft, in dem der Verkauf getätigt wurde. 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 +49 (0) 89 2030 3202 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 nach Frankreich (Mutterland inklusive Korsika), Monaco, Deutschland, Belgien, Luxemburg, Niederlande (ohne Niederländische Antillen und Aruba), Spanien (ohne Kanarische Inseln), Portugal (ohne die Azoren und Madeira), Italien, Irland, Österreich, in die Tschechische Republik, Finnland, Dänemark, Schweden oder Polen 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. Die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten also nicht für Sonderanfertigungen und -bestellungen. Bitte wenden Sie sich bei Sonderwünschen an den Kundenservice..

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf gelten jedoch für den Kauf von auf Ihren Wunsch personalisierten Produkten (siehe unten Abschnitt 4.2).

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 Besondere Bestimmungen für die Personalisierung

Die Personalisierung ermöglicht es dem Kunden, bestimmte Produkte aus den Hermès-Kollektionen anzupassen oder zu personalisieren (nachstehend „Personalisierung“ oder „personalisiertes Produkt“).

4.3 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. Aus diesem Grund und in Übereinstimmung mit den diesbezüglich geltenden Bestimmungen, insbesondere denen unter Artikel L122-1 des französischen Verbraucherschutzgesetzes, behalten wir uns 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 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

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, sofern dies nicht auf Verschulden von Hermès beruht. 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.

Sämtliche der durch diese Website gespeicherten Daten können als Nachweise der zwischen HERMES SELLIER und seinen Kunden vollzogenen Geschäftsvorgänge dienen. Im Falle von Streitigkeiten zwischen HERMES SELLIER und einem Kunden zu einer auf dieser Website vollzogenen Transaktion können die bei HERMES SELLIER gespeicherten Daten für Beweis Zwecke herangezogen werden.

Sie können jederzeit Ihr Kundenkonto löschen, indem Sie über den Link „Uns kontaktieren“ 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 „Bestätigen und bezahlen“.

Um ein vorbestelltes Produkt, ein personalisiertes 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. Weiter 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 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 ab Auftragswert von 120 Euro nachweist, in Anwendung von Artikel L. 134-2 des Verbraucherschutzgesetzes (Code de la Consommation) für den laufenden Zeitraum vom Vertragsabschluss bis zum Datum der Zustellung der Waren auf und von da ab für zehn Jahre (übereinstimmend mit der Verordnung 2005-137 vom 16. Februar 2005). 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 (im Folgenden „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 (im Folgenden „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 Zahlungen über PayPal und Apple Pay für telefonische Bestellungen akzeptieren können.

Sobald Sie die Bestelldaten bestätigt, Ihren vollständigen Namen und die Bezahlenden 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 SELLIER wird keinen Zugang zu Bankdaten erhalten.

Sobald die Zahlung geleistet ist, erhalten Sie eine Bestellübersicht. Wir empfehlen Ihnen, diese E-Mail aufzubewahren. HERMÈS SELLIER 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 Euro 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 Euro 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®, American Express®, JCB® und CUP®. Kartenzahlungen werden über das System „3-D Secure“ authentifiziert und gesichert. Dieser Dienst ist auch bekannt unter den Namen „Verified by Visa“,

„MasterCard® SecureCode“ oder „American Express SafeKey®“. Bei der Zahlung fordert die Bank persönliche Informationen des Nutzers an, um die Identität des Karteninhabers zu überprüfen und die Transaktion zu bestätigen.

Wie zahlt man auf dieser Website mit 3-D Secure?

Nach Eingabe und Bestätigung Ihrer Bankdaten (Kartenummer, Ablaufdatum und Prüfnummer/Sicherheitscode) öffnet sich ein neues Fenster, in das Sie die von Ihrer Bank abgefragten persönlichen Informationen eingeben. Solche Informationen können sein:

- die Antwort auf eine persönliche Frage;
- ein von Ihnen vorher festgelegtes Passwort;
- ein per SMS zugesandter Code;
- Ihr Geburtsdatum.

Sobald der 3-D Secure Code eingegeben und durch Ihre Bank bestätigt ist, ist die Bestellung abgeschlossen. Sie erhalten eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Die Art der Authentifizierung hängt von Ihrer Bank ab. Bei allen Fragen zu Ihrem 3-D Secure Code wenden Sie sich bitte direkt an Ihre Bank.

Ihre Bestellung wird bearbeitet, sobald Ihre Zahlungsart geprüft und einer Belastung stattgegeben wurde.

Ihr Konto wird erst bei Versand der bestellten Waren belastet.

6.2.b) Bezahlung mit PayPal

Wir akzeptieren Zahlungen über Paypal (mit Ausnahme von telefonisch aufgegebenen Bestellungen, Vorbestellungen und Personalisierungen). 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.

Nach 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 nach Frankreich (Mutterland inklusive Korsika,

ohne Guadeloupe, Martinique, Französisch-Guayana, Réunion, Mayotte, Neukaledonien und die französischen Süd- und Antarktisgebiete), Monaco, Deutschland (ohne Helgoland und Büsingen am Hochrhein), Belgien, Luxemburg, in die Niederlande (ohne die Niederländischen Antillen und Aruba), nach Spanien, (ohne die Kanarischen Inseln, Ceuta und Melilla), Portugal (ohne die Azoren und Madeira), Italien (ohne Livigno, Campione d'Italia und der nationalen Fläche des Luganersees), Irland, Österreich (ohne die Gemeinden Jungholz und Mittelberg), in die Tschechische Republik, nach Finnland (ohne die Ålandinseln), Dänemark (ohne Grönland und die Färöer-Inseln), Schweden und Polen ausgeliefert werden (im Folgenden „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.

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

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

8.2. Versandkosten

Lieferungen (die Bedingungen gelten vorbehaltlich der Verfügbarkeit der folgenden Lieferservices bei Bestellung):

Es gelten folgende Versandkosten:

Lieferungen nach Frankreich und ins Fürstentum Monaco:

Der Standardversand ist für Bestellungen mit Chronopost kostenfrei.

Lieferungen nach Belgien, Luxemburg, Spanien, Schweden und in die Niederlande:

- FedEx Standard (erläutert in Absatz 8.3.b): Kostenfreie Lieferung.

- Für den Service FedEx Express (erläutert in Absatz 8.3.b) fallen Versandkosten von 10,00 € an.

Lieferung nach Deutschland, Portugal, Italien, Irland, Österreich, Finnland, Dänemark, Polen und in die Tschechische Republik:

- UPS Standard: Lieferung kostenfrei

- Für den Service UPS Express Saver (erläutert in Absatz 8.3.) fallen 10,00 € an.

- Für den Service UPS Express (erläutert in Absatz 8.3.) fallen 15,00 € an.

Besondere Lieferungen:

Die Versandkosten für ein „Le Flâneur“-Fahrrad betragen 150 €. Die Lieferung erfolgt durch einen Spediteur nach Terminvereinbarung. Der Kundenservice kontaktiert Sie vorab, um einen Liefertermin zu vereinbaren.

Die Versandkosten für Mobiliar/Leuchten betragen 6 % des Bestellwerts und maximal 5.000 €.

8.3. Lieferfristen, Lieferbedingungen und Abholung im Geschäft

Wir teilen Ihnen die Lieferfrist bei der Bestellung mit, die dann in der Versandbestätigung Ihrer Bestellung bestätigt wird. Die nachfolgend aufgeführte Lieferfrist beginnt mit der Bestätigungsmail zum Versand Ihrer Bestellung. Diese Frist kann sich unter besonderen Bedingungen verlängern.

Die Lieferfrist für Bestellungen, die nicht an einem Werktag aufgegeben werden, beginnt erst am nächsten Werktag.

HERMÈS SELLIER behält sich die Möglichkeit vor, die Bestellung in Teillieferungen zu versenden. In diesem Fall wird auch Ihre Kredit- oder Bankkarte nur mit dem entsprechenden Teilbetrag für jene Artikel belastet, die bereits versandt wurden. Die Versandkosten werden nur einmalig berechnet und entsprechen den Angaben auf der Bestellübersicht.

Für Bestellungen, die einen personalisierten Artikel enthalten, gelten besondere Lieferzeiten. Diese werden bei der Bestellung mitgeteilt.

Hermès setzt stets alles daran, die nachfolgend aufgeführten Lieferfristen einzuhalten. Sollte es durch ein Ereignis höherer Gewalt zu einer Lieferverzögerung kommen, werden wir Sie schnellstmöglich informieren. Sie können dann ein neues Lieferdatum vereinbaren oder Ihre Bestellung stornieren und eine Erstattung bekommen.

Sämtliche Änderungen der Lieferbedingungen müssen über die zur Verfügung gestellte Anwendung oder die Internetseite unseres Kurierdienstes erfolgen. Andernfalls kann Hermès für die Nichteinhaltung der nachfolgend aufgeführten Lieferbedingungen nicht haftbar gemacht werden.

Hermès ist nicht haftbar für die Nichteinhaltung der Lieferfristen (Lieferverzögerung, Zustellung nicht möglich, Rücksendung von Artikeln an Hermès etc.), sofern dies aufgrund falscher und/oder unvollständiger Angaben Ihrerseits zur Lieferung und/oder aufgrund Ihrer Abwesenheit zum Zeitpunkt der Lieferung eintritt.

8.3.a) Lieferungen nach Frankreich und ins Fürstentum Monaco

Lieferungen mit Chronopost Express:

- zwei (2) Werktage für sämtliche Bestellungen, die werktags vor 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden*,
- drei (3) Werktage für sämtliche Bestellungen, die werktags nach 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden.

Korsika: drei (3) Werktage für sämtliche Bestellungen, die werktags aufgegeben und bestätigt wurden.

Werktage sind Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen.

8.3.b) Lieferungen nach Belgien, Luxemburg, Spanien, Schweden und in die Niederlande:

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) à 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.

8.3.c) Lieferungen nach Deutschland, Portugal, Italien, Irland, Österreich, Finnland, Dänemark, Polen und in die Tschechische Republik:

Lieferungen mit UPS Standard:

- fünf (5) bis sechs (6) Werktage für sämtliche Bestellungen, die werktags vor 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden;
- sechs (6) à sieben (7) Werktage für sämtliche Bestellungen, die werktags nach 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden.

Lieferungen mit UPS Express Saver:

- ein (1) bis zwei (2) Werktag für sämtliche Bestellungen, die werktags vor 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden;
- zwei (2) bis drei (3) Werktage für sämtliche Bestellungen, die werktags nach 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden.

Lieferungen mit UPS Express:

- ein (1) bis zwei (2) Werktag für sämtliche Bestellungen, die werktags vor 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden;
- zwei (2) bis drei (3) Werktage für sämtliche Bestellungen, die werktags nach 13 Uhr aufgegeben und bestätigt wurden.

Im Rahmen dieses Services wird eine Lieferung bis zum Mittag garantiert.

Lieferungen, die ein Parfum enthalten, benötigen einen (1) Werktag zusätzlich.

8.4. Abholung im Geschäft

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

Ihre Artikel können nach folgender Frist in einer Hermès-Filiale in Frankreich abgeholt werden:

- zwei (2) Werktage nach Eingang der Bestellung, wenn diese werktags vor 13.00 Uhr getätigt und bestätigt wurde;
- drei (3) Werktage nach Eingang der Bestellung, wenn diese werktags nach 13.00 Uhr getätigt und bestätigt wurde.

Ihre Artikel liegen nach folgender Frist in einer Hermès-Filiale außerhalb Frankreichs bereit:

- drei (2) Werktage nach Eingang der Bestellung, wenn diese werktags vor 13.00 Uhr getätigt und bestätigt wurde.
- vier (4) Werktage nach Eingang der Bestellung, wenn diese werktags nach 13.00 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,
- eine von Ihnen unterzeichnete schriftliche Vollmacht, die der abholenden Person die Befugnis zur Abholung Ihrer Bestellung erteilt,
- 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 Rückgabe im Geschäft nicht möglich. Bitte wenden Sie sich bei Fragen an unseren Kundenservice.

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“).

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

Sie verfügen über ein gesetzlich festgelegtes Widerrufsrecht ohne Angabe von Gründen und kostenlos entsprechend den Artikeln L121-21, L121-21-1 et L121-21-2 des französischen Verbraucherschutzgesetzes, wenn Sie die dort aufgeführten Bedingungen erfüllen.

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 den Kundenservice (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“) senden. Sie können das Widerrufsformular verwenden, das im Anhang zu den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten ist.

10.3. Einschränkungen des Widerrufsrechts

Sie können von Ihrem Widerrufsrecht (i) aus Gesundheits- und Sicherheitsgründen nicht für Bestellungen von Parfümerie-, Make-up- und Kosmetikprodukten Gebrauch machen, die nach Lieferung geöffnet wurden, unversiegelt sind oder benutzt sind (auch wenn die äußere transparente Verpackungsfolie entfernt wurde) und (ii) nicht für personalisierte Produkte Gebrauch machen; außer wenn diese Produkte zurückgegeben werden, weil sie mangelhaft sind.

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: Abgabe in einer Filiale des Kurierdienstes (bei Filialen von La Poste für Bestellungen, die nach Frankreich und Monaco geliefert wurden) oder Paketabholung zu Hause mit Terminvereinbarung;
- das vorgefertigte Rücksendeetikett herunterladen und ausdrucken, dieser Schritt ist nur nötig, wenn die Rücksendung nicht mit UPS durchgeführt wird.

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

Sollten Sie eine Erstattung wünschen, so erfolgt diese innerhalb von zweiundsiebzig (72) Arbeitsstunden nach Erhalt des (der) Produkts (e). Sie erhalten dann eine E-Mail von uns. Die Erstattung, einschließlich der Lieferkosten der ursprünglichen Bestellung, wird über das Zahlungsmittel ausgeführt, das Sie bei der Bestellaufgabe verwendet haben, und dies in der vom Kunden zum Zeitpunkt der Bezahlung der Bestellung angegebenen Währung.

Bitte nehmen Sie zudem zur Kenntnis, dass Ihre Bank dennoch je nach Bearbeitungszeit bis zu zehn (10) Werktagen benötigen kann, um die Erstattung Ihrer Karte gutzuschreiben. Der Grund dafür liegt beim Kartenherausgeber; es ist uns leider nicht möglich, diesen Prozess zu beschleunigen.

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, der ihm das vorgefertigte Rücksendetikett per E-Mail zuschickt.

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 (Hermès.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

- 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.

Die Rückgabe der „petit h“-Produkte im Geschäft wird nicht anerkannt, mit Ausnahme der Boutique Sèvres in 17 rue de Sèvres, Paris.

Hermès-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 Hermès.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 für ein Hermès Produkt einer Kollektion und/oder ein „petit h“-Produkt, jedoch ausschließlich bei Abholung in der Boutique Sèvres, 17 rue de Sèvres, Paris, 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 Hermès.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. Gewährleistung und kommerzielle Garantie

12.1. Gewährleistung

Die von HERMÈS SELLIER angebotenen Produkte unterliegen der folgenden gesetzlichen Gewährleistung nach Artikel L211-4 bis L211-13 des französischen Verbraucherschutzgesetzes (Code de la Consommation) sowie nach Artikel 1641 bis 1648 des französischen Bürgerlichen Gesetzbuches (Code Civil) unter Ausschluss jeglicher weiterer Garantien:

- 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 Gewährleistung 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 sechs (6) Monaten (Frist, für die ab dem 18. März 2016 eine Verlängerung auf vierundzwanzig (24) Monate gilt) 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 Gewährleistung für Vertragskonformität gilt unabhängig von der nachfolgend unter 12.2 genannten kommerziellen Garantie.

- 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 Gewährleistung 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 Gewährleistungsbedingungen erfüllt sind.

Bei Konformitätsmängeln oder versteckten Mängeln sind die Artikel an HERMÈS SELLIER zurückzuschicken, bitte kontaktieren Sie dafür unseren Kundenservice (siehe Abschnitt 3, „Bestellbedingungen“).

12.2. Kommerzielle Garantie

Für bestimmte auf der Website verkauften Produkte gilt zusätzlich zu den im vorangehenden Artikel genannten Gewährleistungsrechten 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.

In Übereinstimmung mit Artikel 111-3 Absatz 1 des französischen Verbraucherschutzgesetzes bestätigt HERMÈS SELLIER, 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

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nach französischem Recht abgefasst und entsprechend auszulegen. In Übereinstimmung mit der Vorschrift EG 593/2008 vom 17. Juni 2008 widersprechen die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf jedoch nicht den Bestimmungen am Wohnort des Kunden, die dem Schutz des Kunden dienen und von denen nicht abgewichen werden darf.

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: www.ec.europa.eu/consumers/odr.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen liegen in deutscher Sprache vor. Im Falle von Unterschieden ist die französische Version maßgeblich. Im Streitfall gilt gemäß Verordnung Nr. 44/2001 vom 22. Dezember 2000, dass:

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