

Términos y Condiciones Generales de Venta

Preámbulo

Puede imprimir el texto completo de los Términos y Condiciones Generales de Venta y los Términos y Condiciones Específicos de Venta haciendo clic en el siguiente enlace.

1. Alcance y Acuerdo sobre los Términos y Condiciones de Venta

Además de las Condiciones Generales de Uso del Sitio Web y la Política de Privacidad, la compra de productos ofrecidos a la venta en el sitio web Hermes.com (el "Sitio Web") está sujeta a estos Términos y Condiciones Generales de Venta legalmente vinculantes y, en su caso, a los Términos y Condiciones Específicos de Venta (en su conjunto, los "Términos y Condiciones de Venta").

Todos estos documentos están disponibles en la sección "Legal" del pie de página del Sitio Web.

Su compra y pedido de productos en este Sitio Web constituye su acuerdo con Hermès de Paris México, S.A. de C.V. ("HERMÈS") para cumplir y quedar sujeto a los Términos y Condiciones de Venta.

El Sitio Web está destinado a clientes que buscan comprar productos para uso personal. Queda estrictamente prohibida la compra de productos en el Sitio Web con la intención de destinarlos a reventa comercial. Al comprar un producto en el Sitio Web, usted declara y garantiza que está adquiriendo el producto para uso personal y no comercial, y que no tiene la intención de revender, directa o indirectamente, productos Hermès con fines comerciales.

HERMÈS podrá actualizar estos Términos y Condiciones de Venta en cualquier momento sin previo aviso al publicarlos en este Sitio Web. Puede consultar la versión más actualizada de los Términos y Condiciones de Venta en cualquier momento haciendo clic en el hipervínculo etiquetado como "Términos y Condiciones" en la sección "Legal" del pie de página del Sitio Web.

Para cada pedido que realice en el Sitio Web, se requiere su aceptación de los Términos y Condiciones de Venta vigentes en la fecha de su pedido. Los Términos y Condiciones de Venta vigentes en el momento de su pedido regirán esa transacción.

2. Cuenta de Cliente - Realización de un Pedido

2.1. Cuenta de Cliente

Es necesario que cree una cuenta o inicie sesión en su cuenta existente para realizar su pedido en el Sitio Web.

Su nombre de usuario y contraseña son exclusivamente para uso personal. Usted es responsable de mantener la confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña, así como de restringir el acceso a su cuenta. Además, acepta asumir la responsabilidad de todas las actividades que tengan lugar con su cuenta o contraseña.

En ningún caso HERMÈS será responsable por cualquier pérdida, robo o uso fraudulento de su cuenta. Ante una situación de este tipo, deberá informar de inmediato a HERMÈS.

Crear una cuenta le permitirá:

- rastrear sus entregas y consultar su historial de pedidos;

- devolver o cambiar productos;
- agregar o cambiar sus direcciones de envío y facturación para pedidos futuros;
- administrar sus suscripciones a la newsletter

2.2. Realización de un Pedido vía telefónica

Podrá realizar su pedido a través del Sitio Web o por teléfono llamando al 55 5206 8114 ext. 6039005 o via whatsapp al 52 56 5100 4009 de Lunes a Viernes de 9.00 hrs a 18 hrs.

La zona de entrega para los productos pedidos a través del Sitio Web y el número de teléfono mencionado anteriormente está restringida a los Estados Unidos Mexicanos (la “Zona de Entrega”) (ver “Envío y Entrega”).

Para cada producto seleccionado en el Sitio Web, se mostrará una página de resumen con una fotografía del artículo, su color y referencias, la cantidad seleccionada, su precio unitario y el monto total a pagar por su pedido.

Debe verificar que esta información refleje con precisión su selección antes de confirmar su pedido.

Una vez confirmado, su pedido se enviará a HERMÈS para su procesamiento (ver “Confirmación de Pedido”). A pesar de que se hace todo lo posible para garantizar que el color, diseño y estilo de los productos HERMÈS en las fotografías mostradas en el Sitio Web sean representativos de los productos originales, podrían ocurrir variaciones debido a restricciones técnicas de reproducción de color en su computadora o dispositivo móvil. HERMÈS se reserva el derecho a rechazar o cancelar su pedido, a su discreción absoluta, por cualquier motivo sin responsabilidad, si, entre otras cosas, los productos no están disponibles, tienen un precio incorrecto o están descritos de manera errónea. En consecuencia, HERMÈS no será responsable por cualquier error o inexactitud en las fotografías o representaciones gráficas de los productos HERMÈS mostrados en el Sitio Web. Si tiene alguna pregunta sobre los productos, puede ponerse en contacto con el departamento de Servicio al Cliente haciendo clic en el hipervínculo etiquetado como “Contáctenos” en la sección de “Servicios” del pie de página del Sitio Web.

HERMÈS se reserva el derecho a cancelar cualquier pedido realizado por un cliente con el que tenga una controversia con respecto a un pedido anterior, o si HERMÈS tuviere motivos razonables para sospechar que dicho cliente ha violado estos Términos y Condiciones de Venta, o está involucrado en alguna actividad fraudulenta o por cualquier otro motivo comercial legítimo.

Para cualquier pedido excepcional, sírvase contactar al departamento de Servicio al Cliente haciendo clic en el hipervínculo etiquetado como “Contáctenos” en la sección de “Servicios” del pie de página del Sitio Web o al número telefónico listado arriba.

3. Disponibilidad de Productos

3.1 Servicios relacionados con compras anticipadas

Las compras anticipadas permiten a los clientes reservar ciertos productos anunciados en el Sitio Web antes de su fecha de lanzamiento, incluido el Apple Watch (en adelante “compras anticipadas” o “Productos comprados por anticipado”).

3.2 Compra - Disponibilidad

Los productos ofrecidos a la venta y mostrados en el Sitio Web están sujetos a disponibilidad. Con el fin de mejorar nuestro servicio de calidad y garantizar una mayor disponibilidad de nuestros Productos para todos los clientes, HERMÈS se reserva el derecho a limitar la cantidad de Productos que un cliente puede adquirir.

HERMÈS no será responsable en caso de falta de existencias o indisponibilidad de productos.

HERMÈS se reserva el derecho a cambiar, en cualquier momento y sin previo aviso, los productos ofrecidos para venta en el Sitio Web.

Se proporcionarán detalles sobre la disponibilidad de productos al momento de realizar su pedido. En ocasiones, pueden existir errores, especialmente en caso de pedidos simultáneos del mismo producto por varios clientes. La fecha de disponibilidad de Productos comprados por anticipado se indicará explícitamente en el formulario del Producto. Si la fecha de disponibilidad cambiara, se le notificará de inmediato por correo electrónico y/o en su cuenta de cliente. En caso de que un producto no esté disponible después de que haya realizado su pedido, le informaremos por correo electrónico o por teléfono lo antes posible. Se le invitará a elegir otro producto disponible en el Sitio Web como sustituto del producto no disponible o a cancelar su pedido. Si optara por cancelar su pedido, se le reembolsará el monto correspondiente si se hubiera realizado un cargo a su tarjeta de crédito o débito.

Los productos personalizados se consideran venta final, sin que se puedan cancelar una vez colocada la orden.

4. Confirmación de Pedidos

Una vez que haga clic en el botón “Ordenar y Pagar”, su pedido se confirmará y enviará para su procesamiento. Para confirmar un Producto comprado por anticipado o cualquier otro Producto que requiera un tiempo de manipulación más largo, también debe permitir a HERMÈS retener sus datos bancarios hasta que el producto sea enviado y por un máximo de 2 meses con el fin de realizar el cargo correspondiente en cuanto su pedido haya sido enviado. Una vez que se haya enviado para su procesamiento, no podrá realizar cambios ni cancelar el pedido, salvo por lo expresamente establecido en estos Términos y Condiciones de Venta o la ley aplicable. La confirmación de su pedido implica su aceptación de los Términos y Condiciones de Venta.

Recibirá un resumen del pedido por correo electrónico.

HERMÈS se reserva el derecho a no aceptar o cancelar su pedido si los productos no están disponibles, tienen un precio incorrecto o están descritos de manera errónea.

5. Métodos de pago

Todos los precios de los productos HERMÈS se indican en pesos mexicanos, incluyendo impuestos. Los costos de envío (ver “Envío y Entrega”) se indican en la misma moneda.

HERMÈS se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, los precios de los productos ofrecidos en el Sitio Web. Se le cobrará el precio mostrado en el Sitio Web al momento de confirmar su pedido, siempre y cuando el producto ordenado esté disponible. HERMÈS se reserva el

derecho a rechazar o cancelar su pedido si los productos no están disponibles, tienen un precio incorrecto o están descritos de manera errónea.

El pago se deberá realizar de inmediato tras confirmar su pedido. Los créditos en tienda y/o certificados de regalo emitidos por las boutiques HERMÈS no son aceptados como forma de pago en el Sitio Web.

Todos los pedidos son pagaderos en pesos mexicanos. Aceptamos las siguientes tarjetas de crédito y débito: MasterCard®, Visa®, American Express®, JCB®. Su pedido no se enviará sino hasta que hayamos verificado su método de pago y recibido autorización para procesar su pago.

Los servicios “3D Secure” y “American Express SafeKey” están implementados en el Sitio Web. Estos servicios protegen a las tarjetas de crédito y débito contra uso no autorizado al realizar compras en el Sitio Web. Para utilizar estos servicios, se debe registrar en 3D Secure o American Express SafeKey con la institución financiera que emitió su tarjeta. Una vez que se haya registrado en 3D Secure o American Express SafeKey, se le pedirá automáticamente que proporcione su contraseña privada durante el proceso de pago en el Sitio Web.

El cargo de la tarjeta de crédito o débito se ejecutará en el momento en que se envíe el pedido, excepto para las preventas. En este caso, el cargo se ejecutará en el momento en que se realice el pedido.

6. Envío y Entrega - Zonas de Entrega y Recolección en Tienda

6.1. Para entregas a una dirección física:

Los productos se enviarán a la(s) dirección(es) de entrega especificada(s) durante el proceso de pedido, siempre y cuando dicha(s) dirección(es) se encuentre(n) dentro de la Zona de Entrega. Cualquier dirección de entrega ubicada fuera de la Zona de Entrega será rechazada durante el proceso de pedido.

Los productos adquiridos a través del Sitio Web solo podrán ser entregados en una dirección física dentro de la Zona de Entrega.

HERMÈS no procesará pedido alguno para el cual se proporcione un apartado postal o una dirección de oficina de correos y/o mensajería.

6.2. Para recolección en tienda:

Podrá optar por recoger su pedido en una selección de boutiques HERMÈS. Al realizar su pedido, se le notificará qué boutiques HERMÈS son elegibles para su recolección en tienda.

También podrá designar a un tercero para recoger su pedido en su nombre en ciertas boutiques HERMÈS (consulte “Tiempo de entrega - Tiempo requerido para entrega y recolección”).

El servicio de recolección en tienda no está disponible para el Apple Watch Hermès.

7. Envío y Entrega - Costos de envío

Se le pedirá que seleccione el método de envío que prefiera como parte del proceso de pedido. Los tiempos de entrega que se muestran a continuación son a partir de la fecha en que su pedido ha sido enviado.

Podrá seleccionar entre dos opciones de servicio de entrega:

- El servicio standard es gratuito en todos los pedidos. Espere hasta 2 (dos) días hábiles para que su pedido sea enviado a partir de la fecha en que lo haya realizado, a menos que se presente un retraso en el envío. Puede esperar recibir su pedido en un plazo de 3 (tres) a 7 (siete) días hábiles contados a partir de la fecha de envío.
- El servicio Express Saver de 2 días. Si su pedido nos llegara antes de las 2 p.m.(hora del centro) se entregará en un plazo de 2 (dos) días hábiles, a menos que se presente un retraso en el envío.

Le informaremos sobre los costos para el método de envío que seleccione en el resumen del pedido que se muestra en el Sitio Web antes de confirmar su pedido. Este monto será pagadero por usted, además del precio, incluyendo impuestos, de los productos ordenados.

8. Tiempo de Entrega - Tiempo requerido para entrega y recolección

8.1. Para entregas a una dirección física:

Cuando realice su pedido, le informaremos el tiempo estimado de entrega y los distintos métodos de envío disponibles para el producto adquirido.

Algunos artículos de vajilla, joyería fina y otros productos personalizados podrían estar sujetos a tiempos de entrega extendidos y/o retrasos en el envío. Si su pedido no se pudiera enviar de inmediato, el departamento de Servicio al Cliente se pondrá en contacto con usted para proporcionarle más detalles y una fecha estimada de envío.

Se requiere firma para todos los pedidos.

8.2. Para recolección en tienda:

Sus artículos se enviarán en un plazo de 2 (dos) días hábiles con el servicio standard, a menos que se presente un retraso en el envío. Sírvase esperar de 3 (tres) a 7 (siete) días hábiles para la entrega de pedidos con envío standard.

Se le enviará un correo electrónico cuando su pedido esté disponible para ser recogido en tienda.

Para recoger su pedido, sírvase presentarse a un vendedor al llegar a la tienda y traiga:

- el correo electrónico en el que se le informa sobre la disponibilidad de su pedido (impreso o en la pantalla de su teléfono)
- identificación

Si decide que un tercero recoja su pedido, esta persona deberá proporcionar al especialista en ventas lo siguiente:

- el correo electrónico, reenviado por usted

- su identificación

Tendrá 15 (quince) días para recoger su pedido a partir de la recepción del correo electrónico en el que se le informa de su disponibilidad en tienda; de no recogerlo, su paquete será retirado y procesado como un reembolso a su cuenta.

Se requerirá la firma de la persona que recibe el paquete al momento de la entrega.

9. Tiempo de Entrega - Problemas de entrega

Cualquier incumplimiento en la entrega o entrega tardía que exceda los 7 (siete) días hábiles deberá ser reportado al departamento de Servicio al Cliente lo antes posible. Para que su reclamo sea aceptado, sírvase notificarnos dentro de los 30 (treinta) días hábiles inmediatos posteriores a la fecha de confirmación de su pedido.

Deberá verificar que su envío sea correcto al momento de la entrega. Si el paquete viniera abierto o dañado, el cliente deberá rechazar la entrega de modo que el servicio de envío lo devuelva y podamos gestionar el caso a través de Servicio al cliente.

Si los productos no se apegaran a su pedido o no estuviere satisfecho con ellos, podrá devolverlos, cambiarlos o solicitar un reembolso de acuerdo con los términos y condiciones contenidos en la sección titulada “Devoluciones - Cambios - Reembolsos”. Consulte también los Términos y Condiciones Específicos de Venta aplicables a su pedido.

10. Transferencia de propiedad

La transferencia de propiedad ocurre cuando se le realiza el cargo correspondiente al cliente, lo cual coincide con el momento en que el producto sale del centro de distribución. El proveedor tercero de servicio de envío será responsable de los productos propiedad del cliente mientras estén en tránsito, hasta que se proporcione la confirmación de entrega, momento en el cual se completa la transferencia de propiedad y el comprador asume la responsabilidad de los bienes.

11. Devoluciones - Cambios - Reembolsos

11.1. A Hermes.com:

11.1.1 Principios y procedimiento de devolución

Podrá devolver cualquier producto ordenado en el Sitio Web para cambio o reembolso dentro de los 30 (treinta) días naturales inmediatos posteriores a la fecha de entrega, sujeto a los términos y limitaciones establecidos a continuación (consulte los apartados 11.1.1 a 11.1.4).

Los productos devueltos se deberán encontrar en su condición y empaque original (la caja naranja y, de ser posible, la caja de entrega), junto con su factura de compra o una copia en caso de devolución parcial. HERMÈS tendrá discreción absoluta para determinar si los productos adquiridos a través del Sitio Web se encuentran en su condición original al momento de ser devueltos.

Devolver un producto para cambio o reembolso es gratuito siempre y cuando devuelva los productos a través de nuestro transportista utilizando nuestro sistema de etiquetas de devolución prepagadas. Inicie sesión en su cuenta y haga clic en “devolver o cambiar artículos” en la sección “sus pedidos”. Siga las instrucciones, las cuales le permitirán:

- elegir los artículos a devolver, así como el motivo de la devolución.
- descargar e imprimir su etiqueta de devolución prepagada y una copia de su factura.

Si no puede o no desea utilizar el servicio de etiqueta prepagada, sírvase ponerse en contacto con el departamento de Servicio al Cliente, quienes registrarán su devolución. Podrá devolver su paquete a la siguiente dirección:

CINLAT Logistics
Atención: Devoluciones y cambios en línea H México
Lebrija 296-A esq. calle 11
Col. Cerro de la Estrella
Iztapalapa, CDMX, 09850

En este caso, sírvase asegurar su paquete por el valor total de venta del artículo. HERMÈS no será responsable ni tendrá obligación alguna si algún artículo que devuelva al Sitio Web se perdiera, desviara o se entregara tarde, en la medida en que usted deba asumir los riesgos del envío que haya elegido.

Condiciones de devolución aplicables a productos de fragancias, maquillaje y belleza: Los productos de fragancias, maquillaje y belleza no deben estar abiertos y se deben devolver en su empaque original. Si la película transparente estuviera abierta o removida, o si el producto hubiere sido utilizado, el artículo no será aceptado para devolución o cambio. Si un producto estuviere defectuoso o hubiere sido dañado durante la entrega, el cliente deberá asegurarse, cuando corresponda, de que la botella aún esté herméticamente sellada (si no fuere el caso, contacte al departamento de Servicio al Cliente).

11.1.2. Cambios

Podrá cambiar un artículo por otro de igual, menor o mayor valor sujeto a las siguientes condiciones.

Si cambiara un artículo por otro de mayor valor, deberá pagar la diferencia de precio.

Si cambiara un artículo por otro de menor valor, se le reembolsará la diferencia en un plazo de 10 (diez) días hábiles (dependiendo las políticas del banco emisor de la tarjeta con la que se hizo la compra), contados a partir de la recepción del artículo devuelto, mediante un abono a su forma de pago original.

Si cambiara un artículo, los costos de envío de la primera entrega no serán reembolsados. Sin embargo, no se le cobrarán los costos de envío por la segunda entrega a menos que se solicite un método de envío más rápido.

Solo se aceptará un cambio por artículo.

Usted será responsable de todos los impuestos sobre ventas que estén asociados a los artículos cambiados.

Las siguientes condiciones específicas se aplicarán a los cambios de regalos: Si recibió un artículo como regalo del Sitio Web, solo podrá cambiarlo por otro de igual o mayor valor (la diferencia de precio deberá ser pagada por usted, el destinatario del regalo), sujeto a las siguientes condiciones. No se realizará reembolso alguno si cambia su regalo por un artículo de menor valor.

Podrá cambiar el artículo de la siguiente manera:

- para un artículo diferente en la misma categoría de productos para pañuelos y corbatas; por ejemplo, un pañuelo de raso de seda por un pañuelo de raso de seda, una corbata de raso de seda por una corbata de raso de seda o una corbata de seda pesada por una corbata de seda pesada;
- por uno o varios artículos diferentes que en conjunto tengan un valor equivalente al valor total del artículo original que recibió como regalo.

11.1.3. Reembolsos

Si solicitara un reembolso, HERMÈS hará esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que el mismo se realice dentro de los 10 (diez) días hábiles inmediatos posteriores a la recepción del producto devuelto, mediante un abono a su forma de pago original (dependiendo de las políticas de reembolso del banco emisor de la tarjeta con la que se hizo la compra). Bajo ninguna circunstancia se le otorgará un crédito electrónico utilizable en el Sitio Web, ni dicho Sitio Web emitirá un crédito en tienda para ser utilizado en una boutique HERMÈS. Los costos de envío para entrega acelerada no serán reembolsables.

11.1.4 Límites para cambios y reembolsos

Actualmente no aceptamos devoluciones (ni cambios o reembolsos) de productos comprados en las boutiques HERMÈS a través del Sitio Web.

Un producto personalizado ordenado en el Sitio Web no podrá ser devuelto para cambio o reembolso.

Solo se podrá procesar 1 (un) cambio o devolución por pedido.

11.2. A boutiques Hermès

Cualquier producto HERMÈS, excepto bolsos, comprado (o recibido como regalo) en el Sitio Web también podrá ser intercambiado por otro producto de precio igual o mayor en tienda en ciertas boutiques HERMÈS dentro de los 30 (treinta) días naturales inmediatos posteriores a la fecha de entrega, sujeto a los siguientes términos y condiciones:

- Los cambios se deberán realizar en su condición y empaque original.
- Deberá entregar el recibo original junto con su cambio, o una copia del recibo si está cambiando parte de su pedido.

No se podrán cambiar productos comprados en el Sitio Web por bolsos, una lista de boutiques HERMÈS que ofrecen cambios se puede encontrar haciendo clic en el enlace “Encuentre una tienda” y también está impresa en la parte posterior del recibo.

Los costos de envío de la entrega de un producto comprado en el Sitio Web no serán reembolsados al cambiar el producto en una boutique Hermès.

Las boutiques HERMÈS no aceptan devoluciones ni ofrecen reembolsos por productos adquiridos en el Sitio Web. Bajo ninguna circunstancia será posible realizar abonos a su tarjeta de crédito o débito.

11.3. Para colección en boutique

Al recoger su pedido, sólo podrá solicitar a un representante de ventas un cambio por un producto de igual o mayor precio.

Las boutiques HERMÈS no aceptan devoluciones ni ofrecen reembolsos por productos adquiridos en el Sitio Web. Bajo ninguna circunstancia será posible realizar abonos a su tarjeta de crédito o débito.

11.4. Política de devolución para el Apple Watch

El Apple Watch Hermès deberá ser devuelto a Hermes.com en su empaque original sin que pueda haber sido emparejado o sincronizado con un dispositivo electrónico. El número de serie del Apple Watch Hermès que se devuelva deberá coincidir con el número de serie del recibo original.

11.5. Devoluciones y cambios de calzado HERMÈS

El calzado Hermès deberá ser probado en superficies limpias, secas y no abrasivas o alfombradas para evitar daños en las suelas hasta que esté seguro de su compra; no hacerlo podría resultar en el rechazo de su devolución.

12. Reserva de titularidad

Los productos seguirán siendo propiedad de HERMÈS hasta que se realice el pago completo a HERMÈS.

En caso de una controversia de pago, usted acepta devolver a HERMÈS los productos recibidos, de inmediato, a solicitud, y asumir los riesgos (en particular de pérdida, robo o daño) relacionados con los productos entregados.

13. Prueba - Límite de Responsabilidad

Los datos computarizados que registra el Sitio Web en los sistemas de tecnología de la información de HERMÈS establecen los términos de las transacciones entre HERMÈS y sus clientes. En caso de controversia entre HERMÈS y sus clientes en relación con una transacción realizada a través del Sitio Web, los datos registrados por HERMÈS serán los términos de la transacción y constituirán evidencia de comunicaciones, pedidos y pagos entre las partes.

14. Ley Aplicable - Controversias

Cualquier controversia al amparo de estos Términos y Condiciones Generales de Venta estará sujeta a la Sección 6 “Ley Aplicable – Controversias” de los Términos y Condiciones de Uso.

15. Renuncia de Garantías

A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO, LOS PRODUCTOS HERMÈS SE VENDEN “EN LAS CONDICIONES EN QUE SE ENCUENTRAN” Y “SEGÚN DISPONIBILIDAD”, SIN DECLARACIONES O GARANTÍAS DE CUALQUIER TIPO, YA FUEREN IMPLÍCITAS O POR LEY, OBLIGATORIAS O DE OTRO MODO, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA DE: (I) APTITUD PARA SU VENTA, (II) IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, (III) NO INFRACCIÓN, (IV) TRABAJO DE CALIDAD PROFESIONAL, (V) CALIDAD Y (VI) PRECISIÓN, Y (VII) TITULARIDAD.