

## Condizioni generali di vendita

Sito *Hermes.com* - Italia

La preghiamo di leggere con attenzione le presenti Condizioni generali di vendita e Condizioni generali di utilizzo del sito *Hermes.com*. Il testo integrale può essere stampato cliccando sul seguente link: 

### 1. Identificazione del venditore e Ambito di applicazione e accettazione delle condizioni generali di vendita

Le presenti Condizioni generali di vendita sono applicate dalla società HERMÈS SELLIER, società per azioni semplificata con capitale sociale di 4.976.000 €, con sede sociale in 24 rue du Faubourg Saint Honoré, 75008 Parigi, Francia, iscritta al registro del commercio e delle società di Parigi con il numero 696 520 410. Il numero Siret è 696 520 410 00023 e il codice IVA intracomunitario è FR 46 696 520 410. I dati di contatto telefonico sono i seguenti: +33 (0)1 40 17 47 17.

L'acquisto dei prodotti proposti sul sito Internet [www.Hermes.com](http://www.Hermes.com) (di seguito denominato "Sito Web") e/o per via telefonica è disciplinato dalle presenti condizioni generali di vendita del Sito Web stesso (di seguito "Condizioni generali di vendita").

**I prodotti Hermès sono destinati ad essere venduti esclusivamente ai consumatori finali per uso personale con l'esclusione di qualsiasi rivenditore o intermediario che agisca per conto di rivenditori. Di conseguenza, Lei dichiara e assicura di agire in qualità di consumatore finale e di non avere l'intenzione di rivendere, direttamente o indirettamente, i prodotti Hermès acquistati sul Sito Web e/o per via telefonica con finalità commerciali.**

HERMÈS SELLIER può aggiornare in qualsiasi momento le presenti Condizioni generali di vendita. Lei potrà consultare in qualsiasi momento la versione in vigore delle Condizioni generali di vendita cliccando sul link "Contatti". Il contratto di vendita tra Lei e HERMÈS SELLIER includerà le condizioni del Suo ordine e le Condizioni generali di vendita applicabili al momento dell'acquisto, che prevalgono su qualsiasi altro termine o condizione o qualsiasi altro termine implicito derivante da usi e pratiche commerciali, consuetudine o trattative.

Per ciascun acquisto dei prodotti presenti sul Sito Web, Le verrà chiesto di confermare l'accettazione delle presenti Condizioni generali di vendita in vigore al momento dell'invio dell'ordine. Tali condizioni generali sono consultabili più avanti e nel momento in cui Le verrà chiesto di confermare la loro accettazione. Per esprimere la Sua accettazione, dovrà spuntare la casella "Accetto le Condizioni generali di vendita e acconsento al trattamento dei miei dati personali in conformità con l'Informativa sulla privacy di Hermès". Ha la possibilità di consultare la versione applicabile dell'Informativa sulla privacy in qualsiasi momento cliccando sul link "Privacy".

### 2. Condizioni di Riservazione

#### 2.1 Accettazione delle condizioni di riservazione e disponibilità dei prodotti

Tutte le riservazioni effettuate telefonicamente o sul sito *Hermes.com* richiedono la previa e totale accettazione delle seguenti condizioni di riservazione. Il fatto di confermare oralmente la Sua accettazione significa che Lei è a conoscenza delle presenti condizioni e che le ha accettate. Altrimenti, non avrà la possibilità di fare una riservazione. HERMÈS SELLIER si riserva la possibilità di adattare o di modificare in ogni momento queste condizioni. Le condizioni di riservazione applicabili sono quelle in vigore il giorno della riservazione.

Il servizio di riservazione è gratuito. Non sarà soggetto ad alcuna fatturazione.

"La lista dei prodotti proposti sul sito *Hermes.com* e/o in boutique per la riservazione potrà essere modificata in ogni momento per rispondere al meglio alle Sue aspettative e in funzione della disponibilità dei nostri prodotti."

I prodotti disponibili le saranno indicati:

- per la riservazione via telefono, dopo aver comunicato all'operatore la boutique di Sua scelta;
- sul sito internet selezionando la boutique di Sua scelta.

"Le informazioni relative alla disponibilità dei prodotti provengono direttamente dalle nostre boutique/depositi e possono in via eccezionale non essere accurate in caso di un cambiamento delle nostre giacenze. Tutte le modifiche Le saranno comunicate nel minore tempo possibile."

#### 2.2 Validazione della riservazione

"Dopo aver avuto la possibilità di scegliere una boutique di ritiro, di aver verificato i dettagli della Sua riservazione, il prezzo totale e di aver validato tutte le condizioni di riservazione, riceverà da parte di HERMÈS SELLIER una chiamata, una e-mail o un SMS che confermeranno la riservazione. Questo documento deve essere conservato in quanto rappresenta la prova di riservazione."

"Nell'ipotesi eccezionale di un esaurimento delle scorte, HERMÈS SELLIER La informerà immediatamente telefonicamente o con una e-mail."

#### 2.3 Limiti di tempo per la disponibilità dei prodotti e durata della validazione della riservazione

HERMÈS SELLIER si impegna a rispondere riguardo la disponibilità del prodotto presso la boutique selezionata quattro (4) ore dopo la sua richiesta di riservazione, rispettando gli orari di apertura delle boutique Hermès.

Sarà avvertito della disponibilità della Sua riservazione con una chiamata, una -email o con un SMS utilizzando i contatti trasmessi durante la riservazione.

A titolo eccezionale, HERMÈS SELLIER potrebbe avere la necessità di modificare l'orario o la data inizialmente previsti per il ritiro del prodotto riservato. HERMÈS SELLIER vi La informerà di tutte le modifiche riguardanti la disponibilità dei prodotti riservati.

I prodotti selezionati sono riservati per una durata di tre (3) giorni a partire dalla ricezione dell'email di conferma della riservazione (a meno che un limite di tempo differente venga comunicato dalla boutique Hermès). Se il ritiro non viene fatto durante questo periodo, la riservazione sarà annullata e il prodotto non potrà più essere ritirato.

## 2.4 Modalità di ritiro

Per procedere al ritiro o al pagamento del prodotto, dovrà fornire un documento d'identità e/o il Suo numero di riservazione.

Per permettere ad un'altra persona il ritiro e il pagamento del prodotto, questa dovrà fornire:

- L'email o l'SMS, che la informa della disponibilità della Sua riservazione, che dovrà essere precedentemente trasferito alla persona;
- La carta d'identità dell'altra persona e/o
- Una copia di un Suo documento d'identità.

HERMÈS SELLIER conserva la totale e piena proprietà dei prodotti riservati fino al pagamento degli stessi. I rischi connessi ai prodotti Le saranno trasferiti nel momento in cui il prodotto sarà ritirato.

## 2.5 Assenza del diritto di recesso

Il contratto di vendita tra Lei e HERMÈS SELLIER è concluso presso la boutique Hermès e non online. Il suo acquisto sarà soggetto alle condizioni generali di vendita applicabili alla boutique che ha effettuato la vendita. In tal modo Lei non beneficerà del diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo nell'ambito di un sistema di vendita a distanza.

## 3. Modalità d'ordine

Per qualsiasi domanda relativa ai nostri prodotti o ai Suoi ordini, La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti (il "Servizio Clienti") cliccando sul link "Contatti" o telefonicamente al +39 023 600 97 50 dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi).

Il Sito Web permette di ordinare alla società HERMÈS SELLIER una selezione di prodotti della marca Hermès (di seguito "Prodotti"), online tramite Internet, con consegna nella Francia metropolitana, inclusa la Corsica, nel Principato di Monaco e in Germania, Belgio, Lussemburgo, Paesi Bassi (escluse le Antille Olandesi e Aruba), Spagna (escluse le isole Canarie), Portogallo (escluse le isole Azzorre e Madera), Italia, Irlanda, Austria, Repubblica Ceca, Finlandia, Danimarca, Svezia e Polonia (vedere il successivo articolo "8.1 Zona di consegna e di ritiro").

È inoltre possibile inoltrare l'ordine telefonicamente chiamando il Servizio Clienti.

Il Sito Web non permette di inoltrare ordini speciali riguardanti in particolare la creazione di un prodotto non esistente o non più incluso nella collezione Hermès, o che comporti l'adattamento o la personalizzazione di un prodotto delle collezioni Hermès e la sua fabbricazione da parte di HERMÈS SELLIER. Le presenti Condizioni generali di vendita non si applicano pertanto agli ordini speciali. Per qualsiasi ordine speciale, La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti.

## 4. Disponibilità dei Prodotti

### 4.1 Disposizioni specifiche per la prenotazione

Il cliente ha la possibilità di prenotare alcuni Prodotti segnalati sul Sito prima della loro uscita, in particolare l'Apple watch (di seguito la "Prenotazione" o il "Prodotto prenotato").

### 4.2 Disponibilità dei Prodotti

L'offerta di Prodotti è valida fino a esaurimento scorte. Al momento della convalida dell'ordine, è possibile che vi sia una differenza tra lo stock disponibile online e lo stock fisicamente esistente (ad esempio nel caso di ordini simultanei di uno stesso prodotto da parte di più clienti). La vendita dipende pertanto dalla disponibilità dei Prodotti in magazzino.

Inoltre, Hermès si riserva la proprietà dei Prodotti fino al ricevimento dei Prodotti in conformità con le disposizioni dell'articolo 7 del presente documento.

La data di disponibilità di un Prodotto prenotato sarà espressamente indicata nella scheda Prodotto. In caso di modifica della data di disponibilità, Le verrà inviata immediatamente una notifica tramite e-mail e/o nella Sua pagina personale. In caso di indisponibilità del Prodotto dopo l'inoltro dell'ordine, La contatteremo al più presto, tramite e-mail o telefonicamente, dandoLe comunicazione e proponendoLe di ordinare un Prodotto sostitutivo presentato sul Sito Web, o di annullare l'ordine.

Non ci assumiamo alcuna responsabilità in caso di esaurimento dello stock o di indisponibilità dei Prodotti.

Ci riserviamo il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso i Prodotti proposti sul Sito Web e/o per via telefonica. Al fine di garantire una migliore qualità del nostro servizio e la disponibilità dei nostri Prodotti per tutti i clienti, ci riserviamo il diritto di limitare la quantità di Prodotti acquistabili da un cliente, in conformità con le disposizioni vigenti in materia e specificamente con l'articolo L121-11 del Codice del Consumo francese (Code de la Consommation).

## **5. Procedura d'ordine**

### **5.1. Procedura d'ordine sul Sito Web**

#### **a) Selezione dei Prodotti**

In qualsiasi momento, Lei può aggiungere Prodotti alla Sua selezione facendo clic su "Aggiungere al carrello" e scegliere di terminare gli acquisti o di proseguire la navigazione.

Potrà consultare la Sua selezione cliccando su "Carrello" nel menu in alto a destra, dove compariranno le foto dei Prodotti con i relativi colori e le referenze, le quantità scelte e i relativi prezzi unitari, con il totale parziale della selezione.

#### **b) Identificazione**

Dopo aver selezionato i Prodotti, dovrà cliccare su "Checkout" per avviare la procedura d'ordine.

Se dispone già di un conto cliente, a questo punto dovrà identificarsi immettendo la Sua password. Se non dispone ancora di un conto cliente, dovrà crearne uno confermando il Suo indirizzo e-mail e creando una password. L'identificativo e la password sono strettamente personali e Lei si impegna a conservarli in modo sicuro e a non comunicarli mai a terzi. HERMÈS SELLIER non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di alcuna perdita o furto o di qualsiasi utilizzo fraudolento del conto del cliente. Qualora si verificasse uno dei suddetti eventi, Lei si impegna a darne immediatamente comunicazione a HERMÈS SELLIER.

La creazione di un conto consente di:

- seguire le consegne e consultare gli ordini precedenti;
- restituire o sostituire i Prodotti;
- aggiungere o modificare gli indirizzi di spedizione e di fatturazione per gli ordini successivi;
- gestire l'iscrizione alla newsletter di Hermès.

In qualsiasi momento potrà richiedere la disattivazione del Suo conto inviando un'e-mail al Servizio Clienti (La invitiamo a riferirsi alla sezione "3. Modalità d'ordine").

### **5.2. Convalida dell'ordine per gli ordini sul Sito Web**

#### **5.2.a) Convalida della modalità di consegna**

Il sistema Le chiederà di confermare la modalità di spedizione scelta e di inserire tutte le informazioni necessarie per la consegna corretta dell'ordine, tra cui paese di spedizione, titolo, cognome, nome, numero di telefono, indirizzo di spedizione (o boutique in cui desidera ritirare l'ordine, se nel paese selezionato sono presenti boutique che offrono questo servizio; a tale proposito vedere il successivo articolo "8.1 Zona di consegna e di ritiro"), ed eventuali altri dettagli o informazioni che potremmo ritenere necessari.

Al termine di questa fase clicchi su "Continuare".

#### **5.2.b) Convalida del mezzo di pagamento**

Come indirizzo di fatturazione è possibile utilizzare l'indirizzo indicato per la spedizione oppure specificarne un altro. Successivamente, il sistema invita a selezionare una modalità di pagamento (La invitiamo a riferirsi all'articolo 6 "Prezzi – Mezzi di pagamento accettati") e a immettere le relative informazioni.

Al termine della procedura d'ordine descritta e dopo aver accettato integralmente le presenti Condizioni generali di vendita e di utilizzo e l'Informativa sulla privacy del Sito Web, clicchi sul pulsante "Pagare".

Per confermare la prenotazione di un Prodotto o l'ordine di qualsiasi Prodotto con esteso tempo di consegna, dovrà inoltre autorizzare HERMÈS SELLIER a registrare le Sue coordinate bancarie fino alla consegna del Prodotto e per una durata massima di 2 mesi, per procedere all'addebito sul Suo conto al momento dell'invio dell'ordine.

Verifichi attentamente la correttezza delle selezioni effettuate prima di confermare l'ordine. HERMÈS SELLIER si impegna affinché il colore e il motivo dei Prodotti raffigurati nelle fotografie pubblicate sul Sito Web siano il più possibile fedeli agli originali, tuttavia è

possibile che si verifichino variazioni, in particolare a causa dei limiti tecnici di riproduzione dei colori delle apparecchiature informatiche utilizzate dal cliente. Di conseguenza, HERMÈS SELLIER non potrà essere ritenuto responsabile di errori o di inesattezze non sostanziali delle fotografie o delle rappresentazioni grafiche dei Prodotti raffigurati sul Sito Web. In caso di domande riguardanti i Prodotti, potrà naturalmente contattare il nostro Servizio Clienti.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di pagamento (valuta, modalità di pagamento accettate e così via), La invitiamo a consultare il successivo articolo "6. Prezzi - Mezzi di pagamento accettati".

Al termine, l'ordine viene trasmesso a HERMÈS SELLIER per l'elaborazione. Il contratto di vendita sarà generato una volta effettuato l'ordine. La spedizione del Suo Prodotto è soggetta alla disponibilità del Prodotto acquistato (come previsto dall'articolo 4) e all'effettivo pagamento del prezzo del Prodotto.

**HERMÈS SELLIER si riserva il diritto di non accettare un ordine da un cliente con il quale sia in corso una controversia riguardante un ordine precedente o nel caso in cui HERMÈS SELLIER ritenga ragionevolmente che il cliente abbia violato le presenti Condizioni generali di vendita, che abbia preso parte ad una qualsiasi attività fraudolenta o per qualsiasi altro motivo legittimo.**

### 5.2.c) Riepilogo dell'ordine

Il cliente riceverà per e-mail un riepilogo dell'ordine ("**Il Suo ordine Hermès**"). Questo riepilogo dell'ordine riporterà l'importo totale dell'ordine, le informazioni relative al costo e ai tempi di consegna, le caratteristiche essenziali, la quantità e il prezzo dei Prodotti acquistati. Le consigliamo di conservare il riepilogo dell'ordine in formato cartaceo o elettronico.

Riceverà quindi un'e-mail di conferma della spedizione del Suo ordine, alla quale allegheremo la Sua fattura digitale.

Facciamo il possibile per garantire che le nostre comunicazioni Le vengano consegnate in modo tempestivo. Tuttavia, può accadere che alcune e-mail Le siano recapitate nella cartella "Spam". Pertanto, Le consigliamo di controllare la cartella "Spam" nel caso in cui non avesse ricevuto l'e-mail di conferma della spedizione.

Ai sensi delle norme della legge francese vigente in materia, qualora l'importo dell'ordine sia pari o superiore a 120 euro, HERMÈS SELLIER conserverà il testo del contratto concluso elettronicamente tra HERMÈS SELLIER e il cliente per il periodo di tempo intercorrente tra la conclusione del contratto e la data di consegna e, successivamente, per un periodo di dieci anni (ai sensi del decreto 2005-137 del 16 febbraio 2005). Il cliente ha la facoltà di accedere a tale documento in qualsiasi momento, dietro domanda presentata al Servizio Clienti e fornendo prova della propria identità.

### 5.3. Procedura d'ordine per via telefonica

È possibile ordinare un Prodotto chiamando il nostro Servizio Clienti (La invitiamo a fare riferimento alla sezione "3. Modalità d'ordine"). Per effettuare un ordine, sarà necessario fornire le seguenti informazioni ("**Dettagli dell'ordine**"):

- Dettagli del Prodotto: nome e/o numero di riferimento del Prodotto desiderato, quantità desiderata e, se del caso, colore, taglia, materiale, finitura e qualsivoglia altra informazione necessaria al fine di identificare il Prodotto; e
- Dati personali: titolo, nome, cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna e, se del caso, indirizzo di fatturazione.

Le forniremo informazioni circa la disponibilità del Prodotto che desidera. In caso di disponibilità del Prodotto, il prezzo di vendita dello stesso, la data di ritiro o di consegna stimata e gli eventuali costi legati a spese di consegna. La invitiamo ad assicurarsi che le informazioni di spedizione indicate siano corrette, in quanto tali informazioni saranno riportate sull'etichetta di spedizione. Informazioni errate possono comportare ritardi nella consegna o la perdita del Suo ordine. HERMÈS SELLIER non provvederà alla sostituzione o al rimborso se le informazioni da Lei fornite non sono corrette.

Se dovesse decidere di procedere con l'ordine, riceverà un'e-mail o un sms (a seconda del metodo di comunicazione da Lei scelto) contenente un link a una piattaforma di pagamento esterna. Clicchi sul link per essere reindirizzato/a alla piattaforma di pagamento, dove troverà un riepilogo con i dettagli dell'ordine e del prezzo di acquisto ("**Dati dell'ordine**"). Prima di effettuare il pagamento, verifichi l'esattezza dei Dati dell'ordine. Il link di pagamento sarà valido 30 minuti a decorrere dall'invio dello stesso da parte nostra.

Per conoscere i metodi di pagamento accettati, La invitiamo a fare riferimento all'articolo 6 "Prezzi – Mezzi di pagamento accettati", tenendo presente che non accettiamo pagamenti via PayPal e Apple Pay per gli ordini effettuati telefonicamente.

Dopo aver confermato i Dati dell'ordine, fornito il Suo nome e cognome e i dettagli di pagamento, accettato le presenti Condizioni generali di vendita e l'Informativa sulla privacy di Hermès, potrà procedere con il pagamento dell'ordine cliccando su "Pagare". Hermès non avrà accesso a nessun dato bancario.

Una volta che il pagamento sarà stato effettuato, riceverà un riepilogo dell'ordine. Le consigliamo di conservare l'e-mail che Le invieremo. Hermès procederà quindi all'elaborazione del Suo ordine.

Il contratto di vendita sarà generato una volta effettuato l'ordine. La spedizione del Suo Prodotto è soggetta alla disponibilità del Prodotto acquistato (come previsto dall'articolo 4) e all'effettivo pagamento del prezzo del Prodotto. Riceverà un'e-mail di conferma della spedizione una volta che il Suo ordine sarà stato spedito.

I Dati dell'ordine raccolti da HERMÈS SELLIER costituiscono la prova di tutte le transazioni tra HERMÈS SELLIER e i suoi clienti. In caso di controversia tra HERMÈS SELLIER e uno dei suoi clienti relativa a una transazione effettuata sul Sito Web, i Dati dell'ordine raccolti da HERMÈS SELLIER saranno considerati come prova inconfutabile del contenuto di tale transazione.

#### **5.4. Fatture**

La fattura verrà inviata da HERMES SELLIER, in allegato all'e-mail di conferma della spedizione. Facciamo il possibile per garantire che ogni nostra comunicazione Le pervenga in tempo utile. Tuttavia, è possibile che alcune e-mail siano qualificate come spam. Qualora non avesse ricevuto l'e-mail di conferma della spedizione, pertanto, Le consigliamo di controllare la cartella Spam.

Può inoltre scaricare le fatture digitali a Lei intestate nella sezione "I Suoi ordini" del Suo account personale. Per ogni ordine viene creato automaticamente un conto cliente. Acceda al Suo conto personale per visualizzare le fatture digitali. Se non ha mai eseguito l'accesso, può procedere alla creazione di una password tramite l'e-mail di conferma dell'account, oppure creare una password direttamente sul sito cliccando su "password dimenticata".

Se desidera ricevere una copia cartacea della Sua fattura, può farne esplicita richiesta al nostro Servizio Clienti, entro un limite massimo di un (1) mese a partire dalla spedizione del Suo ordine.

#### **6. Prezzi - Mezzi di pagamento accettati**

##### **6.1. Prezzi**

I prezzi dei Prodotti sono indicati in euro, imposte comprese. Salvo che per l'eventuale rimborso ottenuto (i) nell'esercizio del diritto di recesso, (ii) per difetto di conformità e vizi occulti o (iii) in caso di mancato rispetto dei tempi di consegna, HERMÈS SELLIER non effettuerà il rimborso dell'IVA applicata agli acquisti effettuati sul Sito.

HERMÈS SELLIER si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso i Prodotti proposti sul Sito. I Prodotti sono fatturati in base ai prezzi visualizzati sul Sito al momento della trasmissione dell'ordine, a seconda della disponibilità degli stessi in quel determinato momento.

Tutti gli ordini sono pagabili in euro e devono essere saldati immediatamente al momento della loro trasmissione. Qualora uno o più articoli non siano disponibili (vedere il successivo articolo "4. Disponibilità dei Prodotti"), verranno addebitati solo il prezzo e le spese di trasporto riguardanti i Prodotti disponibili.

##### **6.2. Mezzi di pagamento accettati**

###### **6.2.a) Pagamento con carta di credito o carta bancaria**

Sono accettate le seguenti carte di credito e bancarie: Visa®, MasterCard®, Maestro®, American Express®, JCB® e CUP®. I pagamenti con carte bancarie vengono autenticati e protetti grazie al sistema 3D Secure. Questo dispositivo è conosciuto anche con i nomi di "Verified by Visa®", "MasterCard® SecureCode" o "American Express SafeKey®". Al momento del pagamento, la banca richiede all'utente alcune informazioni personali, allo scopo di verificare l'identità del titolare della carta e di autorizzare la transazione.

*Come pagare con 3D Secure su Hermes.com*

Dopo la conferma delle coordinate bancarie fornite (numero di carta, data di scadenza e codice di verifica), verrà visualizzata una pagina nella quale Lei dovrà immettere le informazioni personali richieste dalla Sua banca. Tra le informazioni richieste vi possono essere:

- la risposta a una domanda personale;
- una password scelta precedentemente dall'utente;
- un codice inviato per SMS;
- la Sua data di nascita.

Una volta immesso il codice 3D Secure e ricevuta l'autorizzazione della banca, l'ordine è finalizzato. A questo punto riceverà un'e-mail di conferma.

L'autenticazione varia a seconda della banca. Per qualsiasi domanda riguardante il Suo codice 3D Secure, La invitiamo a contattare direttamente la Sua banca.

La spedizione dell'ordine avviene solo dopo la verifica della modalità di pagamento e la ricezione dell'autorizzazione all'addebito da parte della carta bancaria del cliente.

L'addebito sul Suo conto avverrà solo al momento della spedizione dell'ordine.

###### **6.2.b) Pagamento mediante Paypal**

È possibile pagare mediante Paypal eccetto per gli ordini effettuati telefonicamente e per le prenotazioni. Se, al termine dell'ordine, deciderà di scegliere l'opzione di pagamento con Paypal, verrà reindirizzato automaticamente sulla relativa piattaforma dove potrà accedere al Suo conto Paypal. Se non dispone di un conto PayPal, potrà crearlo in questa occasione. Dopo l'autorizzazione dell'ordine da parte di Paypal, sarà reindirizzato alla pagina di conferma di Hermes.com.

### **6.2.c) Pagamento con Apple Pay**

È possibile pagare con Apple Pay (eccetto per ordini effettuati telefonicamente e sostituzioni). Tale metodo di pagamento è disponibile su dispositivi Apple previa registrazione delle Sue informazioni nell'applicazione di pagamento Apple Pay.

Selezionando "aggiungere al carrello", l'opzione Apple Pay apparirà sulla pagina del prodotto aggiunto. Dovrà selezionare il riquadro di pagamento Apple Pay, quindi accettare (i) le Condizioni generali di vendita Hermès, (ii) per procedere alla creazione automatica di un conto cliente qualora non ne disponesse già, utilizzando le informazioni indicate sul Suo conto Apple, e l'Informativa sulla privacy Hermès.

Per ulteriori informazioni, La invitiamo a consultare la nostra Informativa sulla privacy.

La invitiamo a verificare che le informazioni relative al Suo account Apple non siano errate, in particolare l'indirizzo di consegna, prima di confermare il pagamento. HERMÈS SELLIER non sarà responsabile della sostituzione o del rimborso del prodotto qualora le informazioni fornite sul Suo conto Apple siano errate.

Successivamente, dovrà confermare il Suo ordine con la funzionalità Touch ID o inserendo l'identificativo e la password del Suo conto Apple.

Dopo l'autorizzazione dell'ordine, sarà reindirizzato/a alla pagina di conferma di Hermes.com.

- Qualora disponga di un conto cliente Hermès, il Suo ordine verrà direttamente attribuito al Suo conto.

- Qualora non disponga di un conto cliente Hermès, riceverà una e-mail di conferma relativa alla creazione del Suo conto. Le verrà quindi fornito un link per configurare la password del Suo conto cliente.

### **6.2.d) Buoni di acquisto ricevuti in boutique**

I buoni di acquisto o i buoni regalo emessi dalle boutique Hermès non sono utilizzabili per l'acquisto dei Prodotti presentati sul Sito Web.

## **7. Riserva di proprietà**

I Prodotti ordinati restano di proprietà di HERMÈS SELLIER fino all'incasso del prezzo totale da parte di HERMÈS SELLIER. Il cliente, per contro, si assume i rischi (in particolare il rischio di perdita, furto e deterioramento) riguardanti i Prodotti a partire dal momento in cui vengono consegnati all'indirizzo indicato nell'ordine (in caso di consegna a un indirizzo postale) o a partire dal momento in cui vengono ritirati in boutique (in caso di ritiro in boutique).

## **8. Modalità di consegna e di ritiro in boutique**

### **8.1. Zona di consegna e di ritiro**

#### **8.1.a) Consegna a un indirizzo postale**

I Prodotti acquistati sul Sito Web e/o per via telefonica possono essere consegnati esclusivamente nella Francia metropolitana inclusa la Corsica (escluse Guadalupa, Martinica, Guyana, la Riunione, Mayotte, Nuova Caledonia e Terre australi e antartiche francesi), nel Principato di Monaco e in Germania (esclusa l'isola di Helgoland e il territorio di Busingen), Belgio, Lussemburgo, Paesi Bassi (escluse le Antille Olandesi e Aruba), Spagna (escluse le isole Canarie, Ceuta e Melilla), Portogallo (escluse le isole Azzorre e Madera), Italia (escluso Livigno, Campione d'Italia e le acque nazionali del lago di Lugano), Irlanda, Austria (esclusi i comuni di Jungholz e Mittelberg), Repubblica Ceca, Finlandia (escluse le isole Aland), Danimarca (esclusa Groenlandia e le isole Faroe), Svezia e Polonia (di seguito "Zona di consegna"). Non è possibile inviare un ordine per qualsiasi indirizzo di consegna situato al di fuori di tale Zona di consegna. Per ragioni di sicurezza, HERMÈS SELLIER non accetta ordini per i quali venga fornito un indirizzo fermo posta, una casella postale o un indirizzo Cedex. Sono escluse le spedizioni con destinatarie le società di spedizione (*forwarding companies*).

I Prodotti saranno spediti all'indirizzo di consegna indicato nella procedura d'ordine.

Ci riserviamo il diritto di richiedere una firma e un documento d'identità valido al momento della consegna (ad es. passaporto o patente di guida).

### **8.1.b) Ritiro in boutique Hermès**

È possibile ritirare in boutique gli ordini effettuati sul Sito Web. Questo servizio è offerto ed è disponibile attualmente solo in alcune boutique. Durante la procedura d'ordine è possibile verificare se per il paese di consegna è disponibile l'opzione di ritiro in boutique.

È possibile nominare un'altra persona incaricata del ritiro dell'ordine in boutique (vedere l'articolo successivo "8.3 Tempi di consegna e di ritiro").

Il servizio di ritiro in boutique non è disponibile per la bicicletta "Le Flâneur", le carte da parati e i mobili.

### **8.2. Spese di spedizione**

#### **Spedizioni (condizioni applicabili con riserva di disponibilità dei servizi di spedizione successivamente all'acquisto):**

Le spese di spedizione sono le seguenti:

#### **Spedizioni in Francia e nel Principato di Monaco:**

La consegna standard è gratuita per ogni ordine Chronopost; sono alcune spedizioni specifiche (bicicletta e mobili/luci).

#### **Spedizioni in Belgio, Lussemburgo, Paesi Bassi, Spagna e Svezia:**

- FedEx Standard (descritto all'articolo 8.3.b): consegna gratuita.
- Il servizio FedEx Express (descritto all'articolo 8.3.b) sarà fatturato 10,00 €.

#### **Spedizioni in Germania, Portogallo, Italia, Irlanda, Austria, Repubblica Ceca, Finlandia, Danimarca e Polonia:**

- UPS Standard: consegna gratuita
- Il servizio UPS Express Saver (descritto all'articolo 8.3) sarà fatturato 10,00 €.
- Il servizio UPS Express (descritto all'articolo 8.3) sarà fatturato 15,00 €.

#### **Spedizioni specifiche:**

Le spese di spedizione di una bicicletta "Le Flâneur" sono pari a 150 €. Il trasporto è realizzato su appuntamento da un corriere specifico. Il Servizio Clienti la contatterà per accordarsi su un appuntamento per la consegna.

Le spese di spedizione per mobili/luci equivalgono al 6% dell'ordine, entro il limite di 5000 €.

### **8.3. Tempistiche, modalità di consegna e di ritiro in boutique**

In occasione della spedizione dell'ordine, Le comunicheremo le tempistiche di consegna che saranno indicate nella conferma di spedizione dell'ordine. Il termine di spedizione indicato qui sotto decorre a partire dall'e-mail di spedizione del Suo ordine; in caso di circostanze eccezionali, tale termine potrà essere posticipato.

Per qualsiasi ordine effettuato in un giorno non lavorativo, la decorrenza di tale termine di spedizione sarà posticipata al giorno lavorativo successivo.

HERMÈS SELLIER si riserva la possibilità di effettuare spedizioni parziali. In tal caso, l'addebito sulla Sua carta di credito o di pagamento sarà frazionato di conseguenza, affinché corrisponda all'importo dei Prodotti effettivamente spediti; le spese di trasporto saranno fatturate per una sola spedizione, ai sensi delle indicazioni precisate nel Suo riepilogo dell'ordine.

Gli ordini che includono un prodotto personalizzato sono soggetti a termini di consegna specifici, che saranno comunicati al momento della conferma dell'ordine.

Hermès farà tutto il possibile per rispettare i termini di spedizione previsti qui di seguito. La informeremo tempestivamente qualora si verificasse un evento indipendente dalla nostra volontà che comporti un ritardo nella spedizione. Potrà, in alternativa, richiedere una nuova data di consegna oppure annullare l'ordine e ricevere un rimborso.

Qualsiasi modifica delle modalità di spedizione deve avvenire tramite l'applicazione messa a disposizione oppure sul sito Internet del nostro corriere. In caso contrario, Hermès sarà sollevata da qualsiasi responsabilità per mancato rispetto delle modalità di spedizione di cui nel prosieguo.

Hermès non sarà responsabile in caso di mancato rispetto dei termini (ritardo della spedizione, impossibilità di spedizione, ritorno dei Prodotti a Hermès, ecc.) risultante da errore e/o incompletezza delle indicazioni da Lei fornite in vista di una consegna e/o di un'eventuale Sua assenza al momento della consegna.

### **8.3.a) Spedizioni in Francia e nel Principato di Monaco**

Le tempistiche del servizio offerto da Chronopost Express sono le seguenti:

- due (2) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati prima delle ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi;
- tre (3) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati dopo le ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi.

Per la Corsica: tre (3) giorni lavorativi per gli ordini convalidati nei giorni lavorativi.

Per “giorni lavorativi” si intendono i giorni dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.

### **8.3.b) Spedizioni in Belgio, Lussemburgo, Paesi Bassi, Spagna e Svezia**

Le tempistiche del servizio offerto da FedEx® Express sono le seguenti:

- uno (1) a due (2) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati prima delle ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi;
- due (2) a tre (3) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati dopo le ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi.

Per le consegne effettuate da FedEx Express, si considerano giorni lavorativi i giorni dal lunedì al sabato, escluse le festività.

Gli ordini che comprendano un profumo necessitano di un (1) giorno lavorativo aggiuntivo.

Le tempistiche del servizio offerto da FedEx® Standard sono le seguenti:

- cinque (5) a sei (6) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati prima delle ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi;
- sei (6) a sette (7) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati dopo le ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi.

Per le consegne effettuate da FedEx Standard, si considerano giorni lavorativi i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività.

### **8.3.c) Spedizioni in Germania, Portogallo, Italia, Irlanda, Austria, Repubblica Ceca, Finlandia, Danimarca e Polonia**

Le tempistiche del servizio offerto da UPS Standard sono le seguenti:

- cinque (5) a sei (6) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati prima delle ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi;
- sei (6) a sette (7) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati dopo le ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi.

Le tempistiche del servizio offerto da UPS Express Saver sono le seguenti:

- uno (1) a due (2) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati prima delle ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi;
- due (2) a tre (3) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati dopo le ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi.

Le tempistiche del servizio offerto da UPS Express sono le seguenti:

- uno (1) a due (2) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati prima delle ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi;
- due (2) a tre (3) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati dopo le ore tredici (13:00) dei giorni lavorativi.

Nell’ambito di questo servizio, la consegna è garantita entro mezzogiorno.

Gli ordini che comprendano un profumo necessitano di un (1) giorno lavorativo aggiuntivo.

### **8.4) Ritiro in boutique**

Quando il Suo ordine sarà disponibile in boutique riceverà un’e-mail.

In caso di ritiro in una boutique Hermès, i Prodotti saranno disponibili dopo:

- uno (1) a due (2) giorni lavorativo per gli ordini inviati e convalidati prima delle ore 13:00 dei giorni lavorativi;
- due (2) a tre (3) giorni lavorativi per gli ordini inviati e convalidati dopo le ore 13:00 dei giorni lavorativi.

Qualsiasi ordine che comprenda un profumo e che sia da ritirare al di fuori del territorio francese necessita di un termine di consegna di settantadue (72) ore.

Per ritirare l’ordine, dovrà presentarsi in boutique con:

- l’e-mail che comunica la disponibilità del Suo ordine (stampata o visibile sullo schermo del Suo cellulare); e
- un documento d’identità valido.

Se ha scelto di far ritirare l’ordine da un’altra persona, questa dovrà presentarsi in boutique con:

- l’e-mail che comunica la disponibilità dell’ordine;
- una delega scritta da Lei che la autorizzi tale persona a ritirare il Suo ordine;
- un documento d’identità valido; e
- una copia di un Suo documento d’identità valido.

Potrà ritirare l’ordine entro due (2) settimane a partire dal ricevimento dell’e-mail che comunica la sua disponibilità in boutique.

Oltre questo termine, Hermès si riserva il diritto di annullare l’ordine e procedere al rimborso dello stesso.

Il ritiro in boutique non è disponibile per la bicicletta “Le Flâneur”.

## **9. Problemi di consegna**

Qualsiasi mancata o tardiva consegna, o mancata o tardiva disponibilità dei Prodotti presso la boutique rispetto ai tempi indicati per la consegna nel precedente articolo 8.3, deve essere segnalata al più presto al nostro Servizio Clienti. I reclami formulati oltre trenta (30) giorni di calendario dopo la data di convalida dell'ordine non verranno accettati.

In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna, Lei potrà annullare l'ordine contattando il Servizio Clienti (vedere sezione "3. Modalità d'ordine").

In caso di annullamento dell'ordine, HERMÈS SELLIER dovrà rimborsarLe la totalità delle somme versate entro e non oltre i quattordici (14) giorni successivi alla data di recesso dal contratto di vendita. Qualora dovesse ricevere comunque il Prodotto dopo aver esercitato la Sua facoltà di annullamento dell'ordine, dovrà restituirlo secondo le modalità di reso descritte al successivo articolo "10. Diritto di recesso - Resi, sostituzioni, rimborsi".

Al momento della consegna dovrà verificare la conformità dei Prodotti e indicare eventualmente sul documento di consegna le Sue riserve, specificando le eventuali anomalie riscontrate (pacchetto aperto, prodotto danneggiato e così via) e apponendo la Sua firma.

Dovrà successivamente contattare il Servizio Clienti (vedere sezione "3. Modalità d'ordine"). In caso di non conformità dei Prodotti acquistati o qualora non fosse soddisfatto del Suo acquisto, potrà restituirlo e chiederne la sostituzione o il rimborso secondo le condizioni stabilite all'articolo "10. Diritto di recesso - Resi, sostituzioni, rimborsi".

## **10. Diritto di recesso**

### **10.1. Diritto di recesso e relative tempistiche**

In quanto consumatore, Lei dispone per legge del diritto di recesso, che può esercitare secondo le condizioni stabilite dagli articoli L221-18 e L221-20 del Codice del consumo francese. Se soddisfa le condizioni poste da tali disposizioni, potrà avvalersi di tale diritto senza doverne giustificare i motivi e senza pagare alcuna penale.

La politica generale di rimborso di HERMÈS SELLIER contempla un diritto di reso entro un periodo di trenta (30) giorni a partire dalla data di consegna dei Prodotti, senza che sia necessario giustificare i motivi e senza pagare alcuna penalità. Trascorso tale termine, non è più possibile esercitare il diritto di recesso.

### **10.2. Modalità di esercizio del diritto di recesso**

Accedendo al Suo conto cliente ha la possibilità di compilare e trasmettere online la Sua dichiarazione di recesso. Riceverà immediatamente un'e-mail con la conferma della Sua richiesta.

Entro la scadenza del suddetto periodo di recesso di trenta (30) giorni, ha la possibilità di compilare la dichiarazione di recesso contattando il Servizio Clienti (vedere sezione "3. Modalità d'ordine").

### **10.3. Restrizioni del diritto di recesso**

Ai sensi dell'articolo L221-28 del Codice del Consumo francese (Code de la Consommation), il Suo diritto di recesso non può essere esercitato, per motivi di igiene, per gli ordini di Prodotti di profumeria, trucco, bellezza nel caso in cui questi risultino aperti, la loro confezione risulti aperta o risultino usati (incluso quando la pellicola trasparente esterna sia stata rimossa), salvo se i prodotti sono restituiti perché difettosi.

### **10.4. Conseguenze del diritto di recesso**

In caso di esercizio del diritto di recesso o di non conformità del Prodotto, Lei ha la facoltà di restituire i Prodotti acquistati richiedendo una sostituzione o il rimborso secondo le condizioni descritte al seguente articolo "11. Modalità di reso, sostituzione e rimborso".

## **11. Modalità di reso, sostituzione e rimborso**

### **11.1. Sul sito Hermes.com**

#### **11.1.a) Procedura di reso gratuita**

**Il reso dei Prodotti deve essere effettuato da un paese della Zona di consegna e seguendo le modalità di cui sotto. Hermès Sellier è sollevata da qualsiasi responsabilità per lo smarrimento, il danneggiamento e/o il ritardo legato a resi effettuati da un paese situato al di fuori della Zona di consegna (cfr. articolo 8.1) e/o per cui non siano rispettate le modalità di cui nel prosieguo. Tutte le eventuali spese aggiuntive (tasse e/o dazi doganali) e/o le eventuali formalità per lo sdoganamento di un reso da un paese situato al di fuori della Zona di consegna saranno a Suo carico esclusivo.**

In caso di esercizio del diritto di recesso, i Prodotti devono essere restituiti nelle condizioni e nell'imballaggio originali (nella scatola arancione e nel cartone utilizzato per la spedizione), accompagnati dalla fattura di acquisto o, in caso di reso parziale, da una copia.

I prodotti muniti tag "Hermès Sellier NFC" devono essere restituiti con il sigillo intatto, privo di alterazioni o danni. Se tale tag dovesse essere mancante o manomesso, non sarà possibile effettuare alcun reso per cambio o rimborso.

Il reso di un Prodotto per una sostituzione o un suo rimborso è gratuito. A questo scopo, dovrà restituire i Prodotti avvalendosi del nostro servizio di trasporti selezionati entro un periodo massimo di trenta (30) giorni dalla data della Sua comunicazione di recesso, utilizzando il nostro sistema di etichette di reso prepagate. Acceda al Suo account cliente e clicchi su "Restituire o sostituire i prodotti" nella sezione "I Suoi ordini".

Per organizzare il reso del Suo Prodotto, La preghiamo di seguire le istruzioni comunicate nella procedura di reso (cfr. "Reso o sostituzione di articoli" nella sezione "I Suoi ordini") e/o via e-mail; tali istruzioni Le permetteranno di:

- scegliere i Prodotti da restituire e specificare il motivo del reso;
- scegliere la modalità di reso: consegna presso un punto di raccolta del corriere (uffici de La Poste per gli ordini in Francia e nel Principato di Monaco) o ritiro del pacco presso il Suo domicilio su appuntamento;
- scaricare e stampare l'etichetta di reso prepagata; questo passaggio è necessario solo se il reso non è effettuato da UPS®.

La preghiamo di riferirsi all'articolo "11.1.e) (i) Condizioni di reso applicabili ai prodotti di profumeria, make-up, bellezza" per conoscere i Prodotti non idonei ad avvalersi del sistema di etichette di reso prepagate.

In caso di reso per rimborso e qualora avesse scelto una consegna a pagamento per il Suo ordine, il rimborso non includerà le spese di spedizione.

In caso di reso per sostituzione, Le sarà offerta la consegna espressa (opzione a pagamento) dell'ordine oggetto della sostituzione.

Se non può, o non desidera, utilizzare il servizio di etichette di reso prepagate, contatti il nostro Servizio Clienti, che provvederà a registrare il Suo reso. Avrà quindi a disposizione un termine massimo di (30) giorni dalla registrazione del reso per restituire il pacco all'indirizzo comunicato dal nostro Servizio Clienti.

**In questo caso, Le consigliamo caldamente di stipulare l'assicurazione proposta dal Suo corriere. Lei sarà esclusivamente responsabile del reso dei Prodotti; HERMÈS SELLIER non sarà responsabile in casi di perdita, danneggiamento, consegna a un indirizzo erraneo o ritardo nella consegna per un Prodotto il cui reso non sia stato effettuato tramite il servizio di etichette di reso prepagate proposto da HERMÈS SELLIER.**

Qualora non potesse o non desiderasse utilizzare il servizio di etichette di reso prepagate, ci impegniamo a rimborsarle le spese di un servizio di spedizione standard con tracciamento. Per avvalersi di tale rimborso, la preghiamo di contattare il nostro Centro Relazioni con i Clienti per informarcene e per assisterLa nella procedura.

Non potremo in nessun caso fornire un buono digitale da usare sul sito Hermes.com né spedirle un buono in boutique.

I Prodotti acquistati nelle boutique Hermès non possono essere sostituiti o restituiti tramite il Sito.

In caso di reso della bicicletta "Le Flâneur", il nostro Servizio Clienti faciliterà la raccolta della bicicletta tramite il nostro corriere. Per qualunque domanda, La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti.

#### **11.1.b) Sostituzione**

Nel caso desideri richiedere una sostituzione, La preghiamo di indicare nel campo apposito i Prodotti che intende ricevere al posto del Suo ordine.

Se desidera che i prodotti che ha scelto vengano prenotati per Lei, la invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti.

Se l'importo dei Prodotti sostitutivi che ha scelto è maggiore dell'importo dei Prodotti restituiti, dovrà pagare la differenza di prezzo con carta di credito attraverso il nostro servizio di pagamento sicuro. La preghiamo di notare che non accettiamo pagamenti via PayPal e Apple Pay per il pagamento di qualsivoglia differenza di prezzo derivante da un cambio.

Se l'importo dei Prodotti sostitutivi che ha scelto è minore dell'importo dei Prodotti restituiti, la differenza di prezzo le sarà rimborsata da HERMÈS SELLIER (tenendo presente che, in caso di regali, il reso può essere richiesto solo dal cliente che ha effettuato l'acquisto e il relativo importo verrà accreditato sul conto bancario di quest'ultimo) come previsto dalle presenti Condizioni generali di vendita.

In caso di reso del Suo ordine per una sostituzione e qualora avesse scelto una spedizione a pagamento con il nostro partner UPS, la nuova spedizione della sostituzione sarà gratuita.

In caso di sostituzione, le spese di trasporto standard della prima consegna verranno rimborsate, mentre le spese di trasporto della seconda consegna verranno fatturate in funzione della modalità di consegna scelta.

Provvederemo a effettuare la sostituzione entro settantadue (72) ore lavorative dal ricevimento dei Prodotti.

#### **11.1.c) Rimborso**

L'eventuale rimborso richiesto avverrà entro settantadue (72) ore lavorative dal ricevimento dei Prodotti e sarà confermato da un messaggio e-mail. Il rimborso, incluse le spese di trasporto dell'ordine iniziale, sarà effettuato con la stessa modalità di pagamento utilizzata per l'ordine iniziale e nella stessa valuta utilizzata dal cliente al momento del pagamento.

La preghiamo di notare che la Sua banca può impiegare, a seconda dei casi, fino a dieci (10) giorni lavorativi per accreditare il rimborso sulla Sua carta. Questo periodo varia a seconda dell'emittente. HERMÈS SELLIER non è in grado di accelerare né di influire in alcun modo sui tempi di rimborso.

#### **11.1.d) Regali ordinati sul sito Hermes.com**

I terzi destinatari di regali ordinati sul Sito possono solo richiedere la sostituzione dei Prodotti seguendo la procedura di reso del Sito stesso. Solo il cliente che ha acquistato il regalo può quindi richiedere il rimborso esercitando il diritto di recesso e, di conseguenza, il relativo accredito può avvenire esclusivamente a favore del conto bancario della persona che aveva ordinato il Prodotto.

Altrimenti, la sostituzione di un Prodotto potrà avvenire solo con un altro oggetto di valore equivalente o superiore (nel qual caso, la differenza di prezzo sarà a carico del destinatario del regalo). Il destinatario del regalo dovrà contattare il nostro Servizio Clienti, che provvederà a registrare la sostituzione e invierà tramite e-mail l'etichetta di reso prepagata.

#### **11.1.e) (i) Condizioni di reso applicabili ai Prodotti di profumeria, trucco, bellezza**

I Prodotti di profumeria, trucco, bellezza non devono essere aperti e devono essere restituiti nel loro imballaggio originale. In caso di reso di un Prodotto difettoso o danneggiato durante il trasporto, il cliente deve assicurarsi che il flacone sia ancora chiuso ermeticamente, altrimenti dovrà contattare il nostro Servizio Clienti (vedere sezione "3. Modalità d'ordine").

Non è possibile effettuare resi (per rimborso o sostituzione) di profumi e smalti. Questi prodotti, infatti, sono considerati materiali pericolosi e non sono presi in carico dai nostri corrieri nell'ambito dei nostri resi. Per effettuare il reso di un profumo e/o di uno smalto, può contattare il nostro Servizio Clienti che La indirizzerà verso la boutique più vicina a Lei.

#### **11.1.e) (ii) Condizioni di reso per le "cinture componibili"**

Qualora avesse ordinato una cintura e una fibbia componibili, non potrà restituire parzialmente l'oggetto ma dovrà restituire sia la cintura in pelle che la fibbia.

#### **11.1.e) (iii) Condizioni di reso applicabili all'Apple Watch HERMÈS e all'Apple AirTag HERMÈS:**

Se ha ordinato un Apple Watch HERMÈS e/o un Apple AirTag HERMÈS, dovrà restituirlo o sostituirlo insieme a tutti i suoi accessori. Per l'Apple Watch HERMÈS dovrà restituire la cassa con i cinturini e per l'Apple AirTag HERMÈS dovrà restituire l'AirTag con l'accessorio in pelle corrispondente. Questi due prodotti devono essere restituiti nel loro imballaggio originale. Il numero di serie dell'articolo restituito deve essere lo stesso presente sulla fattura originale. La restituzione di questi articoli in boutique deve avvenire nello stesso paese dell'indirizzo di consegna.

#### **11.1.e) (iv) Condizioni di reso applicabili alle scarpe HERMÈS**

Le calzature HERMÈS devono essere provate su superfici pulite, asciutte e non abrasive, per evitare di danneggiare in maniera irreversibile le soles o altre parti della scarpa. Il mancato rispetto di questa condizione potrebbe causare un rifiuto del reso.

#### **11.1.f) Condizioni di reso, sostituzione e rimborso degli ordini pagati mediante PayPal**

In caso di richiesta di sostituzione riguardante un ordine pagato mediante PayPal, se l'importo del nuovo ordine supera quello dell'ordine iniziale dovrà fornire i dettagli della Sua carta bancaria o di credito. L'eventuale importo in eccesso rispetto all'ammontare dell'ordine iniziale è pagabile esclusivamente con carta bancaria o di credito. Non siamo in grado di riscuotere il pagamento mediante PayPal per l'importo supplementare relativo a un ordine di sostituzione. Se l'importo del nuovo ordine è uguale a quello dell'ordine iniziale, non avrà bisogno di fornire alcuna informazione relativa alla carta di credito o bancaria e non sarà necessario alcun pagamento aggiuntivo.

Nel caso richieda il rimborso di un ordine pagato mediante Paypal, l'ammontare dell'ordine iniziale sarà accreditato sul Suo conto PayPal.

#### **11.1.g) Condizioni di reso, sostituzione e rimborso degli ordini pagati con Apple Pay**

Qualora richieda la sostituzione di un ordine pagato con Apple Pay e l'ammontare del nuovo ordine sia superiore all'ammontare dell'ordine iniziale, saranno accettati esclusivamente i pagamenti con carta di credito. Sulla piattaforma di pagamento verranno richiesti i dettagli della Sua carta di credito.

Nel caso richieda il rimborso parziale o totale di un ordine pagato con Apple Pay, l'ammontare dell'ordine iniziale sarà accreditato sul Suo conto Apple Pay.

### **11.2. Presso le boutique Hermès**

#### **11.2.a) Per i Prodotti consegnati a un indirizzo postale**

Per tutti i Prodotti acquistati o ricevuti in regalo dal Sito è possibile richiedere la sostituzione o un buono di acquisto valido un (1) anno presso alcune boutique Hermès nei trenta (30) giorni di calendario successivi alla data di consegna, alle seguenti condizioni:  
- i Prodotti resi devono trovarsi nelle condizioni e nell'imballaggio originali;

- i Prodotti resi devono essere accompagnati dalla relativa fattura di acquisto o da una copia in caso di reso parziale; l'elenco delle boutique Hermès che offrono lo scambio può essere consultato all'indirizzo [stores.hermes.com](https://stores.hermes.com);
- le spese di trasporto del primo ordine di un Prodotto acquistato sul Sito non verranno rimborsate in caso di reso con sostituzione o con l'emissione di un buono presso una boutique Hermès.

**Le boutique Hermès non offrono il rimborso dei Prodotti acquistati sul sito. Non sarà in alcun caso possibile effettuare un accredito sulla Sua carta bancaria.**

**Per inviare una richiesta di rimborso di un Prodotto acquistato sul Sito esercitando il Suo diritto di recesso, dovrà procedere come indicato al precedente paragrafo "11.1. Sul sito Hermes.com".**

#### **11.2.b) Per i Prodotti ritirati in boutique**

Per i prodotti ritirati in boutique, è possibile richiedere:

- una sostituzione o un buono valido un (1) anno in boutique;
- un rimborso (esclusi gli ordini ricevuti come regalo). La boutique provvederà a rendere i Prodotti a Hermes.com, che effettuerà il rimborso entro quattordici (14) giorni. Il rimborso avverrà con le stesse modalità di pagamento utilizzate per l'ordine.

### **12. Garanzie legali e garanzia commerciale**

#### **12.1. Garanzie legali**

I Prodotti venduti da HERMÈS SELLIER sono sottoposti alle condizioni delle garanzie legali previste dagli articoli da L217-4 a L217-14 del Codice del consumo francese (Code de la Consommation) nonché dagli articoli da 1641 a 1648 del Codice Civile francese, con l'esclusione di tutte le altre garanzie.

##### **- Garanzia legale di conformità**

HERMÈS SELLIER Le consegnerà un Prodotto conforme al contratto ed esente da difetti di conformità al momento della consegna, nel senso che il Prodotto sarà adatto all'utilizzo solitamente atteso da un bene di quel tipo e presenterà le caratteristiche illustrate al momento della vendita. HERMÈS SELLIER risponde inoltre dei difetti di conformità risultanti dall'imballaggio, dalle istruzioni di montaggio o dall'installazione quando quest'ultima le sia stata affidata per contratto o sia stata realizzata sotto la sua responsabilità. HERMÈS SELLIER sarà responsabile di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del Prodotto e che si manifesti entro un periodo di due (2) anni dalla consegna. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che appaiono entro ventiquattro (24) mesi a partire dalla data di consegna del Prodotto esistessero già al momento della consegna.

Lei potrà scegliere se far riparare o sostituire il Prodotto tranne il caso in cui una di queste due scelte sia sproporzionata o impossibile. Se la riparazione o la sostituzione del Prodotto sono impossibili, se non possono avvenire senza gravi inconvenienti per Lei o se ciò non può avvenire entro un periodo di tempo ragionevole, Lei potrà farsi rimborsare il prezzo pagato e rendere il Prodotto, oppure tenere il Prodotto e farsi rimborsare una parte del prezzo, tranne il caso in cui il difetto di conformità sia minimo. La restituzione, la sostituzione o il rimborso del Prodotto interverranno senza che Le venga addebitata alcuna spesa, e non impediscono l'eventuale riconoscimento di danni e interessi nel caso in cui Lei vi abbia diritto. La garanzia legale di conformità si applica indipendentemente dalla garanzia commerciale indicata al seguente Articolo 12.2.

##### **- Garanzia legale dai vizi nascosti**

HERMÈS SELLIER Le consegnerà un Prodotto esente da vizi nascosti che lo rendano inadatto all'uso al quale è destinato o che lo rendano talmente poco adatto a tale uso che Lei non lo avrebbe acquistato o gli avrebbe attribuito un prezzo molto basso, se ne fosse stato a conoscenza. Tale garanzia sarà valida solo a condizione che vi si ricorra entro due (2) anni a partire dalla scoperta del vizio.

In caso di vizio nascosto potrà scegliere se rendere il Prodotto e farsi rimborsare il prezzo e le spese che la vendita ha comportato oppure tenere il Prodotto e farsi rimborsare una parte del prezzo. In ogni caso, sta a Lei dimostrare di rispettare tutte le condizioni della garanzia.

Per comunicare l'esistenza di un difetto di conformità o di vizi nascosti a HERMÈS SELLIER, La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti (vedere sezione "3. Modalità d'ordine").

#### **12.2. Garanzia commerciale**

Alcuni Prodotti venduti sul Sito Web godono di una garanzia commerciale a complemento delle garanzie legali descritte nel precedente articolo. Il contenuto e le modalità di applicazione di tale garanzia commerciale sono disponibili sul Sito Web alla sezione "Contatti" nonché nelle nostre Domande frequenti relative ai Prodotti. La invitiamo a consultarli prima dell'acquisto di tutti i Prodotti interessati da questa garanzia.

### **13. Assistenza post-vendita e disponibilità di pezzi di ricambio**

Tutti i Prodotti tecnicamente riparabili godono di un'assistenza post-vendita. Per qualsiasi riparazione La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti.

In conformità con l'articolo L 111-3 al 1 del Codice del Consumo francese ("Code de la Consommation"), HERMÈS SELLIER La informa che non viene garantito nessun periodo di disponibilità dei pezzi di ricambio indispensabili all'utilizzo dei Prodotti. HERMÈS SELLIER farà tuttavia tutto ciò che è in suo potere per soddisfare i suoi Clienti in caso di richiesta di uno o più pezzi di ricambio.

#### **14. Limitazione di responsabilità**

In nessun caso HERMÈS SELLIER potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno che non risulti da un mancato adempimento dei suoi obblighi.

#### **15. Legislazione vigente - Controversie**

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono regolate e interpretate in conformità con il diritto francese. Tuttavia, conformemente al regolamento CE 593/2008 del 17 giugno 2008, le presenti Condizioni Generali di Vendita non costituiscono ostacolo al rispetto da parte di HERMÈS SELLIER di una disposizione più favorevole al cliente e alla quale non può derogare per accordo, in virtù della legge del Paese in cui il cliente ha residenza. A questo proposito, i consumatori residenti in Italia beneficeranno dei diritti previsti dal Codice del consumo italiano (decreto legislativo n. 206/2005).

Se il Suo reclamo riguarda un prodotto, il nostro Sito Web o altro, La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti (vedere sezione "3. Modalità d'ordine").

Se lo desidera, può ricorrere al servizio di composizione delle controversie online proposto dalla Commissione Europea, accessibile all'indirizzo [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

Le presenti Condizioni generali di vendita sono scritte originariamente in francese. Nonostante quanto sopra, in caso di controversia, ai sensi del regolamento n. 44/2001 del 22 dicembre 2000:

- potrà rivolgersi sia al tribunale del Suo luogo di domicilio sia ai tribunali francesi;
- HERMÈS SELLIER potrà rivolgersi esclusivamente al tribunale del luogo dove Lei è domiciliato.

## **ALLEGATO: ESEMPIO DI MODULO TIPO DI RECESSO**

### **ALLEGATO ESEMPIO DI MODULO DI RECESSO**

Se desidera avvalersi del Suo diritto di recesso, nel rispetto delle condizioni previste dall'articolo 10, ha la possibilità di utilizzare il modulo di seguito riportato:

-----

All'attenzione di: H.com - Service Retours 24, rue du Faubourg Saint-Honoré - 75008 Paris - Francia.

Con la presente vi comunico il mio recesso dal contratto riguardante la vendita dei beni di seguito indicati:

- Nome e referenza degli articoli:

- Ordinati il:

- Ricevuti il:

- N. di ordine:

Nome del cliente all'origine dell'ordine:

Indirizzo del cliente all'origine dell'ordine:

Firma del cliente in caso di notifica del presente modulo in forma cartacea:

Data: