

# 일반판매약관

Hermes.com/kr/ko - 2024년 7월 17일

Hermes.com/kr/ko 웹사이트의 일반판매약관을 상세히 확인하시기 바랍니다.

2024년 7월 17일자로 일반판매약관이 개정됩니다. 현재 일반판매약관에서 변경되는 내용을 고지 하오니, 다음 [링크](#)를 클릭하시어 확인하시기 바랍니다.

## 1. 판매자의 신원

본 일반판매약관은 한국 회사인 에르메스코리아(유)의 약관으로, 에르메스코리아(유)는 (135-895) 서울 강남구 도산대로 45 길 7 에 등록 사무소를 두고 있으며(사업자등록번호: 120-81-71453), 전화번호는 + 82 (0) 2 542-6622 입니다(이하 "에르메스코리아" 또는 "당사").

## 2. 일반판매약관의 적용 및 수락 범위

www.Hermes.com/kr/ko 웹사이트(이하 "본 사이트")에서 제공되는 제품을 구매하는 경우 본 사이트의 일반판매약관("본 판매약관")이 적용됩니다. 당사는 Hermès 제품의 국내 독점 유통권자로서 제품 유통 계약에 따라 국내시장에서 최종소비자인 개인 또는 법인에게만 Hermès 제품을 판매할 권한을 보유하고 있습니다. 이는 공정한 제품 배분을 통해 고객 및 소비자를 보호하고 사기·위조품 제작, 판매, 유통·부패행위·탈세 등의 위법행위를 방지하기 위한 Hermès 그룹의 노력의 일환입니다. 이에 따라, 본 사이트에서 Hermès 제품을 구매하는 고객은 이러한 정책 및 판매제한에 관한 사항을 충분히 이해하고 있으며 자신이 최종 소비자이며 오로지 재판매를 통하여 영리를 취득할 목적으로 Hermès 제품을 신제품인 상태로 재판매하거나 이와 같은 방식으로 재판매하는 자를 대리할 의도가 없음을 확인 및 보증합니다.

에르메스코리아는 언제든지 본 판매약관을 업데이트할 수 있습니다. "약관"이라 표시된 하이퍼링크를 클릭할 경우, 언제든지 당시 적용되는 본 판매약관의 버전을 열람할 수 있습니다. 귀하의 구매 또는 판매계약 체결 당시 적용되는 본 판매약관이 귀하에 대해 구속력을 갖습니다.

귀하가 미성년자(19 세 미만)인 경우, 귀하 및/또는 귀하의 법정대리인(들)은 본 판매약관에 따라 법정대리인(들)의 동의 없이 체결된 계약을 취소할 수 있습니다.

또한, 본 사이트에서 제품을 구매할 때마다, 귀하는 주문일에 적용되는 현행의 본 판매약관에 대한 동의 확인을 요청받게 됩니다. 해당 판매약관은 귀하의 동의를 확인하는 창이 표시될 때 볼 수 있습니다. 동의 의사를 표시하려면, "본인은 Hermes.com 의 일반판매(the General Terms and Conditions of Sale)을 읽고 이에 동의합니다"라는 박스에 체크해야 합니다.

### 3. 제품 유형

인터넷을 통해 온라인으로 에르메스코리아로부터 직접 Hermès 브랜드 제품(이하 "제품(들)")의 선택권을 주문하여 한국 내에서 배송하기 위해 본 사이트를 이용할 수 있습니다. 본 사이트에서 당사가 현재 취급하는 제품군에 속하지 않거나 더 이상 Hermès 컬렉션에 존재하지 않는 제품, 맞춤 제품 또는 Hermès 컬렉션 제품의 변형이나 주문제작 또는 HERMÈS SELLIER SAS 에 의한 이와 같은 제품 생산 등의 특별주문은 허용되지 않습니다. 따라서, 본 판매약관은 특별주문에는 적용되지 않습니다. 특별주문의 경우, "고객센터" 이메일 [contact.kr@hermes.com](mailto:contact.kr@hermes.com) 또는 전화 (02)542-6622 (근무시간은 "연락처(Contact Us)" 부분 참고)로 연락주시기 바랍니다.

에르메스코리아는 Hermès 그룹사의 각지 생산 현장에서 사용되지 않은 가죽, 금속(귀금속 여부를 불문함), 크리스탈, 도자기, 에나멜, 섬유 등의 소재, 밋/또는 폐기하기로 결정된 것으로 위 소재로 만들어진 Hermès 브랜드 제작품(이하 "소재")을 자유롭게 활용할 수 있습니다. Hermès 그룹 내 "쁘띠아쉬(petit h)"라는 활동의 일환으로, 위 소재는 아티스트들에게 제안되어 Hermès 그룹의 다양한 노하우를 보유한 장인들과의 협업을 통해 제품(이하 "'쁘띠아쉬' 제품")으로 탄생, 제작됩니다.

'쁘띠아쉬' 제품을 Hermès 매장 내 다른 Hermès 컬렉션 제품과 구분하기 위하여, 에르메스코리아는 다음과 같은 구체적인 심벌로 '쁘띠아쉬' 제품을 표시할 것입니다.



### 4. 제품의 가용성

#### 4.1. 사전 주문 관련 서비스

고객들은 사전주문을 통해 웹사이트에서 광고하고 있는 애플워치 에르메스(Apple Watch Hermès)를 포함하는 특정 제품들을 공식 출시일 전에 예약할 수 있습니다(이하 “사전 주문” 또는 “사전 주문 제품”).

## 4.2. 제품의 가용성

당사의 제품 제안 및 가격은 판매 가능한 재고가 있는 경우에 한하여 본 사이트에 표시되는 동안 청약의 유인으로서 유효합니다. 예외적으로, 특히 여러 고객들이 동일한 제품을 동시에 주문하는 등의 경우에는 오류나 변경사항이 발생할 수 있습니다. 사전 주문 제품의 입고일 또는 출고일은 제품 양식에 명시되며, 입고일 또는 출고일 변경 시, 이메일 및/또는 귀하의 고객 계정으로 즉시 통지될 것입니다.

주문 이후 제품이 제공 불가능한 경우, 당사는 가능한 신속하게 이메일 또는 전화로 해당 제품이 제공 불가능한 상황임을 귀하에게 알려드리고 주문 취소 및 환불에 필요한 절차를 진행할 것입니다.

고객의 주문은 당사가 주문을 수락한 때 판매가 확정됩니다. 당사가 아직 수락하지 않은 주문에 대해 제품의 재고가 소진되었거나 불량한 제품 상태 또는 품질의 하자로 인해 판매가 불가능하다 판단되는 경우, 수입 과정에서 발생한 오류로 물품이 교체되어 본사에 입고된 경우 등 주문된 상품의 제공이 불가능한 경우, 에르메스코리아는 부득이하게 고객 이익의 보호를 위해 주문을 취소할 수 있으며, 이러한 사유로 인한 주문 취소에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

에르메스코리아는 사전 통지없이 언제든지 본 사이트에 제안된 제품들을 변경할 수 있는 권리를 보유합니다. 본 사이트의 모든 고객들을 위한 서비스 품질 향상 및 당사 제품들의 보다 높은 가용성 보장을 위하여, 에르메스코리아는 고객별로 구매가능한 제품의 수를 제한할 권리를 보유합니다.

## 5. 주문절차

### 5.1. 제품 선택

귀하는 언제든지 “구매”를 클릭하여 제품을 선택하고, 주문 완료 또는 쇼핑 계속하기를 선택할 수 있습니다.

귀하는 선택 제품에 마우스를 갖다 대거나 상단 우측 메뉴의 “장바구니”를 클릭하여 선택 제품을 확인할 수 있으며, 선택 제품(들)의 사진(들) 및 일련번호(들), 선택 수량, 단가(들) 및 선택 제품의 소계가 표시됩니다.

## 5.2. 로그인

제품(들)을 선택하면, “주문 완료”를 클릭하여 주문 프로세스를 시작합니다. 귀하가 이미 고객 계정을 보유하고 있는 경우, 이 단계에서 로그인하고 비밀번호를 입력합니다. 귀하가 계정을 보유하고 있지 않은 경우, “결제” 단계에서 귀하의 휴대전화 번호를 확인하고 비밀번호를 입력함으로써 계정을 생성할 수 있는 창이 표시됩니다. 본 사이트의 모바일 버전을 이용하는 경우에도 동일합니다.

귀하의 로그인과 비밀번호는 엄격하게 개인적인 용도로 사용되어야 합니다. 따라서, 귀하는 이를 안전하게 저장하고 제 3 자에 공개하지 않아야 합니다. 귀하는 귀하가 합리적인 주의를 기울이지 않은 경우 고객 계정의 분실, 도난 또는 부정사용에 대해 책임을 질 수 있으며, 귀하의 로그인, 비밀번호 또는 계정에 대하여 제 3 자가 액세스 권한을 취득한 사실을 알게 된 경우, 즉시 이를 Hermès 에 통지해야 합니다.

계정 생성 시 다음 기능을 이용할 수 있습니다.

- 배송 상태 및 주문 이력 확인
- 반품
- 장래 주문을 위한 배송지 주소 추가 또는 변경
- Hermès 뉴스레터 구독 관리

본 사이트에 의해 기록된 데이터는 에르메스코리아 및 그 고객들 간에 이루어진 모든 거래의 증거가 됩니다. 에르메스코리아와 고객 간 본 사이트에서 이루어진 거래에 관한 분쟁이 발생한 경우, 에르메스코리아에 의해 기록된 데이터는 해당 거래 내용에 대한 반박불가능한 증거로 간주됩니다.

귀하는 “고객센터” [contact.kr@hermes.com](mailto:contact.kr@hermes.com) 나 귀하의 계정 정보 페이지에서 “계정 삭제 또는 동의 철회” [contact.kr@hermes.com](mailto:contact.kr@hermes.com) 를 클릭하여 고객센터에 이메일을 전송함으로써 언제든지 귀하의 계정을 삭제하거나 귀하의 동의를 철회할 수 있습니다. 귀하는 귀하의 계정이 삭제된 후 언제든지 새로운 계정을 생성할 수 있습니다.

## 5.3. 주문 확인

### 5.3.a) 배송방법 확인

귀하는 귀하의 주문 제품을 성공적으로 배송하기 위해 필요한 다음과 같은 배송 관련 세부정보를 입력해야 합니다:

성명, 전화번호, 배송지 주소(또는 귀하의 주문 제품을 수령하려는 매장).

고객의 실수로 배송 주소 또는 연락처가 잘못 기입되어 배송이 불가능한 경우 에르메스코리아는 귀하의 주문을 취소 처리할 수 있습니다.

배송방법 확인 시, 선물용 주문의 경우, 카드와 선물용 영수증을 동봉할 수 있는 옵션을 선택할 수 있습니다.

이 단계를 완료하면, “확인” 버튼을 클릭합니다.

### **5.3.b) 결제방식 확인 및 주문결제**

귀하가 결제방식을 선택하고 관련 정보를 입력할 수 있도록 하는 창이 표시됩니다.

위 주문절차의 마지막 단계에서 본 사이트의 판매약관 및 개인정보 처리방침에 전부 동의한 후, “구매 결제” 버튼을 클릭합니다.

귀하는 귀하의 주문을 확인하기 전에 선택한 제품이 정확한지 주의깊게 확인해야 합니다. 본 사이트에 표시된 사진상의 제품의 컬러 및 디자인이 원 제품의 컬러 및 디자인과 일치하도록 하기 위하여 모든 노력을 기울이고 있으나, 귀하의 컴퓨터 장비의 컬러 표출 한계 등으로 인하여 차이가 발생할 수 있습니다. 이에 따라, 관계법령에 따라 허용되는 범위에서 에르메스코리아는 본 사이트에 포함된 제품들의 사진 또는 그래픽 표현의 오류나 미미한 부정확에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. 제품과 관련하여 문의사항이 있는 경우, 당사 고객센터로 연락 주시기 바랍니다.

결제방법(통화, 결제방식 등)에 관한 보다 자세한 사항은 아래 “6. 가격 - 결제방식”을 참고하시기 바랍니다. 완료 시, 귀하의 주문은 에르메스코리아로 전송되어 처리됩니다. 귀하는 결제 확인 이메일을 받게 되며, 이 때 판매는 완료되지 않은 상태입니다.

아래 제 5.3.c)항에서 규정한 바와 같이, 그리고 제 4.2 항 “제품의 가용성” 규정에 따라, 에르메스코리아가 수락한 경우에만 주문 확정 이 이루어지며 구속력이 발생합니다.

에르메스코리아는 이전 주문에 관하여 분쟁이 발생한 고객 또는 에르메스코리아가 해당 고객이 본 판매약관을 위반하였거나 부정행위에 연루되었다는 의심을 할만한 합리적인 사유나 기타 정당한 근거가 있는 경우, 해당 고객의 주문을 수락하지 않을 권리를 보유합니다. 이는 공정한 제품 배분을 통해 고객 및 소비자를 보호하고 사기·위조품·부패·탈세 등의 위법행위를 방지하기 위한 Hermès의 정책으로서 에르메스코리아의 기본 판매 조건입니다.

### **5.3.c) 주문 확인**

귀하의 결제 및 에르메스코리아의 대금 수령 후, 귀하는 이메일로 주문 확인을 수령합니다. 주문 확인증에는 총 주문 수량, 배송료 및 배송기간 내역, 구매 제품의 주요 특징, 수량 및 가격이 명시됩니다. 귀하의 주문은 이메일 발송 후 24시간(근무시간 기준) 이내에 별도의 통지가 없는 경우 에르메스코리아에 의해 수락된 것으로 간주되나, 주문상품의 전부 또는 일부가 가용하지 않은 경우에는 예외로 합니다. 이 경우, 주문 확인 이메일 발송 후 24시간(근무시간 기준) 이내에 귀하의 주문이 취소됩니다.

해당 주문 확인증을 하드카피 또는 전자적 형식으로 보관하시기 바랍니다.

각 주문과 관련하여, 에르메스코리아는 판매계약 체결일부터 제품 배송일까지의 기간 및 해당 일자로부터 5 년간 에르메스코리아와 고객 간에 전자적인 방식으로 체결된 계약 내용이 포함된 서류를 보관할 것입니다. 귀하는 당사 고객센터 [이메일 contact.kr@hermes.com](mailto:contact.kr@hermes.com) 또는 전화 (02)542-6622 (근무시간은 “연락처” 부분 참고)로 귀하의 신분을 증명함으로써 언제든지 해당 서류를 열람할 수 있습니다

## **6. 가격 - 결제방식**

### **6.1. 가격**

제품 가격은 원화로 표시되며 세금을 포함한 가격입니다.

에르메스코리아는 언제라도 사전 통지없이 본 사이트상의 제품 가격을 변경할 수 있는 권리를 보유합니다. 제품은 당시 주문된 제품의 재고가 있는 경우에 한하여 주문 당시 본 사이트에 게시된 정가표를 기준으로 청구됩니다. 모든 주문은 원화로 결제되며, 주문 즉시 결제되어야 합니다. 주문된 제품 중 어느 일부라도 제공 불가능한 경우(4. “제품 가용성”을 참고하여 주시기 바랍니다), 전체 주문이 취소됩니다.

### **6.2. 결제방식**

#### **6.2.a) 신용카드 결제 또는 간편 결제**

당사는 한국에서 발행된 모든 신용카드(한국 신용카드 발행업체에 의해 발행된 신용카드) 및 적절한 인증 및 보안 수준을 갖춘 KCP(한국사이버결제)에서 제공하는 간편결제를 허용합니다. 신용카드 및 간편결제로 결제된 모든 주문은 적절한 인증 및 보안 수준을 갖춘 KCP (한국사이버결제) 지급결제서비스를 통해 진행됩니다.

## **7. 소유권 유보**

에르메스코리아가 제품의 대금 전액을 지급받을 때까지 주문된 제품은 에르메스코리아의 자산으로 존속합니다. 운송 과정에서 제품에 발생하는 위험은 에르메스코리아가 부담합니다. 이후, 귀하는 제품이 주문 시 지정된 주소로 배송된 시점부터 배송 제품과 관련된 위험(특히 분실, 도난 또는 손상)을 부담합니다.

단, 귀하가 매장에서 제품을 수령하는 스토어 픽업 (Web-to-Shop)을 선택하는 경우 제품의 소유권과 위험은 귀하 또는 귀하의 대리인이 매장에서 제품을 수령한 때 귀하에 이전됩니다.

## **8. 배송방법 및 매장 수령**

### **8.1. 배송 및 수령 지역**

#### **8.1.a) 우편 주소지 배송**

본 사이트에서 구매한 제품은 한국(일부 도서산간 제외)내 주소지로만 배송 가능합니다. 한국 이외의 배송지 주소로는 주문이 불가합니다. 일부 도서산간 지역의 경우 교통의 도달 가능 여부에 따라 배송이 불가능하여 주문이 취소될 수 있습니다.

제품은 주문 시 지정된 배송지 주소로 배송됩니다.

제품의 안전한 수령을 위해 일정 금액 이상의 제품에 대해서는 대면배송을 실시합니다. 상품의 준비가 완료되면 대면배송을 위해 배송업체에서 주문 시 기재된 연락처로 연락할 것이며 잘못된 연락처의 기재 또는 부재중으로 최초 연락 시점으로부터 3일 이내에 연락이 닿지 않는 경우 제품 안전 및 보호를 위해 주문이 취소될 수 있습니다.

#### **8.1.b) Hermès 매장 수령**

귀하는 본 사이트에서 주문한 물품을 귀하가 선택한 매장에서 수령할 수 있습니다. 본 사이트 고객들에게 무료로 제공되는 이 서비스는 현재 메종 에르메스 도산 파크 플래그십 매장 및 신라호텔 매장에서만 이용가능합니다. 주문 시 선택된 배송국가가 매장 수령 서비스를 제공하는지 확인할 수 있습니다.

귀하는 매장에서 귀하의 주문 제품을 수령할 제 3자를 지정할 수 있습니다("8.3 배송 및 수령 소요 기간"을 참고하여 주시기 바랍니다).

### **8.2. 배송료**

본 사이트에서 이루어지는 주문에 대한 배송은 별도의 사전고지가 없는 한 무료로 제공됩니다. 단, 반품 시, 귀하는 제 11 조에 명시된 추가 배송료를 부담해야 할 수 있습니다.

### **8.3. 배송 및 수령 소요 기간**

배송기간은 주문 확정 시점부터 약 1-3 영업일이 소요됩니다. 단, 교통 문제, 배송업체의 사정, 주문량 등 특수한 사정이 있는 경우 기간이 연장될 수 있습니다.

### 8.3.a) 우편주소지 배송

주문 프로세스 시작 시점에 당사는 배송 소요 기간을 귀하에게 제공합니다.

특히, 보안상 이유로 에르메스코리아는 임시 배송 주소, 우편사서함 주소, 불명확하거나 오류를 포함하고 있는 주소, 구매·배송대행 업체 주소로의 배송을 전제로 한 주문은 처리하지 않습니다.

### 8.3.b) 매장 수령

귀하의 주문 제품이 매장 수령이 가능한 경우 귀하에게 이메일 및 SMS 가 전송됩니다.

한국 소재 선택된 Hermès 매장에서 주문 제품을 수령하는 경우, 다음과 같은 기간이 소요됩니다.

- 주중에 확인된 주문: 1-3 영업일
- 주말 또는 공휴일에 주문하는 경우: 익 영업일에 주문 처리되어 그 날로부터 1-3 영업일
- 배송일은 기상 상태나 기타 교통 문제 등에 따라 변경될 수 있습니다.

주문 제품을 수령하려면, 매장 도착 시 판매원에게 문의하고 다음을 제시하여야 합니다.

- 주문 제품 수령가능 통지 이메일 또는 SMS (인쇄물 또는 핸드폰 화면)
- 신분증(주민등록증, 운전면허증, 외국인등록증, 여권)

귀하의 주문제품의 수령자로 제 3 자를 지정한 경우, 귀하는 해당 제 3 자가 귀하를 대리하여 귀하의 주문제품을 수령할 적법한 권한이 있음을 확인한 것입니다. 이 경우 Hermès 가 신분증 확인 등 Hermès 가 정한 절차를 적절하게 거치고 해당 제 3 자가 귀하를 대리하여 주문제품을 수령함으로써 Hermès 의 귀하에 대한 의무는 모두 이행한 것으로 보며 면책됩니다. 다만, Hermès 가 고의 또는 과실로 권한 없는 제 3 자가 주문 제품을 수령한 것이 확인된 경우에는 예외로 합니다.

해당 제 3 자는 판매원에게 다음을 제시하여야 합니다.

- 귀하가 전송한 주문 제품 수령가능 통지 이메일 또는 SMS
- 제 3 자 신분증(주민등록증, 운전면허증, 외국인등록증, 여권)

귀하는 매장 수령가능 통지 이메일 및 SMS 를 수령한 날로부터 14 일 내에 주문 제품을 수령할 수 있습니다.

14 일 내에 제품을 수령하지 않는 경우, 에르메스코리아가 해당 제품의 주문을 취소합니다.

귀하에게 지급될 모든 환불액은 당사가 주문을 취소한 후로부터 72 시간 이내에 귀하가 기존

주문 시 사용한 결제수단으로 환불 처리됩니다. 처리기간에 따라 귀하의 은행이 귀하의 결제수단으로 환불을 처리하는 데 최대 14 영업일이 소요될 수 있습니다. 이는 결제수단 및 카드발행사에 따라 상이할 수 있습니다. 당사는 이러한 절차나 해당되는 처리기간을 통제할 수 없습니다.

가구, 조명, 자전거, 미용 제품, 애플워치 에르메스, 기타 애플과의 콜라보레이션 제품을 비롯한 특정 제품들의 경우, 매장 수령 서비스는 제공되지 않습니다.

관계법령에 따라, 귀하는 제공된 개인정보가 본인 인증 목적으로만 사용됨을 인정합니다. 모든 신분증은 본인 인증 목적으로 판매원만 확인 가능하며, 어떠한 방식으로든 저장, 처리 및/또는 기록되지 않습니다.

고객에게 직접 배송되는 제품에 적용되는 반품 및 교환 정책이 매장 수령 제품에 대해서도 배송료를 제외하고 동일하게 적용됩니다. 매장 수령 제품의 경우 고객에게 배송료가 청구되지 않습니다.

문의사항이 있는 경우, 고객센터로 연락주시기 바랍니다.

## **9. 배송 문제**

제 8.3 항에 명시된 배송기간을 초과하는 배송실패, 배송지연, 매장 내 귀하의 제품 미배송 또는 입고지연은 모두 가능한 한 신속히 당사 고객센터에 보고되어야 합니다.

제품이 배송되면 귀하는 부적합 여부를 확인하여야 하며, 이상이 있는 경우(포장이 개봉되었거나 제품이 손상된 경우 등), "고객센터" 이메일 [contact.kr@hermes.com](mailto:contact.kr@hermes.com), 또는 *전화 (02)542-6622* (근무시간은 "연락처" 부분 참고)로 연락주시기 바랍니다. 상품이 귀하의 주문과 불일치하거나 불만족스러운 경우, "10. 철회권 - 교환 및 환불"에 명시된 조건에 따라 해당 상품을 반품, 교환 또는 환불할 수 있습니다.

## **10. 철회권 - 교환 및 환불**

### **10.1. 철회권 및 철회기간**

관계법령에 따라 귀하는 사유를 설명하거나 위약금을 지불할 필요 없이 주문을 철회할 수 있는 법적 권리가 있습니다.

에르메스코리아의 일반적인 환불 정책에 따라, 귀하는 제품 배송일로부터 7 일 이내에 사유를 설명하거나 위약금을 지불할 필요 없이 주문을 철회할 수 있습니다. 해당 기간 경과 시 더 이상 철회권을 행사할 수 없습니다.

### **10.2. 철회권 행사 절차**

당사는 귀하에게 고객 계정에 로그인하여 온라인으로 철회통지를 작성하여 제출할 수 있는 옵션을 제공합니다. 철회 확인 이메일을 즉시 받아 볼 수 있습니다.  
또는, 제품 수령 후 7일 이내에 당사 고객센터에 연락하여 주문 철회 의사를 전달할 수 있습니다.

### 10.3. 철회권에 대한 제한

관계법령에 따라 허용되는 범위에서, 향수의 경우, 배송 후 개봉된 제품에 대해서는 보건·안전상의 이유로 철회권을 행사할 수 없습니다. 또한, 화장품 및 미용 제품의 경우, 제품이 원래 상태를 유지하고 있지 않으면 철회권을 행사할 수 없습니다.

### 10.4. 철회권 행사 결과

제품이 귀하의 주문에 부합하지 않는 경우, 또는 귀하의 철회권에 기반하여, 귀하는 아래 제 11 조에 명시된 조건에 따라 제품(들)의 교환이나 환불을 요청할 수 있습니다.

## 11. 교환 및 환불 절차

### 11.1. 환불/교환을 위한 반품

환불 및/또는 교환 목적으로 제품 반품 시(제 11.1.a)항 내지 (제 11.1.c)항), 제품은 원래 상태(보안 태그 및 가격 태그를 부착한 상태)와 원래 포장 상태(오렌지색 상자 및 (가능한 경우) 배송상자)로, 구매전표와 함께, 또는 일부만 반품하는 경우 구매전표의 사본과 함께 반품해야 합니다. 귀하는 제품의 성질, 특성 및 기능을 확인하기 위하여 필요한 수준(즉, 귀하가 리테일 매장에서 물품을 취급할 때와 같은 수준)을 넘어 제품을 취급함으로써 제품의 가치가 하락한 경우, 이에 대한 책임이 있습니다. 제품의 가치손실이 귀하의 부적절한 취급으로 인한 경우, 당사는 환불을 거부하거나 그러한 손실액을 공제할 수 있습니다.

#### 11.1.a) 환불 및 교환 절차

환불을 위한 제품의 반품은 제품에 하자가 있거나 주문한 제품이 아닌 다른 제품을 수령하여 반품하는 경우, 무상으로 이루어집니다. 변심 등 다른 사유로 제품을 반품하는 경우, (왕복)배송료가 청구됩니다. 환불을 위한 반품 요청을 하려면, 온라인 고객 계정에 로그인한 후, «내 주문»의 «환불 요청»을 클릭하십시오. 또는 고객센터에 연락하여 환불 요청에 대한 지원을 받을 수 있습니다.

제품에 하자가 있거나 주문한 제품이 아닌 다른 제품을 배송받은 경우 이외의 사유로 제품을 반품하는 경우, 다음과 같이 반품 배송료를 부담해야 합니다(해당 요금은 최종 환불액에서 차감됩니다).

제품가격 범위 (KRW)	왕복 배송료(KRW)
1 - 149,999	8,000
150,000 - 1,000,000	24,000
1,000,001 - 1,500,000	26,000
1,500,001 - 2,000,000	30,000
2,000,000 초과	상품 가격의 2%

반품 배송은 에르메스코리아와 그 지정 운송업체를 통하여 이루어져야 합니다. 고객이 운송업체를 선택하는 경우, 귀하의 운송업체가 제안하는 보험에 가입할 것을 강력히 권장합니다. 에르메스코리아는 귀하가 반품하고자 하는 제품이 분실되거나, 손상되거나, 잘못된 주소로 배송되거나, 배송이 지연되어도, 귀하가 선택한 운송방법에 따른 위험은 귀사의 부담이며, 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

온라인 구매 제품을 교환하려면, 오프라인 Hermès 매장에 방문해서 가격이 동일하거나 더 높은 제품으로 교환할 수 있으며, 차액(있는 경우)을 지급하여야 합니다. 온라인 구매 제품의 교환 서비스는 모든 Hermès 매장에서 제공하고 있습니다.

온라인 매장은 환불만 처리할 수 있습니다. 어떠한 경우라도 귀하에게 Hermes.com 사이트에서 사용할 수 있는 전자신용전표가 부여되지 않으며, 본 사이트는 Hermès 매장에서 사용할 수 있는 적립금을 제공하지 않습니다.

당사는 현재 Hermès 매장에서 구매한 제품을 본 사이트를 통해 교환하거나 환불할 수 있는 옵션을 제공하고 있지 않습니다.

#### **11.1.b) Hermès 매장에서의 교환**

교환 요청 시, 오프라인 Hermès 매장을 방문하여 주십시오. 제품의 교환은 한번만 가능합니다.

교환을 위하여 선택한 제품(들)의 금액이 반품 제품(들)의 금액보다 많은 경우, 본 판매약관에 따라 차액을 지급하여야 합니다.

제품(들)의 교환은 배송 후 30 일 이내에 이루어져야 합니다.

‘쁘띠아쉬’ 제품은 기간 한정, 특수 제작 상품에 해당하므로 본 사이트를 통한 환불만 가능하며 국내 매장에서 교환은 불가합니다. 매장 교환은 17 rue de Sèvres, Paris 에 소재한 Sèvres 매장에서만 가능합니다.

**Hermès 매장은 본 사이트에서 구매한 제품의 환불 서비스를 제공하지 않습니다. 어떠한 상황에서도 Hermès 매장은 귀하의 신용카드 또는 직불카드로 환불을 처리할 수 없습니다. 귀하의 철회권을 행사하여 본 사이트에서 구매한 제품의 환불을 요청하려면, 상기 제 11.1.a)항 “환불 및 교환 절차” 및 제 11.1.c) “환불”에 규정된 절차를 진행해야 합니다.**

(제 8.2 항에 따라) 본 사이트에서 구매한 제품의 최초 배송 시 발생한 추가 배송료는, 해당되는 경우, 귀하가 도서산간 지역에서 교환을 위해 제품을 반품할 때에는, 상품의 하자 또는 잘못된 상품의 배송으로 인한 경우를 제외하고는 환불되지 않습니다.

### **매장 수령 제품의 경우**

온라인 구매하여 매장에서 수령한 제품의 경우, 해당 매장에서 환불 및/또는 교환 목적으로 반품할 수 있습니다. 환불 및 교환을 위한 철회가능기간(cooling-off period)은 각각 매장에서 제품을 수령한 날로부터 7 일(환불의 경우) 및 30 일(교환의 경우) 이내입니다. 명확히 하자면, 귀하는 제품이 매장으로 최초 배송될 때 발생한 배송료를 부담하지 않습니다. 상기 제 11.1.a)항 및 제 11.1.c)항의 다른 모든 규정은 적용됩니다.

### **11.1.c) 환불**

환불 요청이 있는 경우, 에르메스코리아는 반품대상 제품 수령 후 72 시간(근무시간 기준) 이내에 환불을 위한 주요 절차를 개시합니다. 귀하에게는 확인 이메일이 전송됩니다. 최초 배송 및 반품 배송(해당되는 경우)의 배송료는 주문 시 사용한 결제방법과 동일한 방법으로, 그리고 고객이 주문 결제 시 사용한 통화와 동일한 통화로 최종 환불액에서 차감됩니다.

처리기간에 따라 귀하의 은행이 귀하의 카드에 환불을 처리하는 데 최대 14 영업일이 소요될 수 있습니다. 이는 카드발행사 간에 상이할 수 있습니다. 당사는 이러한 절차나 해당되는 처리기간을 통제할 수 없습니다. 어떠한 경우에도 환불로 인하여 귀하에게 발생하는 비용은 없으나, 당사는 물품을 수령하는 시점까지 환불을 보류할 수 있습니다.

### **11.1.d) Hermes.com 사이트에서 주문한 선물**

선물은 온라인 매장에서 교환될 수 없습니다. 본 사이트에서 수령한 제품은 다음과 같은 조건으로 배송일로부터 30 일 이내에 모든 오프라인 매장에서 교환할 수 있습니다.

-반품 제품은 원래 상태(보안 태그 및 가격 태그를 부착한 상태) 및 원래 포장 상태를 유지해야 합니다.

- 귀하는 반품 시 영수증 원본을 제시하여야 하며, 주문의 일부만 반품하는 경우에는 영수증 사본을 제시하여야 합니다. 본 사이트에서 주문한 선물의 제 3 자 수령인은 가격이 동일하거나 더

높은 제품으로만 교환을 신청할 수 있습니다. 차액은 선물 수령인이 지급해야 합니다. 선물을 구매한 고객만이 철회권에 기반하여 환불을 요청할 수 있습니다.

#### **11.1.e) (i) 향수, 화장품 및 미용 제품 반품조건**

관계법령에 따라 최대한 허용되는 범위에서, 향수, 화장품 및 미용 제품은 개봉 또는 사용되지 않은 상태여야 하며, 원래 포장 상태로 반품되어야 합니다. 결함제품이나 배송 중 파손된 제품을 반품하는 경우, 고객은 향수병이 여전히 완전 밀봉된 상태임을 보장하여야 합니다. 불가능한 경우 전화(02)542-6622) 근무시간은 “연락처” 부분 참고) 또는 연락처(Contact us) 부분의 이메일을 통해 고객센터에 연락주시기 바랍니다.

#### **11.1.e) (ii) 벨트키트 반품 조건**

벨트 스트랩과 버클로 구성된 벨트키트를 구매한 경우, 해당 물품의 환불 또는 교환은 레더 스트랩과 버클을 모두 갖춘 완전한 세트로만 이루어질 수 있습니다.

#### **11.1.e) (iii) 애플워치(Apple Watch) 및 애플 에어태그 에르메스(Apple AirTag Hermès) 반품 정책**

관계법령에 따라 최대한 허용되는 범위에서, 애플 워치 에르메스 및/또는 애플 에어태그 에르메스를 주문하신 경우, 제품 전체를 반품하거나 교환하셔야 합니다. 애플 워치 에르메스의 경우 브레이슬릿과 함께 케이스를, 애플 에어태그 에르메스의 경우 가죽 액세서리와 함께 에어태그를 반품하셔야 합니다. 두 제품 모두 원래 포장 상태로 반품하여야 하며, 보호 실링으로 포장된 상품의 경우, 실링이 훼손되지 않은 상태로 반품하여야 합니다. 반품된 아이템의 시리얼 넘버는 원래 인보이스에 기재된 것과 동일해야 합니다.

두 품목의 반품은 구매하신 Hermes.com 사이트를 통해서만 가능하며, 교환은 구매하신 배송지 주소와 동일한 국가에서, 해당 제품을 취급하는 Hermès 매장에 한하여 가능합니다

#### **11.1.e) (iv) 슈즈의 반품 조건**

관계법령에 따라 최대한 허용되는 범위에서, 슈즈는 상품의 밑창 또는 기타 부분에 복구되지 않는 손상이 발생하는 것을 방지하기 위해, 소재에 손상을 일으키지 않는 깨끗하고 건조한 바닥에서 착용해 보셔야 하며 시착 과정에서 상품에 손상이 발생할 경우 교환 및 반품 요청이 거부될 수 있습니다.

## 12. 법적 및 상업적 보증

### 12.1. 적합성에 관한 법적 보증

에르메스코리아는 배송 시 판매계약에 부합하고 하자가 없는 제품, 즉 설명된 것과 동일하고, 목적에 부합하며, 품질이 만족스럽고, 정확하게 설치된(계약의 일부로 설치에 합의한 경우) 제품을 배송할 것입니다. 제품이 이러한 요건을 충족하지 않을 경우, 귀하는 다음과 같은 법적 권리를 행사할 수 있습니다. 귀하는 소비자 관계법령에 따라 제품의 기대 수명 동안 다음과 같은 권리가 있습니다. (a) 제품에 하자가 있을 경우, 배송일로부터 3개월 및 귀하가 하자를 알게된 날로부터 30일 이내에 전액을 환불받을 수 있습니다. (b) 제품에 하자가 있고, 당사가 이를 수리 또는 교체할 수 없는 경우, 배송일로부터 6개월 이내에 대부분의 경우 전액을 환불받을 수 있습니다. 이는 귀하가 보유한 주요 소비자 권리를 요약한 것입니다. 관계법령에 관한 자세한 정보는 공정거래위원회에 문의하시기 바랍니다.

제품에 하자가 있는 경우에는 *당사 고객센터에 전화 (02)542-6622*(근무시간은 "연락처" 부분 참고)로 연락하여 환불 또는 추가 도움을 요청하시기 바랍니다.

### 12.2. 상업적 보증

웹사이트에서 판매되는 일부 제품에는 이전 조항에 명시된 법적 보증 및 상업적 보증이 적용됩니다. 상업적 보증의 내용 및 적용 조건은 해당 보증이 적용되는 제품을 구매하기 전, 웹사이트의 "FAQ" 탭에서 확인하실 수 있습니다.

## 13. A/S 서비스 및 교체 부품의 가용성

A/S 서비스는 기술적으로 수선이 가능한 모든 제품에 대하여 제공됩니다. 제품 수선을 원하실 경우, 당사 고객센터에 문의하시거나 Hermès 매장에 방문하시기 바랍니다.

에르메스코리아는 제품 이용에 필요한 부품의 가용 기간을 보장할 수 없습니다. 그럼에도 불구하고 에르메스코리아는 하나 이상의 부품이 필요한 경우, 고객들을 만족시키기 위한 최선의 노력을 다할 것입니다.

애플 콜라보 제품의 경우, 기술부품에 대한 A/S 서비스는 애플 A/S 센터로 문의하시기를 권장드립니다.

#### **14. 책임의 제한**

관계법령에 따라 최대한 허용되는 범위에서, 어떠한 경우에도 에르메스코리아는 에르메스코리아의 귀책사유 없이 그 의무를 이행하지 못하여 발생한 손해에 대한 책임을 부담하지 않습니다.

#### **15. 준거법 - 분쟁**

본 판매약관은 대한민국 법률에 따라 규율되고 해석됩니다.

주문 이행과 관련하여 분쟁이 발생한 경우, 귀하는 해당 분쟁을 일반적인 조정 절차 또는 분쟁 조정을 위한 기타 대체적 절차에 회부할 수 있습니다. 협상이 결렬되고 소송이 제기되는 경우, 당사자들은 대한민국 민사소송법에 따른 대한민국 내 관할 법원에 소송을 제기할 수 있습니다.

제품, 당사의 웹사이트 등에 대한 불만이 있으실 경우, 당사 웹사이트의 연락처 페이지에 명시된 당사 고객센터 전화번호 또는 이메일 주소로 연락주시기 바랍니다.