

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมส

เว็บไซต์ Hermes.com ประเทศไทย- กันยายน 2568

โปรดอ่าน “ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมส” และ “ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการเข้าใช้เว็บไซต์แอร์เมส” ที่หน้าเว็บไซต์ Hermes.com ประเทศไทยโดยละเอียด นอกจากนี้ ท่านยังสามารถสิ่งพิมพ์เนื้อหาฉบับเต็มได้โดยกดที่ลิงค์นี้ [เว็บลิงค์]

1. ใครคือผู้จำหน่าย

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้เป็นข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริษัท ซังฮอนอเว่ (กรุงเทพ) จำกัด (“แอร์เมส” หรือ “เรา”) ซึ่งเป็นบริษัทจำกัด จดทะเบียนจัดตั้งตามกฎหมายไทย มีสำนักงานจดทะเบียนตั้งอยู่ที่ เลขที่ 57 อาคารปาร์คเวเนเซอร์ อีโคเพล็กซ์ ห้องเลขที่ 1801 และ 1808-1812 ชั้นที่ 18 ถนนวิทญู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ทะเบียนนิติบุคคลหมายเลข 0105540009095 หมายเลขโทรศัพท์ +662 108 2300

2. ขอบเขตการใช้และการยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมส

- (ก) การซื้อผลิตภัณฑ์ (ตามนิยามที่ระบุไว้ด้านล่าง) ที่เสนอขายใน www.hermes.com/th/ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “เว็บไซต์แอร์เมส”) และ/หรือทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข +662 017 2000 จะเป็นการปฏิบัติตามและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ (“ข้อกำหนดในการจำหน่าย”)

ผลิตภัณฑ์แอร์เมสมีวัตถุประสงค์เพื่อจำหน่ายแก่ลูกค้าสำหรับการนำไปใช้ส่วนตัวเท่านั้น ไม่มีเจตนาจำหน่ายให้แก่ผู้จัดจำหน่ายต่อหรือผู้ค้าคนกลางที่กระทำการแทนผู้จัดจำหน่ายต่อแต่อย่างใด ดังนั้นท่านจึงตกลงและรับรองว่าท่านมีฐานะเป็นลูกค้าและจะไม่ขายผลิตภัณฑ์แอร์เมสที่ท่านซื้อมาจากเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์ให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า ไม่ว่าจะเป็นการขายต่อโดยตรงหรือทางอ้อมก็ตาม

- (ข) แอร์เมสอาจปรับปรุงแก้ไขข้อกำหนดในการจำหน่ายนี้ได้ตลอดเวลา ท่านสามารถตรวจสอบข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับล่าสุดได้ทุกเมื่อโดยคลิกที่ไฮเปอร์ลิงค์ “ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมส” ทั้งนี้ ข้อกำหนดในการจำหน่ายฉบับล่าสุดที่มีผลใช้บังคับขณะที่ท่านซื้อผลิตภัณฑ์ถือเป็นข้อกำหนดที่มีผลผูกพันท่าน
- (ค) ทุกครั้งที่ซื้อผลิตภัณฑ์จากหน้าเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์ ท่านจะได้รับการแจ้งให้ยืนยันว่าท่านยอมรับข้อกำหนดในการจำหน่ายฉบับล่าสุดที่มีผลใช้บังคับอยู่ในขณะทำคำสั่งซื้อนั้น ข้อกำหนดดังกล่าวจะปรากฏขึ้นก่อนและในขณะที่ท่านได้รับการแจ้งให้ยืนยันว่าท่านยอมรับข้อกำหนดดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อแสดงถึงการยอมรับในข้อกำหนดนี้ ท่านจะต้องทำเครื่องหมายในช่อง “ข้าพเจ้าตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมส และยินยอมให้มีการประมวลผล และดำเนินการใด ๆ กับข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้าตามนโยบายรักษาความเป็นส่วนตัวของแอร์เมส” ท่านสามารถตรวจสอบนโยบายรักษา

(คำแปล)

ความเป็นส่วนตัวของแอร์เมสได้ตลอดเวลาโดยคลิกที่ไฮเปอร์ลิงค์ “นโยบายรักษาความเป็นส่วนตัวและการใช้คุกกี้” จากเว็บไซต์แอร์เมส

- (ง) แอร์เมสไม่มียกเว้นนโยบายจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของเราโดยตรงให้แก่บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ และจะไม่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้มีอายุต่ำกว่าเกณฑ์ข้างต้น ทั้งนี้ ไม่ว่าจะกฎหมายในแต่ละประเทศจะกำหนดเกณฑ์อายุขั้นต่ำของบุคคลที่มีความสามารถเข้าทำธุรกรรมต่าง ๆ ไว้เป็นเท่าใดก็ตาม ดังนั้น แอร์เมสจึงขอแจ้งให้ท่านทราบว่าท่านไม่ควรให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่มีอายุไม่เป็นไปตามเกณฑ์ข้างต้นแก่แอร์เมส

3. ประเภทผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย

- (ก) ลูกค้าสามารถใช้เว็บไซต์แอร์เมสในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ที่หือแอร์เมส (เรียกว่า “ผลิตภัณฑ์”) จากแอร์เมสโดยตรง ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้จัดส่งผลิตภัณฑ์มายังประเทศไทย (ดูข้อ “8.1 พื้นที่จัดส่งและรับผลิตภัณฑ์” ตามที่ระบุไว้ด้านล่าง) นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้าได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” ก่อน) เพื่อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์
- (ข) เว็บไซต์แอร์เมสไม่รับคำสั่งซื้อพิเศษ เช่น การสั่งผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้อยู่ในหมวดหมู่รายการผลิตภัณฑ์ปัจจุบันหรือไม่อยู่ในคอลเลกชันของแอร์เมสแล้ว หรือผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษ หรือการดัดแปลงประยุกต์หรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ตามความต้องการเฉพาะของลูกค้าจากผลิตภัณฑ์ในคอลเลกชันปกติของแอร์เมส รวมถึงการผลิตผลิตภัณฑ์ดังกล่าวโดย HERMÈS SELLIER SAS ดังนั้น ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้จึงไม่ใช้กับคำสั่งซื้อพิเศษทุกรูปแบบ หากท่านต้องการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ใดเป็นกรณีพิเศษ กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า โดยคลิกที่ช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” หรือโทรศัพท์ไปที่หมายเลข +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” ก่อน)

4. การจัดสำรองผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย

- (ก) ข้อมูลการเสนอขายและราคาของผลิตภัณฑ์เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ถูกต้องตลอดเวลาที่ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวยังคงปรากฏอยู่บนเว็บไซต์แอร์เมส ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่าแอร์เมสยังคงมีผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเพื่อการจำหน่ายหรือไม่อย่างไรก็ตาม อาจเกิดข้อผิดพลาดหรือการเปลี่ยนแปลงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีลูกค้าหลายรายสั่งซื้อผลิตภัณฑ์รายการเดียวกันพร้อม ๆ กัน หากแอร์เมสไม่มีผลิตภัณฑ์ที่ท่านต้องการหลังจากที่ท่านมีคำสั่งซื้อแล้ว แอร์เมสจะแจ้งให้ท่านทราบทางอีเมลหรือทางโทรศัพท์โดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในกรณีดังกล่าว ลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะสั่งซื้อผลิตภัณฑ์อื่นแทนจากเว็บไซต์แอร์เมส หรือยกเลิกคำสั่งซื้อเดิม
- (ข) แอร์เมสไม่มีความรับผิดชอบใด ๆ หากผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่ายในช่องทางนี้หมดไปหรือไม่มีผลิตภัณฑ์ดังกล่าวภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในกรณีเป็นรายการสั่งซื้อล่วงหน้า ท่านรับทราบว่าคำสั่งซื้อของท่านอาจถูกยกเลิก ซึ่งในกรณีดังกล่าวนี้ ท่านจะได้รับเงินคืนเต็มจำนวนตามที่ระบุไว้ในข้อ 11.1(ค)
- (ค) แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ที่นำเสนออยู่บนเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเพื่อให้การจัดสรรผลิตภัณฑ์ของ

(คำแปล)

เรากระจายไปสู่ลูกค้าทุกท่านที่ใช้บริการผ่านเว็บไซต์แอร์เมส แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์ในการจำกัดปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าแต่ละท่านจะสามารถสั่งซื้อได้

5. ขั้นตอนการสั่งซื้อ

5.1 บัญชีผู้ใช้

- (ก) ท่านต้องลงทะเบียนเพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้กับแอร์เมสก่อนจึงจะสามารถทำคำสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ใด ๆ จากเว็บไซต์แอร์เมสและทางโทรศัพท์ได้ ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์ต้องใช้บัญชีลูกค้าแอร์เมสเช่นกัน หากท่านเป็นลูกค้าใหม่ จะต้องสร้างบัญชีผู้ใช้ที่เว็บไซต์แอร์เมสก่อน ในขั้นตอนนี้ท่านจำเป็นต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่เรา
- (ข) เมื่อลงทะเบียนสร้างบัญชีผู้ใช้แล้ว ท่านจะต้องกำหนดชื่อผู้ใช้ (username) และรหัสผ่าน (password) ทั้งนี้ การยอมรับหรือปฏิเสธชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านดังกล่าวเป็นกับดุลยพินิจของแอร์เมสแต่เพียงผู้เดียว ในการนี้ ท่านตกลงที่จะเก็บรักษาข้อมูลรายละเอียดของชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านไว้เป็นความลับ นอกจากนี้ ท่านจะต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้ของท่านแต่เพียงผู้เดียว และต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวกรณีการเปิดเผยหรือใช้ (โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ก็ตาม) รายละเอียดของบัญชีผู้ใช้ของท่าน (รวมถึงชื่อผู้ใช้ และ/หรือรหัสผ่านสำหรับบัญชีผู้ใช้อย่างใดก็ตาม) อย่างไรก็ตาม ท่านจะต้องแจ้งให้แอร์เมสทราบทันที หากมีเหตุผลการสงสัยได้ว่าชื่อผู้ใช้ และ/หรือรหัสผ่านไม่อยู่ในสถานะเป็นข้อมูลลับอีกต่อไป หรือในกรณีที่มีการใช้ชื่อผู้ใช้ และ/หรือรหัสผ่านโดยไม่ได้รับอนุญาต ในขณะเดียวกัน หากแอร์เมสมีเหตุผลอันเชื่อได้ว่าอาจมีการฝ่าฝืนข้อกำหนดเกี่ยวกับความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้ หรือมีการใช้บัญชีผู้ใช้ผิดวัตถุประสงค์ แอร์เมสอาจขอให้ท่านเปลี่ยนชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่าน รวมถึงแอร์เมสอาจระงับบัญชีผู้ใช้ของท่านโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- (ค) แอร์เมสมีสิทธิ์ใช้ดุลยพินิจในการระงับหรือปิดบัญชีผู้ใช้ของท่าน และ/หรือยกเลิกชื่อผู้ใช้ และ/หรือรหัสผ่านของท่านโดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลหรือแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในการนี้ แอร์เมสไม่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือรับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ที่เกิดแก่ท่านอันเนื่องมาหรือเกี่ยวกับการระงับ การปิด การห้าม การจำกัดหรือการยกเลิกบัญชีผู้ใช้ ชื่อผู้ใช้ และ/หรือรหัสผ่านของท่าน ทั้งนี้ เท่าที่ไม่เป็นการขัดต่อกฎหมาย
- (ง) ท่านยอมรับว่า การเข้าถึง และ/หรือการใช้บัญชีผู้ใช้ของท่าน (รวมถึงการเข้าถึง และ/หรือการใช้เพื่อซื้อและสั่งซื้อผลิตภัณฑ์) รวมถึงรายละเอียด ข้อมูลหรือรายละเอียดการติดต่อใด ๆ ที่อ้างถึงหรือที่สามารถสืบค้นได้ว่าเกี่ยวข้องกับชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่านของท่านถือเป็น (ก) การเข้าถึง และ/หรือการใช้บัญชีผู้ใช้ของท่าน (รวมถึงการเข้าถึง และ/หรือการใช้เพื่อซื้อและสั่งซื้อผลิตภัณฑ์) โดยตัวท่านเอง หรือ (ข) รายละเอียด ข้อมูลหรือรายละเอียดการติดต่อที่ท่านระบุ ส่ง และเผยแพร่อย่างถูกต้องโดยตัวท่านเอง ดังนั้น ท่านจึงยอมรับผูกพันตนตามการเข้าถึง และ/หรือการใช้บัญชีผู้ใช้ของท่าน (รวมถึงการเข้าถึง และ/หรือ การใช้เพื่อซื้อและสั่งซื้อผลิตภัณฑ์) แม้ว่าท่านจะมีใบอนุญาตให้ใช้บัญชีผู้ใช้นั้น นอกจากนี้ ท่านตกลงยอมรับให้แอร์เมสมีสิทธิ์ (แต่ไม่มี) หน้าที่ในการดำเนินการตามคำสั่งนั้น

(คำแปล)

ซึ่งท่านจะต้องรับผิดชอบและรับผิดชอบการกระทำกรนั้น โดยถือว่าเป็นการกระทำหรือจัดส่งข้อมูลโดยตัวท่านเอง ท่านตกลงขดใช้ความเสียหายทั้งหมดหากแอร์เมสได้รับความเสียหายอันเกิดจากการเข้าถึง และ/หรือ การใช้บัญชีผู้ใช้ของท่าน (รวมถึงการเข้าถึง และ/หรือการใช้เพื่อซื้อและสั่งซื้อผลิตภัณฑ์) ที่อ้างถึงหรือสามารถสืบค้นได้ว่าเกี่ยวข้องกับชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่านของท่านด้วย

5.2 เลือกผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

(ก) คำสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์แอร์เมส

- (1) ท่านสามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่ต้องการได้ตลอดเวลาโดยคลิก “เพิ่มสินค้าลงในรถเข็น” และเลือกที่จะดำเนินการสั่งซื้อให้แล้วเสร็จ หรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์รายการอื่นต่อ
- (2) ท่านสามารถดูผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้โดยเข้าไปดูหรือคลิกที่ “ดูรถเข็น” ในช่องเมนูที่อยู่มุมบนขวามือซึ่งจะปรากฏภาพของผลิตภัณฑ์ สี รหัสหมายเลขอ้างอิง จำนวน ราคาต่อหน่วย และราคารวมของผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้ ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลรายละเอียดสถานที่จัดส่งได้ในภายหลังหากต้องการ แต่ท่านไม่สามารถแก้ไขวิธีการขนส่งผลิตภัณฑ์ได้

(ข) คำสั่งซื้อทางโทรศัพท์

- (1) ท่านสามารถโทรศัพท์ติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าและแจ้งรายการผลิตภัณฑ์ที่ท่านต้องการ โดยระบุสี รหัสหมายเลขอ้างอิง จำนวน ขนาด และประเภทวัสดุที่ต้องการ ตลอดจนจนข้อมูลรายละเอียดสำหรับการจัดส่งที่จำเป็นเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อของท่านเป็นไปอย่างถูกต้อง (ได้แก่ คำนำหน้าชื่อ ชื่อ ชื่อสกุล หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่) จากนั้นท่านจะได้รับแจ้งเวลาที่จะมีการจัดส่งผลิตภัณฑ์
- (2) จากนั้น ท่านจะได้รับอีเมลล์ และ/หรือข้อความ (ขึ้นอยู่กับช่องทางการติดต่อที่ท่านเลือก) พร้อมกับเว็บลิงค์สำหรับการชำระเงิน เมื่อท่านคลิกที่ลิงค์ดังกล่าว ท่านจะเข้าสู่ขั้นตอนการชำระเงินซึ่งจะแสดงข้อมูลโดยสรุปเกี่ยวกับคำสั่งซื้อของท่าน โดยท่านจะต้องยืนยันความถูกต้องของข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ท่านเลือกซื้อไว้ก่อนดำเนินการชำระเงิน

5.3 ล็อกอิน

(ก) เมื่อท่านเลือกผลิตภัณฑ์ได้แล้ว ให้คลิก “ดำเนินการซื้อ” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการทำคำสั่งซื้อ

(ข) ในกรณีที่ท่านมีบัญชีลูกค้าอยู่แล้ว ให้ล็อกอินและใส่รหัสผ่านโดยคลิก “ลูกค้าเดิม”

(ค) หากท่านยังไม่มีบัญชีลูกค้า โปรดสร้างบัญชีลูกค้าใหม่โดยคลิกที่ “ลูกค้าใหม่” ถ้าท่านเข้าใช้เว็บไซต์แอร์เมสผ่านอุปกรณ์มือถือ ท่านจะได้รับแจ้งให้ใส่ข้อมูลดังกล่าวในขณะที่ล็อกอิน นอกจากนี้ ท่านยังมีสิทธิเลือกว่าจะให้เราบันทึกชื่อของท่านลงในบัญชีรายชื่อลูกค้าเพื่อรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมลล์หรือไม่ โดยคลิกไปที่

(คำแปล)

“ใช่ ข้าพเจ้าประสงค์จะได้รับข่าวสารล่าสุดและหนังสือเชิญเข้าร่วมงานกิจกรรมทางการตลาดจาก แอร์เมสและกลุ่มบริษัทแอร์เมส”

- (ง) เมื่อสร้างบัญชีลูกค้าแล้ว ท่านจะสามารถ
- ติดตามการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อและดูประวัติการสั่งซื้อของท่าน
 - คืนหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ
 - เพิ่มหรือแก้ไขที่อยู่ในการจัดส่งและออกไปกำกับภาษีสำหรับการสั่งซื้อในครั้งถัดไป
 - จัดการแก้ไขข้อมูลรายละเอียดในการสั่งซื้อเพื่อขอรับหนังสือแจ้งข้อมูลข่าวสารของแอร์เมส
- (จ) ข้อมูลที่บันทึกไว้ในเว็บไซต์แอร์เมสถือเป็นหลักฐานพิสูจน์การทำรายการซื้อขายทั้งหมดระหว่างแอร์เมสและลูกค้า ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างแอร์เมสและลูกค้าเกี่ยวกับรายการซื้อขายที่เกิดขึ้นบนเว็บไซต์แอร์เมส ข้อมูลที่ได้รับการบันทึกโดยแอร์เมสจะถือเป็นหลักฐานที่แสดงเนื้อหาสาระในการทำรายการซื้อขายที่มีอาจโต้แย้งได้
- (ฉ) ท่านสามารถยกเลิก และ/หรือ ลบบัญชีลูกค้าของท่านได้ตลอดเวลา โดยการส่งอีเมลไปยังฝ่ายบริการลูกค้า ด้วยการคลิกที่ช่องเมนู “ติดต่อเรา”
- (ช) สำหรับการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อมอบเป็นของขวัญแก่บุคคลอื่น ท่านสามารถเลือกให้มีการแนบบัตรของขวัญ (ได้แก่ บัตรอวยพร หรือบัตรแสดงความพิเศษ) และใบแจ้งรายการซื้อที่ไม่ระบุราคาซื้อไปพร้อมกับผลิตภัณฑ์ที่จะจัดส่งนั้น และหากท่านประสงค์จะให้มีการจัดส่งใบแจ้งรายการซื้อโดยที่ระบุราคาซื้อ ผู้รับจะได้รับของขวัญพร้อมกับใบแจ้งรายการซื้อดังกล่าว ส่วนใบกำกับภาษีจะจัดส่งแยกต่างหากไปตามที่อยู่สำหรับการส่งใบเรียกเก็บเงิน
- (ซ) ทุกครั้งที่มีการทำคำสั่งซื้อ แอร์เมสจะออกไปกำกับภาษีอย่างย่อให้แก่ลูกค้าเสมอ หากลูกค้าประสงค์จะได้รับใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ (ที่ระบุเลขรหัสประจำตัวผู้เสียภาษี (หมายเลขทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือรหัสประจำตัวที่ออกให้ภายในประเทศ) และรายละเอียดที่อยู่ของสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขา) ก็สามารถเลือกรับใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบได้ในขั้นตอน “ดำเนินการสั่งซื้อ” และจะต้องกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถขอใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบหลังจากสั่งซื้อเรียบร้อยแล้วโดยติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่หมายเลข +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” ก่อน) หรือผ่านช่องทางอีเมลโดยคลิกที่ช่อง “ติดต่อเรา” เฉพาะกรณีที่ยังมิได้มีการดำเนินการจัดส่งผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่หากคำสั่งซื้อของท่านได้ผ่านเข้าสู่ขั้นตอนการจัดส่งแล้ว จะไม่สามารถขอใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ และ/หรือ แก้ไขข้อมูลในใบกำกับภาษีได้
- (ฌ) เมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนนี้เสร็จแล้ว ให้คลิกที่ “ดำเนินการต่อไป”

5.4 ยืนยันคำสั่งซื้อ

5.4 ก) ยืนยันวิธีจัดส่ง

- (ก) ลูกค้าต้องยืนยันวิธีการจัดส่งและกรอกข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็นให้ครบถ้วนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ได้รับการจัดส่งถึงมือท่านอย่างถูกต้อง เช่น ข้อมูลประเทศปลายทาง คำนำหน้าชื่อ ชื่อ ชื่อสกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่อยู่จัดส่ง และข้อมูลรายละเอียดอื่น ๆ ที่เราต้องการ
- (ข) **สำหรับการสั่งซื้อทางโทรศัพท์** ผลิตภัณฑ์จะถูกจัดส่งไปตามที่อยู่ที่ท่านระบุขณะทำคำสั่งซื้อ โดยแอร์เมสจะแจ้งให้ท่านทราบขณะทำคำสั่งซื้อว่าสามารถจัดส่งผลิตภัณฑ์ไปตามที่อยู่ที่ท่านต้องการได้หรือไม่ โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อยู่ในการจัดส่งที่ให้ไว้ถูกต้อง เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏอยู่บนฉลากจัดส่งผลิตภัณฑ์ หากข้อมูลไม่ถูกต้อง จะทำให้การจัดส่งล่าช้าหรือเกิดความเสียหายต่อการสูญหายของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ในกรณีที่ข้อมูลของลูกค้าให้ไว้ไม่ถูกต้อง แอร์เมสจะไม่รับผิดชอบในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ทดแทนหรือคืนเงินโดยเด็ดขาด

5.4 ข) ยืนยันวิธีชำระเงินและการชำระราคาตามคำสั่งซื้อ

- (ก) ลูกค้าสามารถใช้ที่อยู่ในการจัดส่งเป็นที่อยู่สำหรับการเรียกเก็บเงิน หรือสามารถใช้ที่อยู่อื่น โดยกรอกข้อมูลรายละเอียดของที่อยู่ดังกล่าว จากนั้นให้เลือกวิธีชำระเงินและกรอกข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
- (ข) เมื่อถึงขั้นตอนสุดท้ายของการทำคำสั่งซื้อ และเมื่อท่านได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมส ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการเข้าใช้เว็บไซต์แอร์เมส และนโยบายรักษาความเป็นส่วนตัวของแอร์เมสทั้งหมดแล้ว ให้คลิกปุ่ม “สั่งซื้อและชำระเงิน”
- (ค) ลูกค้าต้องตรวจสอบว่าข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ท่านเลือกซื้อนั้นถูกต้อง ก่อนที่จะยืนยันคำสั่งซื้อ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแอร์เมสจะพยายามตรวจสอบให้ถี่และแบบของผลิตภัณฑ์ในรูปภาพที่ปรากฏในเว็บไซต์แอร์เมสตรงกับผลิตภัณฑ์ตัวจริงก็ตาม แต่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคลาดเคลื่อนในการแสดงผลของสีจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของลูกค้า ดังนั้น แอร์เมสจึงไม่ต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดคลาดเคลื่อนเล็ก ๆ น้อย ๆ ในรูปภาพหรือการแสดงผลทางกราฟิกของผลิตภัณฑ์ในเว็บไซต์แอร์เมส หากมีข้อซักถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากฝ่ายบริการลูกค้าได้เสมอ
- (ง) **สำหรับการสั่งซื้อทางโทรศัพท์** เมื่อลูกค้ายืนยันข้อมูลคำสั่งซื้อ และให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อของลูกค้าและรายละเอียดการชำระเงิน ตลอดจนยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ และนโยบายรักษาความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของแอร์เมสแล้ว ลูกค้าสามารถดำเนินการในขั้นตอนการชำระเงินต่อไปได้โดยคลิกปุ่ม “ชำระเงิน” เมื่อเสร็จขั้นตอนการชำระเงินแล้ว ลูกค้าจะได้รับอีเมลแจ้ง “ใบสรุปรายการสั่งซื้อ” (ดูข้อ 5.4 (ค) “ใบสรุปรายการสั่งซื้อ”) พร้อมข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับการทำรายการซื้อ มูลค่ารายการซื้อ รายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับคำสั่งซื้อหรือผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ (เช่น ขนาด สี เป็นต้น) จำนวนและราคาของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ โปรดทราบว่าเราจะจัดส่งข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ และนโยบายรักษาความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของแอร์เมสแนบไปกับใบสรุปรายการสั่งซื้อทุกครั้ง เราขอแนะนำให้ลูกค้าเก็บรักษาข้อมูลในส่วนนี้ไว้ด้วย

(คำแปล)

- (จ) หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน (เช่น สกุลเงิน วิธีการชำระเงิน) โปรดศึกษารายละเอียดในข้อ 6. “ราคา – วิธีการชำระเงินที่ได้รับการรับรอง” ด้านล่างนี้
- (ฉ) เมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนข้างต้นแล้วเสร็จ คำสั่งซื้อของท่านจะถูกส่งมายังแอร์เมสเพื่อตรวจสอบรับรองและดำเนินการต่อไป แอร์เมสได้รับอนุญาตให้ถือเงินที่ลูกค้าชำระตามช่องทางการชำระเงินที่ลูกค้าเลือกไว้เป็นการชั่วคราวระหว่างขั้นตอนการพิจารณารับคำสั่งซื้อของแอร์เมส โดยจะมีการโอนเงินเป็นของแอร์เมสเมื่อแอร์เมสตอบรับคำสั่งซื้อและมีการดำเนินการจัดส่งแล้วเท่านั้น (ดูข้อ 5.5 “การยอมรับคำสั่งซื้อ” ด้านล่างนี้) เว้นแต่กรณีที่เป็นการสั่งซื้อล่วงหน้า บัญชีของท่านจะถูกหักเงินทันทีที่ทำการสั่งซื้อ

แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำสั่งซื้อของลูกค้าที่เคยมีข้อพิพาทกับแอร์เมสเกี่ยวกับการสั่งซื้อในอดีต หรือหากแอร์เมสมีเหตุอันควรสงสัยว่าลูกค้ารายดังกล่าวละเมิดข้อกำหนดและเงื่อนไขในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ หรือมีพฤติกรรมฉ้อฉล หรือเมื่อมีมูลเหตุอันชอบด้วยกฎหมายประการอื่นใด

5.4 ค) ใบสรุปรายการสั่งซื้อ

ลูกค้าจะได้รับใบสรุปรายการสั่งซื้อทางอีเมล (“ใบสรุปรายการสั่งซื้อ”) ซึ่งจะระบุยอดรวมราคาตามคำสั่งซื้อ รายละเอียดของค่าขนส่งผลิตภัณฑ์และเวลาในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ลักษณะรายละเอียดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ จำนวนและราคาของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ลูกค้าควรเก็บใบสรุปรายการสั่งซื้อไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม **ใบสรุปรายการสั่งซื้อมิใช่หลักฐานยืนยันว่าแอร์เมสยอมรับคำสั่งซื้อของท่านแล้ว**

5.5 การยอมรับคำสั่งซื้อ

- (ก) เมื่อท่านได้รับอีเมลยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์จากแอร์เมส ถือว่าแอร์เมสได้ยอมรับคำสั่งซื้อของท่านแล้ว ข้อตกลงการซื้อขายระหว่างลูกค้ากับแอร์เมสสำหรับคำสั่งซื้อของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อแอร์เมสได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ลูกค้าได้ชำระเงินตามคำสั่งซื้อครบถ้วน และแอร์เมสได้แจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรว่ามีการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อแล้ว ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์บางส่วนตามคำสั่งซื้อไม่มีจำหน่ายอยู่ในขณะนั้น แอร์เมสจะแจ้งให้ลูกค้าพิจารณาว่าลูกค้ายังต้องการให้ดำเนินการจัดส่งผลิตภัณฑ์ส่วนที่เหลือต่อไปหรือไม่ หรือประสงค์ให้ยกเลิกคำสั่งซื้อทั้งหมด ข้อตกลงการซื้อขายระหว่างลูกค้ากับแอร์เมสจะประกอบด้วยคำสั่งซื้อและข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ (“สัญญา”) ซึ่งจะกำกับข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่น ๆ ที่มีได้ระบุไว้ ณ ที่นี้ หรือข้อกำหนดอื่นที่บังคับโดยพฤตินัยในทางการค้า หรือที่ใช้กับลูกค้าแนวทางปฏิบัติทั่วไป หรือแนวทางปฏิบัติในการซื้อขายทั่วไป ทั้งนี้ เมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้ว การเลิกสัญญากระทำได้เฉพาะในบางกรณีเท่านั้น (ดูข้อ 9 “ปัญหาในการส่งมอบผลิตภัณฑ์”)
- (ข) ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้รับอีเมลยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อรายการใดอันเนื่องจาก (แต่ไม่จำกัดเพียง) **ผลิตภัณฑ์หมดสต็อก และ/หรือ มีพฤติกรรมที่น่าสงสัยเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้า** จะถือว่าไม่มีสัญญาเกิดขึ้น และในกรณีดังกล่าว แอร์เมสจะคืนเงินสำหรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแก่ลูกค้า โดยแอร์เมสไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์นั้น (รวมถึงคำสั่งซื้อนั้นด้วย) ใบยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์และข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ถือเป็นสัญญาอีกฉบับระหว่างลูกค้ากับแอร์เมสที่เกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ตามใบยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์นั้น ใบยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ถือเป็นหลักฐาน

(คำแปล)

อันสมบูรณในการทำการซื้อขายของลูกค้า และเป็นหลักฐานว่าแอร์เมสได้ยอมรับคำสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ที่ระบุในใบยืนยันการจัดส่งนั้น

- (ค) ในการสั่งซื้อทุกครั้ง แอร์เมสจะเก็บรักษาใบกำกับภาษีไว้เป็นเวลาสิบ (10) ปีนับจากวันที่ออกใบกำกับภาษีดังกล่าว ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและนโยบายรักษาความเป็นส่วนตัวของแอร์เมส ลูกค้าสามารถขอรับใบกำกับภาษีคู่ฉบับได้ตลอดเวลา โดยติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์หมายเลข +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” ก่อน) หรือทางอีเมลโดยคลิกที่ช่อง “ติดต่อเรา” ซึ่งจะมีขั้นตอนตรวจสอบยืนยันตัวตนของลูกค้าก่อนทุกครั้ง เมื่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าได้เข้าสู่ขั้นตอนการจัดส่งแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขใบกำกับภาษีได้

6. ราคา – วิธีชำระเงินที่ได้รับการรับรอง

6.1 ราคา

- (ก) ราคาของผลิตภัณฑ์กำหนดไว้เป็นเงินบาท ซึ่งรวมค่าภาษีทั้งหมด (และค่าอากร) ที่เรียกเก็บเมื่อมีการนำเข้าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมาจากต่างประเทศ
- (ข) แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขราคาผลิตภัณฑ์ที่หน้าเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือโดยทางโทรศัพท์ที่ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า การออกใบเรียกเก็บเงินจะอ้างอิงตามใบรายการราคาที่ปรากฏในหน้าเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือที่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบทางโทรศัพท์เมื่อทำคำสั่งซื้อ ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขที่ว่ายังคงมีผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอยู่ในสต็อกในขณะที่ลูกค้าสั่งซื้อ
- (ค) การชำระราคาต้องชำระเป็นสกุลเงินบาททันทีขณะทำการสั่งซื้อ หากผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อรายการใดไม่มีในสต็อก (ดูข้อ 4 การจัดสำรองผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย) ลูกค้ามีหน้าที่ชำระเฉพาะราคาและค่าขนส่งเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในสต็อกเท่านั้น

6.2 วิธีชำระเงินที่ได้รับการรับรอง

6.2 ก) การชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต

แอร์เมสยินดีรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตจากผู้ให้บริการดังต่อไปนี้ VISA MasterCard American Express และ JCB การชำระเงินด้วยบัตรเดบิตจะได้รับการตรวจสอบรับรองและมีความปลอดภัยภายใต้การดูแลของระบบ 3D Secure ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อ “Verified by Visa” “MasterCard Secure Card” “American Express SafeKey” หรือ “JCB Jsecure” ในขั้นตอนการชำระเงิน ธนาคารจะสอบถามผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตถึงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อตรวจสอบตัวตนของผู้ถือบัตร และตรวจสอบความถูกต้องของรายการซื้อ นอกจากนี้ ชื่อที่ระบุในใบเรียกเก็บเงินกับชื่อผู้ถือบัตรที่ใช้ชำระเงินจะต้องตรงกัน ในการนี้ แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำสั่งซื้อที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขในข้อนี้

วิธีชำระเงินภายใต้ระบบ 3D Secure ผ่านเว็บไซต์ Hermes.com

(คำแปล)

เมื่อข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารของลูกค้า (หมายเลขบัตร วันหมดอายุ และรหัสหมายเลขยืนยันความถูกต้องของบัตร) ได้รับการตรวจสอบแล้ว หน้าจอจะปรากฏหน้าต่างต่อไป ให้ลูกค้ากรอกข้อมูลส่วนตัวตามที่ธนาคารร้องขอ อันประกอบด้วย

- คำตอบสำหรับคำถามเฉพาะบุคคล
- รหัสผ่านที่เคยใช้
- รหัสหมายเลขที่ส่งให้ทาง SMS
- วัน เดือน ปีเกิด

เมื่อใส่รหัสของ 3D Secure และธนาคารของท่านได้รับรองความถูกต้องของรหัสดังกล่าวแล้ว ถือว่าคำสั่งซื้อของท่านเสร็จสมบูรณ์ จากนั้น ลูกค้าจะได้รับอีเมลยืนยัน อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการตรวจสอบข้างต้น อาจมีความแตกต่างกันไปตามข้อกำหนดของแต่ละธนาคาร ดังนั้น หากท่านมีคำถามเกี่ยวกับรหัส 3D Secure โปรดติดต่อกับธนาคารของท่านโดยตรง ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่ลูกค้าสั่งซื้อ จะได้รับการจัดส่งภายหลังจากการตรวจสอบว่าวิธีการชำระเงินของลูกค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและธนาคารอนุญาตให้หักเงินจากบัตรของท่านแล้ว บัญชีของท่านจะถูกเรียกเก็บเงินเมื่อมีการจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อเท่านั้น เว้นแต่กรณีที่เป็นรายการสั่งซื้อล่วงหน้า บัญชีของท่านจะถูกหักเงินทันทีที่ทำการสั่งซื้อ

6.2 ข) การออกไปเครดิตร้านค้า

ใบเครดิตร้านค้า (Store Credit) และบัตรอภินันทนาการที่ออกโดยร้านค้าแอร์เมสไม่สามารถนำมาใช้กับการซื้อผลิตภัณฑ์จากเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือการซื้อผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์

7. กรรมสิทธิ์ในผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อยังคงเป็นกรรมสิทธิ์ของแอร์เมสจนกว่าแอร์เมสจะได้รับการชำระเงินจากลูกค้าครบถ้วน โดยลูกค้าเป็นผู้รับความเสี่ยง (โดยเฉพาะความเสี่ยงจากการสูญหาย โจรกรรมหรือความเสียหาย) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ดังนี้

- (ก) กรณีผลิตภัณฑ์ที่จัดส่งไปตามที่อยู่ทางไปรษณีย์ที่แจ้งไว้ขณะทำคำสั่งซื้อ – ลูกค้ารับความเสี่ยงนับแต่เวลาที่ผลิตภัณฑ์ถูกจัดส่งไปตามที่อยู่ทางไปรษณีย์ดังกล่าว
- (ข) กรณีผลิตภัณฑ์ที่จัดส่งให้ลูกค้าไปรับ ณ ร้านค้าแอร์เมส – ลูกค้ารับความเสี่ยงนับแต่เวลาที่ลูกค้ารับผลิตภัณฑ์จากร้านค้าแอร์เมส

8. วิธีการจัดส่ง

8.1 พื้นที่จัดส่งและรับผลิตภัณฑ์

- (ก) การจัดส่งผลิตภัณฑ์ไปตามที่อยู่ทางไปรษณีย์

(คำแปล)

- (1) ผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อจากหน้าเว็บไซต์ และ/หรือทางโทรศัพท์จะสามารถจัดส่งไปยังปลายทางที่ประเทศไทยเท่านั้น (เรียกว่า “เขตพื้นที่จัดส่ง”)
 - (2) ลูกค้าไม่สามารถทำคำสั่งซื้อโดยแจ้งให้จัดส่งไปยังที่อยู่อื่นนอกเขตพื้นที่จัดส่ง
 - (3) เพื่อความปลอดภัย แอร์เมสจะไม่ดำเนินการตามคำสั่งซื้อใด ๆ ที่แสดงที่อยู่จัดส่งไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน หรือระบุที่อยู่เป็นตู้ ป.ณ. หรือให้ที่อยู่ในการส่งหมายศาลสำหรับสำนักงานกฎหมาย (DX address) ในการนี้แอร์เมสขอแนะนำให้ลูกค้าใช้ที่พิกัดคือเป็นสถานที่สำหรับจัดส่งผลิตภัณฑ์
 - (4) ผลิตภัณฑ์จะได้รับการจัดส่งไปตามที่อยู่ที่แจ้งไว้ขณะทำคำสั่งซื้อ
 - (5) แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์แจ้งให้ผู้รับลงลายมือชื่อและแสดงบัตรที่สามารถยืนยันตัวตนได้ในขณะรับมอบผลิตภัณฑ์ ในการนี้ลูกค้ารับทราบว่า แอร์เมสจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับเพื่อวัตถุประสงค์ในการยืนยันตัวตนเท่านั้น ทั้งนี้ เท่าที่กระทำได้ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรักษา ประมวลผล และ/หรือ เก็บบันทึกจะกระทำเพียงเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
 - (6) ผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อทั้งหมดที่ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังที่อยู่ทางไปรษณีย์จะต้องใช้บริการรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) เมื่อมีการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อแล้วและสถานะคำสั่งซื้อเปลี่ยนเป็น “อยู่ระหว่างการจัดส่ง” รหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) จะส่งไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของลูกค้าแจ้งไว้ในขั้นตอนการสั่งซื้อ (ซึ่งปรากฏในส่วนที่อยู่จัดส่ง) ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถแจ้งรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) ที่ถูกต้องแก่บริษัทขนส่งพัสดุ ลูกค้าจะไม่สามารถได้รับผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อได้ หากไม่สามารถจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อได้เนื่องจากไม่มีการแจ้งรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) ที่ถูกต้อง ผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อนั้นจะถูกส่งคืนไปยังแอร์เมส และจะมีการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อใหม่อีกครั้งในวันถัดไป โดยการจัดส่งใหม่จะสามารถดำเนินการได้ไม่เกิน (3) ครั้งเท่านั้น ในการนี้ ลูกค้าต้องแจ้งรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) ที่ถูกต้องสำหรับการจัดส่งใหม่เพื่อรับผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ โดยรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว(OTP) จะใช้ได้เป็นระยะเวลาสามสิบ (30) วันนับตั้งแต่วันที่ออกรหัส หากลูกค้าไม่ได้รับรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว OTP) ทันทีที่มีการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อและ/หรือข้อความแจ้งรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) สูญหาย โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าทางอีเมลโดยกดคลิกที่หัวข้อ “ติดต่อเรา” หรือทางโทรศัพท์หมายเลข +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในหัวข้อ “ติดต่อเรา”) ลูกค้าไม่ควรเปิดเผยรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) กับบุคคลอื่นใด เว้นแต่ลูกค้าจะอนุญาตให้บุคคลดังกล่าวรับผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อในนามของลูกค้า แอร์เมสจะไม่รับผิดชอบต่อการเรียกร้องใด ๆ สำหรับการจัดส่งผิดพลาด หรือเหตุประการอื่นหากมีการแจ้งรหัสผ่านใช้ครั้งเดียว (OTP) ที่ถูกต้องแล้วเมื่อจัดส่งผลิตภัณฑ์
- (๗) การรับผลิตภัณฑ์ที่ร้านค้าแอร์เมส
- (1) ลูกค้าสามารถเลือกรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อจากหน้าเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์ได้ที่ร้านค้าแอร์เมสที่ลูกค้าเลือกเอง การให้บริการเพื่อเป็นอนิบันทนาการแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเว็บไซต์แอร์เมส

(คำแปล)

และลูกค้าที่สั่งซื้อทางโทรศัพท์นี้สำหรับร้านค้าแอร์เมสที่เปิดให้บริการ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล เอ็มบาสซี สยามพารากอน ไอคอนสยาม และเซ็นทรัล ภูเก็ตฟลอเรสต้า

- (2) นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถมอบหมายบุคคลอื่นใดให้เข้าไปรับผลิตภัณฑ์แทนลูกค้า ณ ร้านค้าที่ระบุข้างต้นได้ด้วย (ดูข้อ 8.3 “ระยะเวลาในการจัดส่งและรับผลิตภัณฑ์”)

8.2 ค่าจัดส่ง

การสั่งซื้อทุกรายการไม่มีค่าจัดส่ง ยกเว้นค่าใช้จ่ายในการส่งคืนผลิตภัณฑ์ตามเงื่อนไขในข้อ 11.1 ก) (ขั้นตอนการคืนผลิตภัณฑ์ (การเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และคืนเงิน))

8.3 ระยะเวลาในการจัดส่งและรับผลิตภัณฑ์

ระยะเวลาในการจัดส่งจะเริ่มนับตั้งแต่วันที่มีการขนส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (วันออกไปเรียกเก็บเงิน) ระยะเวลาในการจัดส่งโดยประมาณจะแจ้งไว้ในหน้าเว็บไซต์ในขั้นตอนยืนยันการดำเนินการซื้อ)

- (ก) การจัดส่งผลิตภัณฑ์ไปตามที่อยู่ทางไปรษณีย์
- (1) ในช่วงต้นของขั้นตอนการทำสั่งซื้อ ลูกค้าจะได้รับทราบข้อมูลระยะเวลาในการจัดส่งและวิธีการจัดส่งในลักษณะต่าง ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเลือกซื้อ
- (2) อย่างไรก็ตาม แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์จัดผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อของท่านแยกบรรจุเป็นกล่อง ๆ ตามความเหมาะสม โดยจะเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตของท่านเป็นยอดราคารวมของผลิตภัณฑ์ที่มีการจัดส่ง และมีค่าจัดส่งรายการเดียวตามข้อมูลที่ระบุในใบสรุปรายการสั่งซื้อ
- (ข) การรับผลิตภัณฑ์ที่ร้านค้าแอร์เมส
- (1) ลูกค้าจะได้รับ SMS หรืออีเมลเมื่อผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อของท่านส่งมาถึงร้านค้าแอร์เมสและพร้อมให้ลูกค้ามารับได้ ลูกค้าสามารถเข้ามารับผลิตภัณฑ์ ณ ร้านค้าที่ลูกค้าเลือกภายใน
- (1) 2-5 วันทำการ
- (2) เมื่อท่านมาถึงร้านค้า โปรดแจ้งให้พนักงานชายทราบดีและแสดงเอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้
- (1) อีเมลหรือ SMS ที่ท่านได้รับ ระบุว่าผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อพร้อมให้ลูกค้ามารับแล้ว (โดยลูกค้าอาจพิมพ์ออกมาเป็นกระดาษหรือบันทึกข้อความไว้ในโทรศัพท์มือถือ) และ
- (ข) เอกสารแสดงตัวตนของลูกค้า
- (3) กรณีที่ลูกค้าเลือกให้บุคคลอื่นเข้ามารับผลิตภัณฑ์แทน ลูกค้ารับรองว่าบุคคลดังกล่าวได้รับมอบอำนาจจากลูกค้าโดยถูกต้องเพื่อให้กระทำการแทน และลูกค้ายอมรับว่าลูกค้าจะรับผิดชอบแต่เพียง

(คำแปล)

ผู้เดียว (และขอปลดเปลื้องแอร์เมสจากความรับผิดชอบใด ๆ) สำหรับการให้บุคคลอื่นรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแทนลูกค้า โดยผู้กระทำการแทนจะต้องแสดงเอกสารดังต่อไปนี้ต่อพนักงานขาย

- (1) อีเมลล์หรือ SMS ที่ระบุว่าผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อพร้อมให้ลูกค้ามารับแล้ว
- (2) หนังสือมอบอำนาจที่ลูกค้าออกให้แก่บุคคลดังกล่าวเพื่อมารับผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อของลูกค้า
- (3) เอกสารแสดงตัวตนของผู้กระทำการแทนลูกค้า และ
- (4) สำเนาเอกสารแสดงตัวตนของลูกค้า
- (4) ลูกค้ารับทราบที่แอร์เมสจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับเพื่อวัตถุประสงค์ในการยืนยันตัวตนเท่านั้น ทั้งนี้ เท่าที่กระทำได้ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรักษา ประมวลผล และ/หรือ เก็บบันทึก จะกระทำเพียงเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
- (5) ลูกค้ามีเวลาสิบสี่ (14) วันที่จะเข้ามารับผลิตภัณฑ์ นับแต่วันที่ได้รับอีเมลล์หรือ SMS แจ้งว่าผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อพร้อมให้มารับที่ร้านค้าแล้ว และหากลูกค้าไม่เข้ามารับผลิตภัณฑ์ภายในสิบสี่ (14) วัน แอร์เมสจะยกเลิกคำสั่งซื้อดังกล่าว ในกรณีข้างต้น แอร์เมสจะแจ้งให้ลูกค้าทราบ และจะคืนเงินเข้าบัญชีบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตที่ใช้ในการสั่งซื้อดังกล่าวภายในสิบสี่ (14) วันหลังจากวันที่คำสั่งซื้อถูกยกเลิก
- (6) มีผลิตภัณฑ์บางประเภทที่ยังไม่เปิดบริการให้ลูกค้าเข้ามารับที่ร้านค้าแอร์เมส เช่น เฟอร์นิเจอร์ โคมไฟไฟฟ้า จักรยาน และวอลลเปเปอร์
- (7) นโยบายการคืนและเปลี่ยนผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจะเข้ามารับที่ร้านค้าแอร์เมสกับผลิตภัณฑ์ที่จัดส่งไปตามที่อยู่ทางไปรษณีย์ของลูกค้านั้นมีลักษณะเหมือนกันทุกประการ ยกเว้นเงื่อนไขเกี่ยวกับค่าจัดส่ง (ถ้ามี) กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเข้ามารับเองจะไม่มีค่าเรียกเก็บค่าจัดส่ง
- (8) หากมีข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

9. ปัญหาการส่งมอบผลิตภัณฑ์

ภายใต้บังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

- (ก) หากพบปัญหาร้านค้าไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า ส่งมอบล่าช้า ไม่มีผลิตภัณฑ์ หรือมีความล่าช้าในการจัดให้มีผลิตภัณฑ์ในร้านค้าแอร์เมสภายในระยะเวลาเกินกว่าเวลาในการจัดส่งที่ระบุในใบสรุปรายการสั่งซื้อ ให้ท่านแจ้งแก่ฝ่ายบริการลูกค้าโดยเร็ว หากมีการแจ้งร้องเรียนล่าช้าเกินสามสิบ (30) วันนับแต่วันที่ลูกค้าได้รับการยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ (วันที่ออกใบเรียกเก็บเงิน) การร้องเรียนของลูกค้าจะไม่สามารถพิจารณา

(คำแปล)

- (ข) ในกรณีที่แอร์เมส ไม่สามารถจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนด ลูกค้าสามารถยกเลิกคำสั่งซื้อได้โดยอีเมลไปที่ service.th@hermes.com
- (ค) แอร์เมสมีหน้าที่ชำระคืนเงินเต็มจำนวนที่ได้รับจากลูกค้าภายในเวลาไม่เกินสิบสี่ (14) วันนับแต่วันที่สัญญาซื้อขายถูกยกเลิก อย่างไรก็ตาม หากลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์หลังจากใช้สิทธิยกเลิกคำสั่งซื้อไปแล้ว ลูกค้าจะต้องคืนผลิตภัณฑ์ตามขั้นตอนวิธีการคืนผลิตภัณฑ์ตามข้อ 10. ที่ระบุไว้ด้านล่างนี้
- (ง) ลูกค้าควรตรวจสอบผลิตภัณฑ์ทันทีที่ได้รับ และหากพบสิ่งผิดปกติ (เช่น กล่องไม่ได้รับการปิดผนึก ผลิตภัณฑ์ได้รับความเสียหาย) แอร์เมสขอแนะนำให้เขียนรายการผิดปกติดังกล่าวลงในกระดาษบันทึกรายละเอียดการส่งมอบ (หากทำได้) และลงลายมือชื่อกำกับ
- (จ) จากนั้น ลูกค้าควรติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้าทางอีเมล โดยคลิกไปที่ช่อง “ติดต่อเรา” หรือทางโทรศัพท์ที่หมายเลข +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” ก่อน) หากผลิตภัณฑ์ที่ได้รับไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ หรือไม่เป็นที่พอใจ ท่านสามารถส่งคืนหรือขอเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว หรือขอเงินคืนได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในข้อ 10. “สิทธิในการส่งคืนหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ และขอเงินคืน – เงื่อนไขทั่วไป”

10. สิทธิในการส่งคืน (เปลี่ยนผลิตภัณฑ์ และขอเงินคืน) – เงื่อนไขทั่วไป

10.1 สิทธิในการส่งคืนผลิตภัณฑ์ (เปลี่ยนผลิตภัณฑ์และขอเงินคืน)

ภายใต้บังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

- (ก) ตามนโยบายคืนเงินของแอร์เมส ลูกค้าสามารถคืนผลิตภัณฑ์และขอเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ หรือขอเงินคืนได้**เพียงครั้งเดียว** ภายใน**สามสิบ (30) วัน**นับแต่วันที่ลูกค้าได้รับการยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ (วันที่ออกไปเรียกเก็บเงิน) ในกรณีดังกล่าว ผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืนจะต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมจำหน่ายต่อ บรรจุมาในกล่องบรรจุภัณฑ์เดิม (รวมถึงกล่องสีส้ม และวัสดุบรรจุภัณฑ์ เช่น ถูกันฝุ่น อุปกรณ์เสริม ตราสัญลักษณ์เครื่องหมายการค้า โบว์รับรองและถุงพลาสติกห่อหุ้ม (เท่าที่มี)) ฉลากผลิตภัณฑ์และแผ่นป้ายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด (รวมทั้งแผ่นป้ายหรือสติ๊กเกอร์แบบ NFC ที่บรรจุข้อมูล “Hermès Sellier”) ที่แนบมาพร้อมกับ/ติดอยู่ที่ตัวผลิตภัณฑ์หรือใบเสร็จรับเงิน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือความเสียหายใด ๆ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับกฎหมายที่ใช้บังคับ ลูกค้าจะไม่สามารถคืนผลิตภัณฑ์และขอเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ หรือขอเงินคืนหลังพ้นกำหนดสามสิบวันดังกล่าว
- (ข) นโยบายคืนเงินผลิตภัณฑ์ของแอร์เมสไม่ครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ที่ซื้อในช่วงลดราคา รายการผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมาเป็นพิเศษตามความต้องการของลูกค้า คำสั่งซื้อพิเศษ ผลิตภัณฑ์ที่มีการวัดสัดส่วนตามคำสั่งของลูกค้า และการสั่งซื้อเฟอร์นิเจอร์ วอลล์เปเปอร์ แพรภัณฑ์เพื่อการตกแต่งบ้าน และพรมปูพื้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไม่สามารถคืนหรือเปลี่ยนได้

(คำแปล)

- (ค) เพื่อรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย การคืนผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องหอม (เช่น น้ำหอม) จะต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์ในลักษณะที่ยังไม่เคยเปิดผนึกห่อหุ้มออกก่อน กล่าวคือ ผนึกบรรจุภัณฑ์ภายนอกจะต้องอยู่ในสภาพเดิม และสำหรับผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องสำอาง (เช่น ลิปสติก) หรือผลิตภัณฑ์เพื่อความงามอื่น จะต้องไม่มีการเปิดใช้
- (ง) โดยไม่กระทบต่อเงื่อนไขข้างต้น ผลิตภัณฑ์ที่ซื้อจากหน้าเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์ที่ไม่สามารถนำไปเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ในหมวด “กระเป๋าถือ กระเป๋าเดินทาง และเครื่องหนังขนาดเล็ก” ที่วางจำหน่ายในร้านค้า แอร์เมสหรือร้านค้าในต่างประเทศ ยกเว้นกรณีที่เป็นกรณีการเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ในหมวดเดียวกันและเป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในการจำหน่ายฉบับนี้ ตัวอย่างเช่น เสื้อผ้าสำเร็จรูปไม่สามารถนำไปเปลี่ยนกับกระเป๋าถือได้ เป็นต้น
- (จ) **เงื่อนไขการคืนเข็มขัด** หากลูกค้าซื้อเข็มขัดซึ่งประกอบด้วยสายเข็มขัดและหัวเข็มขัด การคืนหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์จะต้องคืนหรือเปลี่ยนทั้งคู่ คือ สายเข็มขัดหนังพร้อมหัวเข็มขัด ลูกค้าจะเลือกคืนเพียงชิ้นใดชิ้นหนึ่งไม่ได้
- (ฉ) **เงื่อนไขการคืนนาฬิกา Apple แอร์เมส (Apple Watch Hermes)** การคืนนาฬิกา Apple แอร์เมสจะต้องส่งคืนมาในบรรจุภัณฑ์เดิม (โดยไม่ลอกวัสดุหุ้มห่อออก) และจะต้องไม่เคยมีการติดตั้งเพื่อจับคู่หรือเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น นาฬิกา Apple แอร์เมสจะไม่สามารถส่งคืน หรือเปลี่ยนแค่บางส่วนได้ และจะต้องคืนทั้งคู่ เลข serial number ของนาฬิกาที่ส่งคืนจะต้องตรงกับเลข serial number ที่ระบุในใบเรียกเก็บเงิน
- (ช) **เงื่อนไขการคืน Apple Airtag Hermes** การคืน Apple Airtag Hermes จะต้องส่งคืนมาในบรรจุภัณฑ์เดิม และส่วนป้องกันการใช้งานของแบตเตอรี่ (Battery Activation Protection) ต้องยังไม่ถูกถอดออก โดยการคืน Apple AirTag Hermes ที่ร้านค้าจะต้องคืนที่ประเทศเดียวกันกับประเทศในที่อยู่ในการจัดส่ง และเป็นตัวแทนจำหน่ายที่มีอำนาจของ Apple AirTag Hermes
- (ซ) **เงื่อนไขการคืนรองเท้า** รองเท้าแอร์เมสจะต้องมีการลองใช้บนพื้นผิวที่สะอาดแห้ง และไม่ขรุขระ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายที่ไม่สามารถแก้ไขได้ต่อพื้นรองเท้า และ/หรือ ส่วนใดส่วนหนึ่งของรองเท้า โดยหากไม่ปฏิบัติตามอาจทำให้ไม่สามารถส่งคืนได้

11. ขั้นตอนวิธีการส่งคืนผลิตภัณฑ์ (เพื่อเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หรือขอเงินคืน)

11.1 การคืนผลิตภัณฑ์ทางเว็บไซต์ Hermes.com

ภายใต้บังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

11.1 ก) ขั้นตอนวิธีการส่งคืนผลิตภัณฑ์ (เพื่อเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และขอเงินคืน)

- (1) โดยไม่คำนึงถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่นในข้อกำหนดในการจำหน่ายฉบับนี้ ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบต่อมูลค่าที่ลดลงของผลิตภัณฑ์อันเกิดจากการที่ลูกค้าจับต้องผลิตภัณฑ์ในลักษณะเกินความจำเป็นสำหรับการตรวจสอบสภาพลักษณะและคุณสมบัติการใช้งานของผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ การจับต้องผลิตภัณฑ์เท่าที่จำเป็นเช่นที่ลูกค้าจะพึงกระทำเมื่ออยู่ภายในร้านค้า ดังนั้น แอร์เมสจึงมีสิทธิเรียกร้องให้ลูกค้าชดใช้การสูญเสียมูลค่าของ

(คำแปล)

ผลิตภัณฑ์ หากความสูญเสียดังกล่าวเกิดจากการจับต้องผลิตภัณฑ์โดยไม่จำเป็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแอร์เมสแต่เพียงผู้เดียว

- (2) การคืนผลิตภัณฑ์เพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ใหม่หรือเพื่อขอเงินคืนจะไม่มี การคิดค่าใช้จ่ายสำหรับการส่งคืนผลิตภัณฑ์ในคราวแรก แต่ทั้งนี้จะต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์จากประเทศที่ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์นั้นพร้อมกับใบเรียกเก็บเงิน ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์ในการส่งคืนผลิตภัณฑ์ฟรี ลูกค้าควรต้องแจ้งขอคืนผลิตภัณฑ์ภายในกำหนดไม่เกินสามสิบ (30) วันนับแต่วันที่ลูกค้าได้รับการยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ (วันที่ออกใบเรียกเก็บเงิน) และจัดการคืนผลิตภัณฑ์ผ่านผู้ให้บริการขนส่งของแอร์เมสภายในกำหนดระยะเวลาไม่เกินสามสิบ (30) วันนับจากวันที่แจ้งขอคืนผลิตภัณฑ์ทางเว็บไซต์แอร์เมส โดยใช้ระบบติดตามการส่งผลิตภัณฑ์คืนแบบชำระเงินล่วงหน้าของแอร์เมส ในการนี้ ให้ล็อกอินเข้าบัญชีของลูกค้าเองและคลิกที่ “คืนหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์” ในช่อง “คำสั่งซื้อของท่าน” ลูกค้าจะต้องเสียค่าบริการขนส่งสำหรับการคืนผลิตภัณฑ์ในคราวถัดไป หลังจากการคืนผลิตภัณฑ์ฟรีในครั้งแรก สำหรับการคืนผลิตภัณฑ์ในคราวถัดไปแต่ละครั้ง ลูกค้าจะต้องเสียค่าบริการขนส่งผลิตภัณฑ์เอง อัตราค่าบริการจะแจ้งให้ทราบ ในเวลาที่ลูกค้าทำคำขอส่งคืนผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ถ้าผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสั่งซื้อมีสองชิ้น โดยที่ลูกค้าต้องการคืนทั้งสองชิ้นพร้อมกัน ลูกค้าจะไม่เสียค่าบริการขนส่งสำหรับการส่งคืนผลิตภัณฑ์ทั้งสองชิ้น แต่หากต้องการคืนผลิตภัณฑ์ชิ้นหนึ่งก่อน แล้วจึงคืนอีกชิ้นหนึ่งตามคำสั่งซื้อเดิมในภายหลัง (ซึ่งต้องไม่เกินกำหนดสามสิบ (30) วันนับแต่วันที่ลูกค้าได้รับการยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ (วันที่ออกใบเรียกเก็บเงิน)) การส่งคืนชิ้นแรกไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ลูกค้าจะต้องชำระค่าบริการขนส่งสำหรับการส่งคืนชิ้นที่สองที่เกิดขึ้นในภายหลัง หากต้องการคืนผลิตภัณฑ์เพิ่ม โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าทางอีเมล โดยคลิกไปที่ช่อง “ติดต่อเรา” หรือทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” ก่อน)
- (3) โปรดปฏิบัติตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้
- เลือกผลิตภัณฑ์ที่จะส่งคืน และเหตุผลในการคืนผลิตภัณฑ์
 - เตรียมบรรจุผลิตภัณฑ์ดังกล่าวลงกล่องให้เรียบร้อย ณ ที่พักของลูกค้า และนัดหมายกับผู้ให้บริการขนส่งให้นำผลิตภัณฑ์ไปฝากไว้ที่จุดให้บริการของดีเอสแอล ประเทศไทย (โปรดตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์ของดีเอสแอล ประเทศไทย เพื่อหาจุดให้บริการของดีเอสแอลใกล้บ้านท่าน)
 - ดาวน์โหลดและสั่งพิมพ์ฉลากคืนผลิตภัณฑ์แบบชำระเงินล่วงหน้า
- (4) หากลูกค้าไม่สามารถหรือไม่ต้องการใช้บริการฉลากคืนผลิตภัณฑ์แบบชำระเงินล่วงหน้าของแอร์เมสตามที่กล่าวข้างต้น กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าทางอีเมล โดยคลิกไปที่ช่อง “ติดต่อเรา” หรือทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข +662 017 2000 (โปรดตรวจสอบเวลาทำการที่ระบุอยู่ในช่องข้อมูล “ติดต่อเรา” ก่อน) เจ้าหน้าที่จะบันทึกคำขอส่งคืนผลิตภัณฑ์ของท่านเพื่อให้ความช่วยเหลือในขั้นตอนต่อไป ลูกค้าจะต้องทำคำขอส่งคืนผลิตภัณฑ์ภายในกำหนดไม่เกินสามสิบ (30) วันนับแต่วันที่ลูกค้าได้รับการยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ (วันที่ออกใบเรียกเก็บเงิน) ลูกค้าสามารถส่งพัสดุไปตามที่อยู่ด้านล่างนี้ภายในไม่เกินสามสิบ (30) วันนับแต่วันที่ลูกค้าทำคำขอส่งคืนผลิตภัณฑ์ผ่านเว็บไซต์แอร์เมส โดยจะส่งคืนทางไปรษณีย์หรือผ่าน

(คำแปล)

ผู้ให้บริการขนส่งที่ลูกค้าเลือกเองก็ได้ และลูกค้าจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการขนส่งและความเสี่ยง
เอง

ร้านค้าออนไลน์ ซังฮอนอเร็ (กรุงเทพฯ)
เลขที่ 159/2 หมู่ที่ 7 บางปลา บางพลี
จังหวัดสมุทรปราการ 10540 ประเทศไทย

ในกรณีนี้ แอร์เมสขอแนะนำให้ลูกค้าทำประกันภัยกับผู้ให้บริการขนส่งของลูกค้าด้วย แอร์เมสไม่มี
หน้าที่รับผิดชอบใด ๆ หากผลิตภัณฑ์ของลูกค้าต้องการส่งคืนเกิดสูญหาย หรือเกิดกรณีผิดที่อยู่ หรือ
จัดส่งล่าช้า และลูกค้าจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากหรือเกี่ยวข้องกับวิธีการขนส่งที่
ลูกค้าเลือกและดำเนินการเอง แอร์เมสจะไม่จ่ายคืนค่าบริการขนส่งใด ๆ หากลูกค้าประสงค์จะส่งคืน
ผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่ลูกค้าเลือกเอง

(5) เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์คืนจากลูกค้าแล้ว แอร์เมสจะตรวจประเมินสภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อพิจารณาว่าจะรับคืน
หรือไม่ ในกรณีนี้ แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์ปฏิเสธไม่รับคืนผลิตภัณฑ์จากลูกค้าภายใต้การใช้ดุลยพินิจของแอร์
เมส โดยไม่ต้องชี้แจงหรือแสดงเหตุผลใด ๆ ในการปฏิเสธดังกล่าว รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะกรณีที่
ลูกค้ามิได้ส่งผลิตภัณฑ์คืนมาในกล่องบรรจุภัณฑ์เดิม (ซึ่งประกอบด้วยกล่องสี่เหลี่ยม และวัสดุบรรจุภัณฑ์ เช่น
ถุงกันฝุ่น อุปกรณ์เสริม ตราสัญลักษณ์เครื่องหมายการค้า ใบรับรองและถุงพลาสติกห่อหุ้ม (เท่าที่มี)) ฉลาก
ผลิตภัณฑ์และแผ่นป้ายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด (รวมทั้งแผ่นป้ายหรือสติ๊กเกอร์แบบ NFC ที่บรรจุข้อมูล “Hermès
Sellier”) ที่แนบมาพร้อมกับ/ติดอยู่ที่ตัวผลิตภัณฑ์หรือใบเสร็จรับเงิน หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิด
ความเสียหายขึ้นกับผลิตภัณฑ์ และ/หรือกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืนมานั้นไม่มีใบเรียกเก็บเงินเดิมมาด้วย หรือ
กรณีที่มีเหตุอันชอบธรรมอื่นใด

(6) เมื่อได้ประเมินตรวจสอบสภาพผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืนมาตาม (5) แล้ว แอร์เมสจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่ารับคำขอ
คืนผลิตภัณฑ์ของลูกค้าหรือไม่ (เรียกว่า “ใบแจ้งรับ”)

(ก) ในกรณีที่คำขอของลูกค้าได้รับการพิจารณาตอบรับจากแอร์เมส ให้นำข้อกำหนดในข้อ 11.1 (ข)
(การเปลี่ยนผลิตภัณฑ์) และ/หรือ ข้อ 11.1 (ค) (การคืนเงิน) (แล้วแต่กรณี) มาใช้

(ข) หากคำขอของลูกค้าถูกปฏิเสธ แอร์เมสจะจัดการส่งผลิตภัณฑ์ดังกล่าวกลับคืนไปให้ลูกค้า โดยลูกค้า
จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง

อย่างไรก็ตาม แอร์เมสไม่มีนโยบายให้บัตรอภินันทนาการในระบบอิเล็กทรอนิกส์แก่ลูกค้าเพื่อนำไปใช้กับ
เว็บไซต์ Hermes.com และ/หรือ ใช้ทางโทรศัพท์ และจะไม่มีกรให้ใบเครดิตร้านค้าเพื่อนำไปใช้ในร้านค้า
แอร์เมสในทุกกรณี

(7) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ซื้อจากร้านค้าแอร์เมส ขณะนี้ แอร์เมสยังไม่มียกข้อยกเว้นให้ลูกค้าเลือกเปลี่ยน
ผลิตภัณฑ์หรือขอเงินคืนผ่านเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์

11.1 ข) การเปลี่ยนผลิตภัณฑ์

(คำแปล)

- (1) ในการทำคำขอเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ โปรดระบุผลิตภัณฑ์ทดแทนที่ลูกค้าประสงค์จะเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อของลูกค้าในช่องข้อมูลที่กำหนดด้วย
- (2) หากประสงค์จะให้แอร์เมสจัดสำรองผลิตภัณฑ์รายการใดเพื่อการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า
- (3) หากผลิตภัณฑ์ทดแทนที่ลูกค้าเลือกมีราคาสูงกว่าผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจะส่งคืน ลูกค้าจะต้องชำระราคาส่วนต่างตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสนี้ แต่ในทางกลับกัน หากผลิตภัณฑ์ทดแทนที่ลูกค้าเลือกมีราคาต่ำกว่าผลิตภัณฑ์ที่จะส่งคืน แอร์เมสจะคืนราคาส่วนต่างให้แก่ลูกค้า ไม่รวมค่าบริการขนส่ง (ทั้งนี้ ในกรณีของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเพื่อมอบเป็นของขวัญ เฉพาะลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อของกำนันเท่านั้นที่จะสามารถขอเงินคืนได้ โดยจะมีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของลูกค้ารายดังกล่าว) ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสนี้
- (4) โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์จะเข้าสู่ขั้นตอนการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ภายในสี่ (4) วันทำการนับแต่วันที่ออกใบแจ้งรับ
- (5) ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสนี้ รวมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่นที่ใช้กับการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เดิมของลูกค้าจะถูกนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าขอเปลี่ยนนี้ด้วย โดยถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสั่งซื้อตั้งแต่ต้น
- (6) การเปลี่ยนผลิตภัณฑ์สามารถทำได้เพียงครั้งเดียว แอร์เมสไม่รับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์เป็นครั้งที่สอง

11.1 ค) การคืนเงิน

ภายใต้บังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

- (1) เมื่อลูกค้าทำเรื่องขอเงินคืน หรือกรณีรายการสั่งซื้อล่วงหน้าถูกยกเลิก แอร์เมสจะดำเนินการคืนเงินตามคำขอภายในสี่ (4) วันทำการนับแต่วันที่ออกใบแจ้งรับตามเงื่อนไขที่ระบุในข้อ (2) ข้างล่างนี้ การจ่ายคืนเงิน (ไม่รวมค่าบริการจัดส่งตามคำสั่งซื้อเดิม) จะใช้ช่องทางการชำระเงินแบบเดียวกับที่ลูกค้าได้เคยทำคำสั่งซื้อไว้ และจ่ายเป็นสกุลเงินเดียวกับที่ลูกค้าใช้ชำระราคาผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อดังกล่าว
- (2) โปรดทราบว่า แม้แอร์เมสจะดำเนินการตามคำขอเงินคืนของลูกค้าภายในสี่ (4) วันทำการตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว แต่ระยะเวลาในการโอนเงินคืนเข้าบัญชีธนาคารของลูกค้าอาจแตกต่างกันไปตามขั้นตอนการดำเนินการของแต่ละธนาคารผู้ออกบัตร แอร์เมสไม่มีอำนาจควบคุมการดำเนินการขั้นตอนดังกล่าว รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการนั้น อย่างไรก็ตาม ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ และแอร์เมสจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ลูกค้าทราบทันทีที่มีการดำเนินการตามคำขอเงินคืนของลูกค้า

11.1 ง) ของกำนันที่สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ Hermes.com

- (1) ผู้ได้รับผลิตภัณฑ์เป็นของกำนันจากการสั่งซื้อของลูกค้าผ่านเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์จะมีเพียงสิทธิขอเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ตามขั้นตอนการส่งคืนผลิตภัณฑ์ผ่านเว็บไซต์แอร์เมส หรือโดยติดต่อกับฝ่ายบริการ

(คำแปล)

ลูกค้าเท่านั้น ดังนั้น เฉพาะลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อของกำนันเท่านั้นที่จะสามารถขอเงินคืนได้ตามสิทธิในการคืนผลิตภัณฑ์ และเฉพาะลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เท่านั้นที่มีสิทธิได้รับเงินคืนโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคารของลูกค้ารายนั้น

- (2) นโยบายการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นี้ใช้กับผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเท่ากันหรือมูลค่าสูงกว่าเท่านั้น (การชำระส่วนต่างราคาเป็นหน้าที่ของผู้รับของกำนัน) จึงขอให้ผู้รับของกำนันติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อดำเนินการลงทะเบียนรายการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และจัดส่งฉลากคืนผลิตภัณฑ์แบบจ่ายเงินล่วงหน้าให้แก่ท่านทางอีเมล

11.2 การคืนผลิตภัณฑ์ที่ร้านค้าแอร์เมส

ภายใต้บังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

- (1) ผลิตภัณฑ์ที่ซื้อหรือได้รับเป็นของกำนันจากการสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์ สามารถขอเปลี่ยนได้ที่ร้านค้าแอร์เมสที่กำหนด (ท่านสามารถตรวจหาที่ตั้งของร้านค้าแอร์เมสได้ โดยคลิกที่ “หาร้านค้า” หน้าเว็บไซต์แอร์เมส) ภายในสามสิบ (30) วันนับแต่วันที่ลูกค้าได้รับการยืนยันการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ (วันที่ออกใบเรียกเก็บเงิน) ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขดังต่อไปนี้
- (ก) การคืนผลิตภัณฑ์ทุกครั้งจะต้องผ่านขั้นตอนการตรวจประเมินสภาพผลิตภัณฑ์จากร้านค้าแอร์เมสก่อนเสมอ ในการนี้ แอร์เมสขอสงวนสิทธิ์ปฏิเสธไม่รับคืนผลิตภัณฑ์จากลูกค้าภายใต้การใช้ดุลยพินิจของแอร์เมส โดยไม่ต้องชี้แจงหรือแสดงเหตุผลใด ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะกรณีที่ลูกค้ามิได้ส่งผลิตภัณฑ์คืนมาในกล่องบรรจุภัณฑ์เดิม (ซึ่งประกอบด้วยกล่องสี่เหลี่ยม และวัสดุบรรจุภัณฑ์ เช่น ถูกันฝุ่น อุปกรณ์เสริม ตราสัญลักษณ์เครื่องหมายการค้า ใบรับรองและถุงพลาสติกห่อหุ้ม (เท่าที่มี)) ฉลากผลิตภัณฑ์และแผ่นป้ายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด (รวมทั้งแผ่นป้ายหรือสติ๊กเกอร์แบบ NFC ที่บรรจุข้อมูล “Hermès Sellier”) ที่แนบมาพร้อมกับ/ติดอยู่ที่ตัวผลิตภัณฑ์หรือใบเสร็จรับเงิน หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดความเสียหายขึ้นกับผลิตภัณฑ์ และ/หรือกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืนมานั้นไม่มีใบเรียกเก็บเงินเดิมมาด้วย หรือกรณีที่มิใช่เหตุอันชอบธรรมอื่นใด
- (ข) การเปลี่ยนผลิตภัณฑ์อยู่ภายใต้ข้อเท็จจริงว่าแอร์เมสยังมีผลิตภัณฑ์ดังกล่าวในสต็อกหรือไม่ แอร์เมสไม่สามารถรับประกันได้ว่าจะมีทุกผลิตภัณฑ์พร้อมให้ลูกค้าเปลี่ยน และ
- (ค) ลูกค้าไม่สามารถเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสั่งซื้อกับผลิตภัณฑ์ในหมวด “กระเป๋าถือ กระเป๋าเดินทาง และเครื่องหนังขนาดเล็ก” ยกเว้นกรณีที่เป็นการเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ในหมวดเดียวกัน ตัวอย่างเช่น เสื้อผ้าสำเร็จรูปไม่สามารถนำไปเปลี่ยนกับกระเป๋าถือได้ เป็นต้น
- (2) ภายใต้เงื่อนไขข้างต้น ผลิตภัณฑ์แอร์เมสที่สั่งซื้อ (หรือได้รับเป็นของกำนัน) จากเว็บไซต์ Hermes.com ประเทศไทย และ/หรือ ทางโทรศัพท์กับฝ่ายบริการลูกค้ายังสามารถนำไปเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์อื่นที่ร้านค้าแอร์เมสได้ (ยกเว้นร้านค้าในประเทศอาร์เจนตินา บราซิล จีน อินเดีย เลบานอน รัสเซีย เกาหลีใต้ ไต้หวัน เวียดนาม และร้านค้าที่เปิดให้บริการในสนามบินต่าง ๆ) ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่ากฎหมายของแต่ละประเทศจะอนุญาตให้เปลี่ยน

(คำแปล)

ผลิตภัณฑ์ได้หรือไม่ ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายชื่อร้านค้าแอร์เมสที่ให้บริการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ได้ที่เว็บไซต์ stores.hermes.com

- (3) แอร์เมสไม่มีนโยบายเสนอคืนเงินหรือให้บัตรลดราคาแก่ลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อจากเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือทางโทรศัพท์ เมื่อลูกค้านำผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อจากเว็บไซต์แอร์เมส และ/หรือ ทางโทรศัพท์มาคืน ณ ร้านค้าแอร์เมส ลูกค้าไม่สามารถขอให้คืนเงินโดยโอนเข้าบัญชีบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตได้ในทุกกรณี การคืนเงินจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนที่ระบุในข้อ 11.1 ข้างต้นเท่านั้น

12 การให้การรับประกันตามกฎหมายและการรับประกันทางการค้า

12.1 การให้การรับประกันตามกฎหมาย

การให้การรับประกันตามกฎหมายด้านความถูกต้องของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อ

- (ก) ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แอร์เมส จะส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องตรงตามสัญญา ไม่มีรอยตำหนิหรือชำรุดเสียหาย ณ เวลาส่งมอบ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้รับจะมีรูปลักษณ์ตรงตามคำบรรยาย เหมาะสมแก่ประโยชน์ใช้งาน มีคุณภาพที่น่าพอใจ และได้รับการติดตั้งอย่างถูกต้อง (ในกรณีที่มิใช่ข้อตกลงเรื่องการติดตั้งระบุไว้ในสัญญา) แต่หากผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้างต้น ลูกค้าสามารถแจ้งขอรับบริการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ได้ภายในกำหนดหก (6) เดือนนับแต่วันทำการซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว โดยแอร์เมสจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ชำรุดไม่สามารถกระทำได้หรือไม่เป็นไปตามสัดส่วนของราคาค่าใช้จ่ายของแอร์เมส ลูกค้าไม่มีสิทธิขอให้แอร์เมสดำเนินการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนผลิตภัณฑ์ แต่ลูกค้ายังคงมีสิทธิขอให้ปรับลดราคาหรือขอเงินคืนได้ ทั้งนี้ ลูกค้าไม่มีสิทธิได้รับการแก้ไขเยียวยาอื่นใดนอกเหนือจากนี้ หากพบผลิตภัณฑ์ชำรุดเมื่อพ้นกำหนดหกเดือนดังกล่าวไปแล้ว
- (ข) ในกรณีที่พบผลิตภัณฑ์ที่มีรอยตำหนิหรือชำรุด โปรดส่งคืนที่ร้านค้าแอร์เมสตามที่อยู่ ดังนี้

ร้านค้าออนไลน์ ชิง-ออนอเว่ (กรุงเทพฯ)

เลขที่ 159/2 หมู่ที่ 7 บางปลา บางพลี

จังหวัดสมุทรปราการ 10540 ประเทศไทย

12.2 การให้การรับประกันทางการค้า

- (ก) ผลิตภัณฑ์บางรายการที่วางจำหน่ายทางเว็บไซต์แอร์เมส นอกเหนือจากจะมีเงื่อนไขรับประกันตามกฎหมายที่ระบุข้างต้นแล้ว ยังอาจมีเงื่อนไขรับประกันทางการค้าด้วย
- (ข) ยกเว้นเงื่อนไขในข้อ 12.1 และข้อ 12.2 และ/หรือ เงื่อนไขอื่นตามที่กฎหมายกำหนด แอร์เมสไม่ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้ากรณีผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสั่งซื้อและได้รับส่งมอบจากแอร์เมสมีตำหนิหรือชำรุด ในกรณีนี้ ลูกค้ายอมรับและตกลงว่าคำรับประกันที่ระบุในข้อ 12.1 และข้อ 12.2 นี้เป็นคำรับประกันที่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแอร์เมสสำหรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว โดยไม่ถือว่ามีการให้คำรับประกันโดยนัย หรือคำรับประกันตามกฎหมาย หรือคำรับประกัน

(คำแปล)

โดยนัยอื่นใดตามกฎหมายเกี่ยวกับความสามารถในการทำตลาด คุณสมบัติ หรือความเหมาะสมตามประโยชน์ใช้งานเฉพาะอย่าง หรือคำรับประกันในลักษณะอื่นใดอันเกิดจากการติดต่อทำการค้า หรือการใช้การค้า หรือคำรับประกันหรือคำรับรองที่ให้ไว้อย่างแจ่มชัดหรือโดยนัยประการอื่นใดอีก ทั้งนี้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

13. บริการหลังการขายและการจัดสำรองอะไหล่ชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์

- (ก) แอร์เมส มีบริการหลังการขายสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สามารถซ่อมแซมได้โดยผู้เชี่ยวชาญ การให้บริการหลังการขายจะเป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นต่างหากตามสัญญาที่ลูกค้าจะเข้าทำกับศูนย์บริการแอร์เมส ขณะลูกค้าแจ้งขอรับบริการหลังการขายดังกล่าว หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้า
- (ข) แอร์เมส ไม่สามารถรับประกันได้ว่าอะไหล่ชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้กับผลิตภัณฑ์จะมีเมื่อใด อย่างไรก็ตาม แอร์เมส จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อจัดหาอะไหล่ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า

14. การจำกัดความรับผิด

แอร์เมส ไม่ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในกรณีดังต่อไปนี้

- (ก) กรณีเกิดความเสียหายทางอ้อม ความเสียหายอันเกิดขึ้นในภายหลัง ความเสียหายพิเศษและความเสียหายเชิงลงโทษ หรือค่าเสียหายจากการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจหรือการถูกแทรกแซงทางธุรกิจ การสูญเสียข้อมูลหรือกำไรอันเกิดจากหรือเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในการจำหน่ายนี้ หรือสัญญาซื้อขายอื่นใดระหว่างแอร์เมสกับลูกค้าตามข้อ 5.5 (ก) ไม่ว่าจะมีความรับผิดตามสัญญา หรือการผิดคำรับประกัน (อย่างแจ่มชัด โดยนัย หรืออย่างอื่น) หรือไม่ว่าจะเป็นความรับผิดที่ระบุในสัญญา ความผิดฐานละเมิด (รวมถึงความประมาทเลินเล่อและความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์อย่างเคร่งครัด) หรือเหตุประการอื่นใด และไม่ว่าแอร์เมสจะได้อ้างหรือได้รับแจ้งถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดค่าเสียหายดังกล่าวมาก่อนหรือไม่ก็ตาม หรือ
- (ข) กรณีได้รับหรือเกิดความสูญเสีย ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม อันเกิดจากหรือเกี่ยวเนื่องกับการใช้ผลิตภัณฑ์ โดยลูกค้า (รวมถึงความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์อยู่ในสภาพชำรุดเสียหายจากการใช้งานตามปกติ ความเสียหายโดยมีเจตนาทำให้เสียหาย การใช้ผิดประเภท ความประมาทเลินเล่อ อุบัติเหตุ การเก็บรักษาผิดวิธี และ/หรือ สภาพการใช้งานผิดปกติ การเปลี่ยนแปลงหรือปรับสภาพผลิตภัณฑ์ หรือการไม่ปฏิบัติตามข้อแนะนำในการใช้ของแอร์เมส (หรือผู้ให้บริการอื่น) (ไม่ว่าจะให้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือในลักษณะอื่น))

แต่ไม่รวมความรับผิดอันเกิดจากการที่แอร์เมสไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้หรือสัญญาซื้อขายที่จะเกิดขึ้นระหว่างแอร์เมสกับลูกค้าตามข้อ 5.5 (ก) ไม่จำกัดความรับผิดหรือปฏิเสธไม่ยอมรับผิดกรณีที่มีการเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บอันมีสาเหตุมาจากการประพุดติมิชอบโดยเจตนาหรือความประมาทเลินเล่อโดยเจตนาของแอร์เมส

15. การโอนสิทธิและการรับช่วงสัญญา

- (ก) ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้มีผลผูกพันและเป็นประโยชน์แก่ทั้งแอร์เมสและลูกค้า ตลอดจนผู้สืบสิทธิและผู้รับโอนสิทธิที่ได้รับอนุญาตของแต่ละฝ่าย ลูกค้าจะมอบหรือโอนสิทธิ ผลประโยชน์ หรือหน้าที่ใด ๆ ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ให้แก่บุคคลอื่นโดยไม่ได้ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากแอร์เมสก่อนมิได้ การโอนสิทธิไม่ช่วยบรรเทาหรือปลดเปลื้องหน้าที่หรือความรับผิดชอบของลูกค้าตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ แม้ว่าผู้รับโอนจะกระทำการโดยสมัครใจก็ตาม
- (ข) แอร์เมสมีสิทธิใช้ดุลยพินิจในการแต่งตั้งมอบหมายหรือให้สัญญาช่วงแก่บุคคลอื่นเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกำหนดในการจำหน่ายฉบับนี้แทนแอร์เมส และแอร์เมสขอสงวนสิทธิในการใช้บริการจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการช่วง และ/หรือตัวแทนอื่นใดตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เห็นว่าเหมาะสม

16. สิทธิและทางแก้ไขเยียวยาเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนด

เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ สิทธิและทางแก้ไขเยียวยาที่กำหนดไว้ในเอกสารฉบับนี้ ถือเป็นส่วนเสริมเพิ่มเติมจาก และไม่กระทบต่อสิทธิหรือทางแก้ไขเยียวยาอื่นใดอันพึงมีตามกฎหมายหรือตามหลักความยุติธรรม (หากมี) ทั้งนี้ หากแอร์เมสมิได้ใช้สิทธิหรือทางแก้ไขเยียวยาตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ หรือสิทธิและทางแก้ไขเยียวยาอันพึงมีตามกฎหมายหรือตามหลักความยุติธรรมข้อใด (หากมี) ย่อมไม่ถือเป็นการละสิทธิขัดขวางหรือกีดกันการใช้สิทธิและทางแก้ไขเยียวยาอันพึงมีตามกฎหมายหรือตามหลักความยุติธรรมข้ออื่น (หากมี) (เว้นเสียแต่จะกำหนดไว้อย่างชัดเจนในข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ กฎหมาย หรือหลักความยุติธรรม (หากมี))

17. การสละสิทธิ

ในกรณีที่แอร์เมสไม่ใช้สิทธิ หรือมีความล่าช้าในการใช้สิทธิหรือการแก้ไขเยียวยาข้อใดก็ตามข้อกำหนดในการจำหน่ายฉบับนี้ ไม่อาจถือเป็นการสละเสียซึ่งสิทธิหรือการแก้ไขเยียवादังกล่าว และหากแอร์เมสใช้สิทธิหรือการแก้ไขเยียวยาประการใดแต่เพียงคราวเดียวหรือเพียงบางส่วน ย่อมไม่ตัดสิทธิแอร์เมสในการใช้สิทธิหรือใช้การแก้ไขเยียवादังกล่าวนั้นในคราวต่อไป หรือตัดสิทธิในการใช้สิทธิหรือการแก้ไขเยียวยาประการอื่น

18. เหตุสุดวิสัย

แอร์เมสไม่ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือถือว่าฝ่าฝืนข้อกำหนดในการจำหน่ายฉบับนี้โดยเหตุจากความล่าช้าหรือการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ หากความล่าช้าหรือการไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดในการจำหน่ายดังกล่าวเกิดจากเหตุสุดวิสัย ในกรณีดังกล่าว แอร์เมสจะแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบด้วย

เพื่อประโยชน์แก่ข้อ 18. นี้ คำว่า “เหตุสุดวิสัย” หมายถึง เหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิด และไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบอันเกิดจากเหตุดังกล่าวนั้นได้ตามสมควร ทั้งนี้ ให้อ้างถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ

- (ก) เหตุสุดวิสัย

(คำแปล)

- (ข) สงคราม เหตุจลาจล การก่อกบฏ การสร้างความปั่นป่วน การก่อความไม่สงบเรียบร้อย หรือการก่อการร้าย
- (ค) การดำเนินการหรือคำสั่งของรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการ (รวมถึงคำสั่งไม่ให้อนุญาต หรือคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต)
- (ง) คำสั่งของทางราชการกำหนดห้ามชนผลิตภัณฑ์ออกจากท่าเรือ
- (จ) อัคคีภัย เหตุวางระเบิด อุทกภัย โรคระบาดหรือการแพร่กระจายของเชื้อโรค
- (ฉ) เหตุไฟฟ้าขัดข้อง เหตุระบบสายส่งสัญญาณโทรคมนาคมขัดข้อง เหตุระงับสายการผลิตในโรงงาน เหตุเครื่องจักรหรือยานพาหนะขัดข้อง
- (ช) การขาดแคลนวัตถุดิบและการขาดบริการสาธารณูปโภค
- (ซ) การผิดนัดของผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ให้บริการช่วง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม โดยที่ความล่าช้าดังกล่าวอยู่นอกเหนือความควบคุมตามสมควรของผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ให้บริการช่วงดังกล่าว และ
- (ณ) อุบัติเหตุ โจรกรรม ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ การชุมนุมประท้วง การบังคับปิดสถานประกอบการ หรือการดำเนินการอื่นใดของภาคอุตสาหกรรม

19. ความไม่ชอบด้วยกฎหมายและการแยกส่วนของข้อกำหนดทั่วไป

ในกรณีที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้เป็นหรือตกเป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่ไม่สมบูรณ์ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่มีผลใช้บังคับในลักษณะใดก็ตาม จะไม่ส่งผลกระทบต่อหรือเสื่อมเสียถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขข้ออื่นที่เหลือ แต่ให้ตีความข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้เสมือนไม่มีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่ไม่สมบูรณ์ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่มีผลใช้บังคับดังกล่าว

20. ความสัมพันธ์ในฐานะหุ้นส่วน

ด้วยข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ แอร์เมสกับลูกค้าไม่ได้มีฐานะเป็นหุ้นส่วนหรือตัวแทนของกันและกัน ข้อกำหนดในการจำหน่ายฉบับนี้ไม่มีเงื่อนไขข้อใดอันอาจตีความได้ว่าก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในฐานะหุ้นส่วน การร่วมดำเนินการ หรือทรัสต์ ทั้งนี้ ให้เป็นที่ตกลงว่าคู่สัญญาแต่ละฝ่ายต่างต้องรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ของตนตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ และคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งไม่มีอำนาจกระทำการแทนหรือมีอำนาจกระทำการผูกพันคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

21. ข้อตกลงที่ครอบคลุมสมบูรณ์

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ใช้แทนและยกเลิกสัญญา คำรับประกัน และข้อตกลงทั้งหมดที่เคยมีระหว่างแอร์เมสกับลูกค้า ไม่ว่าจะได้ให้ไว้ด้วยวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งที่ปรากฏอย่างแจ้งชัดหรือโดยนัย โดยถือว่าเป็นข้อตกลงที่ครอบคลุมสมบูรณ์ระหว่างแอร์เมสกับลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ระบุไว้ และไม่มีข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่นใดนอกเหนือจากที่ปรากฏในที่นี้

22. กฎหมายที่ใช้บังคับ – ข้อพิพาท

- (ก) ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสอยู่ภายใต้บังคับและให้ตีความตามกฎหมายไทย ในกรณีที่มีข้อพิพาทอันเกิดจาก หรือสืบเนื่องจาก หรือเกี่ยวข้องกับการใช้หรือตีความข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอร์เมสฉบับนี้ ให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งบอกกล่าวแก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อระงับข้อพิพาทดังกล่าวโดยสันติด้วยเจตนาสุจริตโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยกันภายในสิบ (10) วันนับแต่วันที่คู่สัญญาอีกฝ่ายได้รับหนังสือบอกกล่าว เว้นแต่คู่สัญญาจะตกลงกำหนดระยะเวลาเป็นอย่างอื่น
- (ข) หากคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายไม่สามารถระงับข้อพิพาทโดยสันติภายในกรอบเวลาสิบวันดังกล่าวได้ คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจนำข้อพิพาทขึ้นสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาลไทย ในกรณีดังกล่าว คู่สัญญาตกลงให้เสนอข้อพิพาทดังกล่าวต่อศาลไทยที่มีเขตอำนาจ