

一般銷售條款

www.Hermes.com/tw/zh

自 2022 年_3_月_15_日起生效

請仔細閱讀本 www.Hermes.com/tw/zh 網站（以下簡稱「本網站」）上的一般銷售條款及一般使用條款（以下統稱「銷售暨使用條款」）。您可以點擊下列連結列印全文：



1. 賣方的身份資訊

此一般銷售條款是香港商愛馬仕亞太區有限公司(台灣分公司)（以下簡稱「愛馬仕」或「我們」）的條款。我們的營業登記地址設於台北市松仁路 89 號 9 樓 A 室。

2. 一般銷售條款的適用範圍及您的同意

當您在本網站上購買愛馬仕品牌產品（以下簡稱「產品」）時，適用此一般銷售條款（以下簡稱「銷售條款」）。

產品僅供銷售給消費者個人使用，不出售給轉售商或代表轉售商的中間商。因此，您同意並保證您是消費者並購買產品供個人使用。您不得基於商業目的直接或間接透過任何管道轉售從本網站購得的產品（以下簡稱「消費者保證」）。此承諾是您購買產品的必要條件。

客戶（以下簡稱「客戶」或「您」）保證有履行本銷售條款的法律行為能力。

愛馬仕可隨時更新本銷售條款。當我們在本網站發佈更新的銷售條款後，視同網站使用者已瞭解更新後的銷售條款並受其約束。您可以在任何時間點擊「一般銷售條款」連結，查看銷售條款的最新版本。您的訂單條件和購買時所適用的銷售條款，連同其他條款或根據買賣、顧客、慣例或交易過程所暗示的條款，構成您和愛馬仕在產品購買上所達成的銷售約定的一部分。

每次購買產品時，您將被要求接受您訂購當天的銷售條款。在您接受銷售條款及隱私政策前，您應該仔細閱讀銷售條款及隱私政策。您需要勾選「我接受一般銷售條款，並同意根據 Hermès 的隱私權政策處理我的資料。」以表明您的同意。您可以在任何時間點擊「隱私權政策和 Cookie」查看隱私政策的最新版本。

愛馬仕可以自行處置愛馬仕集團公司各個生產地點未使用的材料，例如皮革、金屬（貴重或非貴重金屬）、水晶、瓷器品、搪瓷、紡織材料及（或）使用這些材料製成且將予銷毀的愛馬仕品牌製成品（以下簡稱「材料」）。在愛馬仕集團名為「petit h」的活動架構內，這些材料會被推薦給藝術家。這些藝術家將與代表愛馬仕集團之各類專業師傅合作，以創造和製造某些產品（以下簡稱「**«petit h»**產品」）。因此，您同意並了解**«petit h»**產品（如有）的銷售數量有限。我們無法保證**«petit h»**產品一定可以購得，且我們不對您因無法購得**«petit h»**產品而遭受的損失或損害負責。

3. 訂購方式

如果對於我們的產品或您的訂單有疑問，您可以在週一至週五（國定假日除外）上午 10 點到下午 6 點間點擊「聯絡我們」或撥打電話 02-8789-0090 聯絡我們的客服部門（以下簡稱「客服」）。

本網站可用來直接向愛馬仕網購精選產品，並送貨至台灣（參見後文「8.1 運送區域」）。

本網站不接受特別訂單，尤其是訂製我們目前產品系列中沒有的產品、或愛馬仕系列不再提供的產品，或訂製、改造或客製化愛馬仕系列產品。因此，本銷售條款不適用特別訂單。

4. 產品的供貨

4.1 產品的供貨

本網站上所顯示的產品選擇和價格均是有效的，但產品數量有限，可能會缺貨。在特殊情況下，可能出現錯誤或異動，尤其是在多位客戶同時訂購同一件產品的情況下。

因此，產品可否可售將取決於產品供應狀況而定。

如果您下訂單後，我們無法供應您所訂購的產品，我們將盡快以簡訊或電話通知您，與您溝通其他可行的替代方案，若無法履行替代方案，您的訂購要約將被自動取消。

如果您下訂單後，產品的銷後條件發生變化（例如價格、數量發生錯誤或變化，尤其是多位客戶同時訂購同一件產品的情況），我們將透過簡訊或電話通知您。在這種情況下，您瞭解產品的販售將依照修正後的價格、數量或其他條件供應。

此外，直到我們依後述第 7 條所載收到產品的全額付款前，愛馬仕將保留產品的所有權。

對產品因缺貨或無法供貨所產生的有關損失，我們概不負責。為避免疑惑，謹此載明客戶的訂單僅構成購買要約。依照相關法規，愛馬仕有權接受或拒絕客戶的產品訂單。

我們有權在任何時間，且在未經事先通知下，變更本網站所銷售之產品。

為了提高我們的服務品質並確保盡可能使所有客戶可購得我們的產品，我們有權限制每位客戶可購買的產品數量。

5. 訂購程序

5.1. 本網站上的訂購程序

a) 挑選產品

當您選定所要購買的產品後，您可以點擊「加入購物車」，然後選擇結帳或繼續購物。您可以點擊右上角目錄的「購物車」查看您的選擇，當中會顯示您所選擇的產品照片、顏色和編號、購買數量、單價，以及總金額。

b) 登入

當您選定產品後，點擊「配送與付款」開始訂購流程。

如果您在本網站上已註冊帳戶，您必須在這個階段登入帳戶及輸入密碼。如果您還沒有在本網站上註冊帳戶，系統會提示您確認您的電話號碼、電子郵件地址和其他必需資訊，然後輸入您所選擇的密碼來註冊一個帳戶。

我們的隱私政策（構成本銷售條款的一部分）規範您所提供的個人資訊將如何受到處理。您的登入帳號名稱和密碼僅供個人使用。因此，您同意維護帳戶和密碼的安全，絕不可透露給第三人。您必須自行負責您的帳戶的登入名稱和密碼的安全，如果您沒有安全保護您的帳戶，您將對您的帳戶遺失、遭竊或遭到詐騙使用承擔責任。您一旦發現有第三人盜用您的登入名稱、密碼或帳戶，您必須立即通知愛馬仕。

若因您造訪及（或）使用可追溯至您使用者名稱及密碼之您的帳戶（包括造訪及（或）使用您的帳戶來購買或下訂任何產品）所導致的任何損失，您同意全額賠償我們。

在您註冊帳戶之後，您可以：

- 登入您的購物車
- 檢視您的訂單並下載有關購買憑證
- 管理您的地址以更快速下單
- 管理您的電子報訂閱
- 檢查、更正和刪除您的資訊

除非客戶提出反證，本網站所記錄的資料將構成愛馬仕與客戶之間的交易性質、內容和日期的證據。如愛馬仕與客戶之間對本網站上的交易發生爭議，愛馬仕所紀錄的資料將作為交易內容的有效證明，除非客戶提出反證。

您可以在任何時間點擊本網站上的「聯絡我們」連結並向客服寄送電子郵件來停用您的帳戶（參見「3.訂購方式」）。如果該帳戶有尚未完成的訂單，您的帳戶將在訂單完成後停用。在您的帳戶停用後，您可以在任何時間註冊新帳戶。

5.2. 訂單確認

a) 送貨方式確認您需要確認送貨方式及輸入收貨資訊（包括收貨地址、稱謂、姓氏、名字、電話號碼、送貨地址，以及我們所要求的其他資訊或細節），以成功完成交貨。完成這個步驟後，請點擊「繼續」。

b) 付款確認

您可以使用您的收貨地址作為您的帳單地址，或者您可以輸入不同的地址。然後，本網站的系統會要求您選擇付款方式（請參閱第 6 條「價格 – 我們接受的付款方式」）並要求您輸入有關資訊。

在前述訂購程序的最後，一旦您接受銷售暨使用條款及本網站的隱私政策，請點擊「訂購並付款」按鈕。

在確認訂單前，您必須仔細檢查您的選擇是否正確。雖然我們已盡力確保本網站照片中的產品顏色和設計與真實產品相同，但可能還是會有誤差，尤其是您的電腦的顏色顯示規格可能不同。因此，愛馬仕不對本網站上的產品照片或圖片誤差或不重要的失真負責。如果對於產品有疑問，您可聯絡我們的客服。

關於付款方式的進一步資訊（幣別、我們接受的付款方式等），請參閱後述「6.價格 - 接受的付款方式」。

完成後，您的訂單將送到愛馬仕處理，以評估您的訂單是否被愛馬仕接受。

愛馬仕有權不接受過去與愛馬仕發生訂單爭議的客戶下單，或者，如果愛馬仕有合理理由懷疑客戶違反本銷售暨使用條款，或違反消費者保證，或從事詐騙，或基於其他合法原因，愛馬仕亦得拒絕接受客戶的下單。

c) 您的愛馬仕訂單

全額付款後，您將透過我們的電子郵件及（或）簡訊收到訂單摘要，確認我們已收到您的訂單（以下簡稱「您的愛馬仕訂單」）。您的愛馬仕訂單將提供訂單總金額、所購買產品的細節、所購買的產品數量和價格，以及其他有關資訊。我們建議您以電子格式儲存

您的愛馬仕訂單。您的愛馬仕訂單不是愛馬仕接受訂單的確認書，只是表明我們收到您的訂單，不構成您與我們之間任何形式的契約。

一旦訂單被愛馬仕接受，您將收到發貨確認簡訊及（或）電子郵件，通知訂單的發貨。收到上述通知訂單發貨的簡訊及（或）電子郵件，代表我們已接受您的訂單，且您與我們之間的契約將在此時生效。在您所購買的產品有貨可以供應（如上文第 4 條所述），且在我們收到您的付款的情況下，我們會將您所購買的產品運送給您。我們盡力確保我們的通信儘速送達您手上。但是，某些電子郵件可能會被丟入您的電子郵件帳戶中的「垃圾郵件」中。因此，如您沒收到發貨確認電子郵件，我們建議您檢查您的垃圾郵件桶。

5.3. 愛馬仕有權在下列情況下拒絕您的訂購要約，且不因此承擔責任或賠償：

*您訂購的產品數量超出個人使用的合理數量，或您違反本銷售條款下的消費者保證，或您訂購的產品因沒有存貨或我們無法合理控制的其他原因（例如天災、政府政策、法規限制等）而無法出貨。

*我們有理由相信您是轉售商，為了轉售的商業目的而訂購產品。

*在產品購買過程中，您詐騙或侵犯其他使用者的合法權益，破壞或擾亂本網站的運作和系統安全，或做出其他類似行為（例如，使用軟體進行重複性購買，一再搶購產品，故意減少正常消費者購買我們產品的機會）。

*其他愛馬仕有權依照有關法規或本銷售條款拒絕您的訂購要約的情況。

如果您已經付款，愛馬仕可以在自行斟酌後，使用您當初的付款方法退款給您。愛馬仕在這方面的決定將是最終、確認的決定。

5.4. 發票

依照「電子發票實施作業要點」，如果您在本網站選擇電子載具（自然人憑證或手機條碼）之電子發票，我們將不會向您寄送紙本發票，但我們在期限內必須上傳至財政部的服務平台內儲存。您可以透過財政部的電子發票整合平台查看您的購買記錄。

(<http://www.einvoice.nat.gov.tw/>)

當您在本網站購物時，您可以選擇下列電子發票：

1. 非營業發票：您可以在發票選項中選擇個人發票。愛馬仕確認訂單後，會將電子發票列印成紙本，然後放入包裹內送達您指定的地址。
2. 營業發票：您可以在發票選項中選擇營業發票，並在本網站上填寫買家的公司名稱和稅籍編號。愛馬仕確認訂單後，會將電子發票列印成紙本，然後放入包裹內送達您指定的地址。請注意，有統編的發票無法參加政府的發票對獎。
3. 憑證及手機條碼：您可選擇使用憑證或手機條碼將電子發票存入您在台灣財政部註冊的帳戶。電子發票將透過連結台灣財政部服務平台的憑證和手機條碼傳送到您的指定帳戶。
4. 捐贈：電子發票將捐給您選擇的慈善機構。

在您下訂單時，請仔細選擇您要的發票類型。選擇並送出訂單後，您無法更改發票類型。如果您選擇錯誤的發票類型，請立即取消訂單並重新下單及選擇正確的發票類型。此外，請注意，發票會記錄您實際購買的產品和您支付的金額。如果您希望更改營業發票的公司名稱或稅籍號碼，請在該筆訂單發貨後 15 天內聯絡客服，愛馬仕將依照您的要求開立新發票並寄到您指定的地址，原電子發票則將自動失效。

依照財政部的規定，捐贈發票不能更改為其他慈善機構或變更為紙本發票。如果您申請退、換貨或訂單金額改變，於退、換貨完成後該發票將會失效。

6. 價格 - 我們接受的付款方式

6.1. 價格

產品的價格為新台幣價格，含稅。

愛馬仕有權在任何時間，在未經事先通知下，變更本網站所銷售之產品的價格。產品將依照您訂購時本網站所刊登的售價開立發票，但您能不能成功訂購取決於產品是否有貨。

您應以新台幣支付您的訂單金額，且必須在您訂購時立即付款。若您所訂購的產品沒有現貨可供應（請參閱第 4 條「產品的供貨」），我們將只收取有貨可供應之產品的價格和運費（如有）。

6.2. 我們接受的付款方式

6.2.a) 使用信用卡或金融卡付款

我們接受以下列信用卡和金融卡付款：Visa®、Mastercard® 和 JCB®。若使用金融卡付款，將由 3D Secure 系統進行驗證。這個系統亦稱為「Verified by Visa®」、 「MasterCard® SecureCode」。付款時，銀行會要求網際網路使用者提供他們的個人資料，以檢查持卡人的身份並驗證交易。

如何在本網站上使用 3D Secure 付款：

在驗證您的銀行資訊（卡號、有效日期和卡號的驗證碼）後，螢幕會顯示一個新頁面，您必須在該頁面輸入銀行要求的個人資料。這些資訊可能是：

- 回答一個私人問題；
- 您先前選定的密碼；
- 簡訊發送的驗證碼；
- 您的出生日期。

一旦您輸入 3D Secure 驗證碼、且通過銀行的驗證後，付款就完成了。

然後，您會收到愛馬仕訂單，通知您我們已收到您的訂單，且正在審核您的訂單。若訂單被愛馬仕接受，您將收到發貨確認簡訊及（或）電子郵件，通知您訂單的發貨。

驗證方式隨銀行而異。如果您對 3D Secure 驗證碼有任何疑問，請直接聯絡您的銀行。另請注意，3D Secure 是由愛馬仕以外的第三方經營，且適用這類第三方所制定的有關條款與條件。

在您的付款通過驗證且收到您的信用卡扣款授權後，我們才會處理您的訂單。

除預購商品外，您的帳戶僅會在配送時扣款。預購商品會在送出訂單時扣款。

6.2.b) Apple Pay 付款

我們接受您的訂單通過 Apple Pay 付款（皮件類、配飾類商品及換貨除外）。此付款方式與您的 Apple 設備(此設備指您已於 Apple Pay 應用程式中輸入您的資訊者)兼容。當您選擇“加入購物車”時，Apple Pay 選項將出現在該新增的產品頁面上。您必須選擇 Apple Pay 按鈕，然後(i) 接

受愛馬仕一般銷售條款和條件，(ii)使用您在 Apple 帳戶中所輸入的資訊，並於此步驟中輸入您的 Apple 帳戶相關資訊，以利結帳流程之進行。如果您還沒有愛馬仕會員帳戶，會請您同意註冊一個會員帳戶，並接受愛馬仕隱私政策。有關更多資訊，請參閱我們的隱私政策。在確認付款之前，請驗證與您的 Apple 帳戶關聯的資訊是否正確，特別是如果您的 Apple 帳戶中提供的資訊不正確，我們將不負責產品更換或退款。然後您必須使用 Touch ID 或輸入您在 Apple 帳戶內所登錄的資訊和密碼來確認您的訂單。完成訂單後，您將被重新導向 Hermes.com 的確認頁面。

- 如果您有愛馬仕帳戶，您的訂單將自動連接到您的帳戶。

- 如果您是首次註冊愛馬仕帳戶，您將收到一封確認註冊會員帳戶的電子郵件。

6.2.c) Credit Note

愛馬仕專門店所核發的 Credit Note 和禮卷，不能用來購買本網站上的產品。

7. 所有權保留

直到愛馬仕收到產品全額付款前，您所訂購和愛馬仕所運送的产品仍屬於愛馬仕的財產。

但是，從產品送達您下訂單時指定的地址起，產品有關風險（尤其是滅失、遭竊或損壞風險）將由您承擔。

8. 交貨方式

8.1. 運送區域

您在本網站所購買產品的交貨地址限在台灣境內（以下簡稱「運送區域」）。交貨地址在運送區域以外地區的訂單將不會被接受。

基於安全原因，愛馬仕不接受交貨地址過於籠統的訂單，例如，郵政信箱。

產品將送到您下訂單時指定的收貨地址。客戶必須確保其提供給愛馬仕的收貨地址是正確且完整的，因為一旦成功送達客戶所提供的收貨地址，愛馬仕將不再負擔任何責任。

如果您需要更改收貨地址，您應在收到發貨確認簡訊及（或）通知發貨的電子郵件之前聯絡客服（參見「3.訂購方式」）。一旦您收到送貨確認簡訊及（或）電子郵件，將不接受更改收貨地址。我們有權在交貨時，要求收貨人簽名和出示有效身分證件（例如，護照或駕照）。

8.2. 運費

在運送區域範圍內以我們的一般運送方式送達至您指定的收貨地址，免運費。但某些產品（例如自行車和家具/燈具）需要由特定貨運業者以特定運送服務（以下簡稱「特定運送服務」）送達。關於特定運送服務，我們的客服將與您聯絡，以進行報價和交貨安排。

注意：一旦您同意並接受特定運送服務，且您要求退貨時，將不退還運費。

8.3. 交貨所需要的時間

您所購買的產品送達運送區域的預估交貨時間和可使用的運送方式會在結帳確認頁面顯示。交貨時間從您收到發貨確認簡訊及（或）通知訂單發貨的電子郵件開始計算。

如有需要支付的運費，則您除了所購買產品的價格外，亦需支付運費。

您所訂購的產品將由第三方服務商運送。在正常情況下，一般運送大約會花費 2 至 5 個工作天送達。

但是，某些特殊產品，例如香水、含電池產品、某些餐具、壁紙、家具、高級珠寶和客製產品的交貨時間可能較長，且可能發生交貨延遲。如果您的訂單無法立即發貨，客服將與您聯絡，以提供更多詳細資訊和預計發貨日期。

請注意，我們在週末和國定假日不會處理訂單。

對於我們在本網站上指出可能交貨延遲或可能需要較長交貨天數的產品，愛馬仕保留延遲交貨的權利。

請注意，我們雖然盡力在預估的期間內交貨，但愛馬仕不提供絕對保證。本網站使用信譽良好的快遞公司提供迅速有效的服務，但有時因為不可預見的情況，而可能發生交貨延誤。

如果您購買的某些產品（例如自行車和家具/燈具）使用特定運送服務送達，該產品將在第三方貨運業者確定的期限前交貨。關於這種交貨方式的詳細資訊，請洽詢我們的客服。如果您的訂單無法立即發貨，客服將與您聯絡，以提供更多詳細資訊和預計發貨日期。

您在本網站所購買之產品的交貨地址限在運送區域範圍內。收貨地址在運送區域以外地區的訂單將被拒絕。愛馬仕不接受收貨地址是郵政信箱、包裹置物櫃、包裹取件服務地址或貨運公司地址的訂單。

9. 交貨問題

如果您未收到產品、產品交貨延遲、沒有貨可供應或產品供貨延遲，而超出第 8.3 條規定的交貨時間，都必須盡快通報我們的客服。若您在訂單的發票日超過 30 個日曆日後才通知我們，我們將不予受理。

如果我們未遵守交貨時間，您可聯絡客服取消訂單（參見「3. 訂購方式」）。但如果您在行使這項權利後收到產品，您必須依照下述第 11 條的退貨程序辦理退貨。

我們盡力為您提供我們的優質產品。但有時候，在我們盡合理之努力後，我們可能還是無法交貨給您。若我們連續 3 次無法將產品送達您所提供的地址，我們將以電話聯絡您，告知我們盡合理之努力後仍無法將產品送達您指定的地址，以及我們將辦理退款等事宜。

如果我們在盡合理之努力後仍無法透過電話聯絡到您（亦即，我們打電話給您 3 次），我們將發送電子郵件，告知我們在盡合理之努力後仍無法將產品送達您指定的地址，以及我們將辦理退款等事宜。

一旦我們成功且及時送達客戶所提供的收貨地址，愛馬仕不再負有任何交貨責任。在客戶提供正確且完整的地址下，如果我們未遵守交貨時間，您可以點擊「聯絡我們」連結或在週一至週五（國定假日除外）上午 10 點到下午 6 點撥打電話 02-8789-0090 取消訂單。

一旦我們確認產品在使用前述方法後仍無法送達您所提供的地址，您與愛馬仕之間就有關產品的銷售契約將自動終止或解除，無需您我雙方採取進一步行動。然後我們會聯絡您關於退款事宜。

愛馬仕有義務在收到退回產品的次日起，於 15 天內向您退還全額。

收到產品時，您應檢查產品，如發現產品異常（例如，包裝被打開、產品損壞等），您應拒絕接受產品並儘快聯絡客服（參見「3.訂購方式」）。

如產品不符合訂單或您對產品不滿意，您可以依照「第 10 條 撤銷權」和「第 11 條 退、換貨和退款程序」要求退、換貨或退款。

10. 撤銷權

10.1. 撤銷權和撤銷期

依照法律規範，您有撤銷訂單的合法權利，且無需為此說明理由，亦無需支付任何罰款。

愛馬仕的一般退款政策允許您在收到產品後 7 天內依照下述第 10.2 條和第 10.3 條規定提出書面撤銷通知，且無需為此說明理由且無需支付任何罰款。若逾越上述期限，您將不能行使撤銷權。

10.2. 撤銷權行使程序您可以選擇打電話給客服或聯絡客服（參見「3.訂購方式」），然後在前述撤銷期限前執行客服所告知的步驟。

根據相關法律規範，若逾越上述期限，您將不能行使退、換貨權。

10.3. 撤銷權的限制

除了必要的檢查或不可歸責於您的事項外，您所撤銷的產品不得使用過，不得有磨損、改造、洗滌、染色或損壞等情形；依下述的 11 條的規定，產品需保留其所有的配件、標籤、商標標誌、證明等，且其必須是完好的。

基於衛生和安全的理由，您不得對已開封或使用過的香水、化妝品和美容產品的訂單行使撤銷權（包括外層透明膜已被撕除的情形），除非產品是因為瑕疵而被退回。

10.4. 行使撤銷權之後

如產品不符合訂單或您可以對產品行使撤銷權，您可以依照下列第 11 條規定的條件要求換貨或退款。

11. 退、換貨和退款程序

11.1. 退回本網站

11.1.a) 免費退貨程序

當您行使退貨權時，產品必須處於良好狀態，使我們能夠轉售該產品，且產品不得遭到使用、改造或洗滌，不得有磨損、髒污或損壞。退回的產品應保持原狀，包裝應完好（如果是透明袋包裝，則包裝不得被打開，且所有原始包裝必須保留完好，包括橘色禮盒、防塵袋和盒子等包裝材料，以及配件、組件、標籤、商標標誌、證明書、說明書、NFC 標籤等），所有的標籤及（或）標誌必須完好無損且密封（如適用），且必須連同原始銷售收據、原始發票及禮品（如有）一起退回。

如果您要退貨：

1. 退貨只能透過我們的網站進行。愛馬仕專門店不接受在本網站購買之產品的退貨。請在收到商品後的 7 天內提出退貨申請。
2. 您可以選擇打電話給客服專員、或透過網站上的"聯絡我們"填寫電子郵件或點選"會員帳戶"內查詢訂單申請退貨，我們的客服在收到您的退貨申請後會聯繫您。
3. 請依客服指示的步驟進行相關退貨流程。為確保您符合退貨資格，需要請您提供欲退貨商品的照片，協助我們確認退回商品是否符合退貨資格。
4. 請在與客服約定的時間內，將退貨商品交給愛馬仕指派的快遞員。

在所約定時間將退貨產品交給客服指定的快遞員前，您應協助我們的客服確認退回產品的狀況，如果產品看似符合退貨條款，您可將符合第 11.1e)條退換貨條件的產品退回。為避免疑問，謹此載明我們取回退回的產品並不表示我們接受這類產品的退貨。我們是否接受退貨以我們所進行的進一步評估為準。

在行使您的退貨權時，產品若以原包裝（橘色禮盒，如可能，還有送貨白色紙盒）退回，且符合第 11.1e)條退換貨條件所規定的其他要求，將使我們能夠更有效率地處理退貨。愛馬仕得自行斟酌後，決定產品是否符合退貨條件。

退回產品以取得退款是免費的。我們會安排貨運公司在您通知退貨後的 15 天內取回產品。

但若您因為自身的原因而選擇其他送回方式，愛馬仕不對這類方式產生的有關損失或損害負責。在這種情況下，您應自行負責產品的退回，我們不對產品在送回途中的滅失或損壞、運送到錯誤地址或產品延遲送回等情形負責。我們強烈建議您向您選擇的貨運公司購買他們所提供的保險，且保額應等於或高於產品的價值。

在收到您退回的產品後，愛馬仕將評估產品，以確定是否接受退貨，且我們有權在斟酌後不接受產品退貨。我們將使用您提供給我們的聯絡資訊，以簡訊及（或）電子郵件及（或）電話通知我們是否接受退貨。如果我們接受退貨，愛馬仕將處理退款事宜。否則，愛馬仕會將產品退回至訂單所載地址，且不退款。

退貨只能透過我們的網站進行。愛馬仕專門店不接受在本網站購買之產品的退貨。在任何情況下，我們都不可能提供您電子形式的退款供您在本網站上使用，本網站亦不會核發可在愛馬仕專門店使用的積點。

11.1.b) 在愛馬仕專門店換貨

本網站不提供線上換貨服務，但您可以在要被更換之產品的發票日期起，於 30 天內在下列愛馬仕專門店換貨，前提是要被更換的產品符合第 11 條內的要求。依相關法律規範，若逾越上述期間，您將不能行使換貨權。為了提升您的換貨體驗，我們鼓勵您提前聯繫客服專員預約專門店換貨時間。

下面是接受換貨的愛馬仕專門店：

- HERMÈS BELLAVITA 寶麗廣場，台北市松仁路 28 號 1 樓，第 101 號店鋪，電話(02) 8786-7007
- HERMÈS 麗晶精品店，台北市中山北路二段 39 巷 3 號地下 1 樓，電話(02)2541-7805
- HERMÈS SOGO 復興店，台北市忠孝東路三段 300 號 1 樓，電話(02) 8772-0160
- HERMÈS 台中大遠百店，台灣大道三段 251 號 1 樓，電話(04) 2259-3128
- HERMÈS 台南店，台南市西門路一段 658 號 G 樓，電話(06) 303-0381
- HERMÈS 高雄漢神店，高雄市成功一路 266-1 號 1 樓，電話(07) 215-6370

在行使換貨權時，除了要符合第 11.1e)條退換貨條件中的其他要求外，要被更換的產品也必須保持原狀態和原包裝。產品只能退貨或換貨一次。換貨後，換得的產品不能再次更換。愛馬仕不接受再次換貨。愛馬仕得於自行斟酌後，決定產品是否符合換貨條件。您只能將產品換成等值或價值更高的產品，如果您要換取的產品價格高於原產品，您必須給付差價。

本銷售條款，以及適用原產品購買的其他條款，將適用您所換得的產品，且該產品視同是客戶第一次所購買的產品。

愛馬仕有權拒絕違反本換貨政策的換貨申請。

11.1.c) 退款

在我們的倉庫收到您所退回而符合本銷售條款可接受的產品後，我們將盡力於 15 天內盡快退款（收到退款的時間可能因銀行的處理而異）。退款將匯入您當初購買該產品時用來付款的同一個銀行帳戶。在任何情況下，我們都不會以提供退款票據的方式向您退款。

您將會收到一封確認電子郵件。退款將使用相同於訂單的付款方式及您當初付款所使用的幣別。

請注意，依據處理所需要的時間，您的銀行可能需要 10 個營業日才能將退款匯入您當初付款所使用的信用卡或金融卡帳戶，這可能隨發卡機構而異，我們無法控制這個過程或有關的處理時間。在這種情況下，愛馬仕無法加快退款流程。在任何情況下，您都不會因退款而產生費用，但我們會在收到您退回的產品前扣留退款。

11.1.d) 在本網站上訂購的禮物

收到在本網站所訂購之禮品的第三方，可以依照第 11.1b)條中的說明透過愛馬仕專門店換貨。若要退回所訂購的禮品，在產品符合銷售條款下的退貨條件和相關規範下，我們將依照本條的退貨流程接受第三方收貨人的退貨要求。但退款只會匯入購買者的帳戶內。

否則，第三方收貨人只能在愛馬仕專門店兌換等值或價值更高的產品（禮品收貨人必須支付差價）。

11.1.e) 退換貨條件

11.1.e(i) 退換貨的一般要求

若您要退換貨，產品必須處於良好狀態，使我們能夠轉售該產品，且產品不得遭到使用、改造或洗滌，不得有磨損、髒污或損壞。退回的產品應保持原狀，包裝應完好（如是透明袋包裝，則包裝不得被打開，且所有原始包裝必須保留完好，包括橘色禮盒、防塵袋和盒子等包裝材料，以及配件、組件、標籤、商標標誌、證明書、說明書、NFC 標籤等），所有的標籤及（或）標誌必須完好無損且密封（如適用），且必須連同原始購買憑證及禮品（如有）一起退回。

11.1.e(ii) 香水、化妝品和美容產品的退換貨特別條件香水、化妝品和美容產品不得被打開、開啟或使用（包括外面的透明袋不得被移除），並且必須以原包裝退回。退回瑕疵產品或退回在運送途中損壞的產品時，客戶必須確保瓶子仍然密封；如無法達成，請聯絡我們的客服（參見「3. 訂購方式」）。

11.1.e(iii) 退回皮帶的特別條件

如果您購買了有皮帶和皮帶扣的皮帶，只能以一整組完整的皮帶進行退換貨。

11.1.e(iv) Apple Watch 和 Apple AirTag Hermès 的特別退貨政策

Apple Watch Hermès 必須以原包裝退回給我們，其必須未被開封且（或）NFC 標籤完好無損，且不能已經與電子設備配對或同步。退回的 Apple Watch Hermès 上的序號必須同於原始收據上的序號。Apple Watch Hermès Series 5 的內部白盒必須保持密封。Apple Watch Hermès Series 5 只能進行線上退貨，不接受換貨。只要您的 Apple Watch Hermès Series 5 是在本網站訂購且在收到產品起 7 天內退回本網站，您可以退回 Apple Watch Hermès Series 5 並取得退款。

Apple AirTag Hermès 必須以原包裝退回給我們，其必須未被開封、NFC 標籤完好無損及（或）電池啟用保護是密封的。退回的 Apple AirTag Hermès 不能已經與電子設備配對或同步。退回的 Apple AirTag Hermès 上的序號必須同於原始收據上的序號。Apple AirTag Hermès 的內部白盒必須保持密封。如透明密封膜及（或）NFC 標籤已被打開或撕除，產品無法退貨及（或）換貨。

11.1e(v) 換貨及（或）退貨、退款的一般限制

- 一件產品只能退換貨一次。換貨後，換得的產品不能再次更換。
- 在本網站訂購的客製化、定製及（或）量身定做的產品不能退換貨。
- 除非品質有瑕疵，我們不接受彩妝商品(香水、化妝品和美容商品等)、黃金、«petit h»商品、白銀、白金及（或）鉑金首飾或手錶的換貨。
- 貼身衣物：內衣、泳衣、襪子等商品，由於衛生和品質問題考量，恕不接受換貨；若已拆封者，恕不接受退貨。
- 貼身飾品：耳環（耳針、穿刺型）屬個人衛生用品，恕不接受換貨；若已拆封者，恕不接受退貨。
- 在本網站訂購的家具、燈飾和壁紙，不能換貨。這些產品部分使用天然纖維、木材及（或）天然皮革製成，這些是有生命的材料。因此，我們不能保證交貨送達的產品完全沒有瑕疵或完全與期待相符。
- 受「瀕危野生動植物種國際貿易公約」所保護的產品，只能在購買之國家/地區退、換貨。 - 不屬於「手提包、行李箱和小型皮製品」等類別的產品，不能更換為「手提包、行李箱和小型皮製品」類別的商品，除非您原始購買的產品有部分屬於這個類別。例如，成衣不能換成手提包。
- 凡購買「手提包、行李箱和小型皮製品」等類別的商品，由於產量問題考量，恕不接受換貨只接受退貨。對於在愛馬仕專門店或海外所購買的產品，我們目前不提供透過本網站及（或）電話換貨或退貨、退款的選擇。

11.1f) Apple Pay 換貨及（或）退貨、退款的一般限制

若您要求針對以 Apple Pay 完成的訂單進行換貨，且新換貨訂單的金額高於原始訂單的金額，我們僅接受信用卡付款。如果您要求部份或全部退款，該退款將退還至您當初用於設定 Apple Pay 付款的信用卡帳戶。

11.2 愛馬仕得於自行斟酌後，決定產品是否符合退、換貨條件。

11.3 如果我們因為您所提供的資訊不完整或不正確而無法向您送達正確的產品，您無權要求退款及退、換貨。此外，如果您未如實告知及（或）提供我們所要求您提供的資訊，我們無需對第 11 條中的退、換貨及（或）退款程序所引起的各種滅失、損壞、求償、成本或費用負責。

12. 售後服務和更換零件的可行性

對於技術上可維修的產品，我們將提供售後服務，但必須按照相關的售後服務條款辦理。如需維修，請聯絡我們的客服。

愛馬仕無法保證產品所需要的備用零件一定可取得。雖然如此，如需要一個或多個零件，愛馬仕仍將盡最大努力滿足客戶的需求。

13. 責任限制

在任何情況下，愛馬仕不會對非因愛馬仕未履行其義務所造成的損害負責。在相關法律規範所允許的最大範圍內，愛馬仕不對本銷售條款所造成的任何間接損害、結果性損害、特殊損害、懲罰性賠償，或任何業務損失或中斷所產生的損害、資料遺失或獲利損失負責，且無論這類責任是來自契約、保證（明示、有限或其他保證，以及不論是否在契約中載明）、侵權（包括過失和嚴格的產品責任）或其他情形，且無論我們是否已告知或被告知這類損害的可能性。

在相關法律規範所允許的最大範圍內，愛馬仕依照本銷售條款所應對客戶承擔的責任總額，不超過愛馬仕與客戶之間有爭議之該筆交易的銷售額。

本銷售條款未限制或免除愛馬仕因其過失所造成的死亡或人身傷害的責任。

14. 準據法 - 爭議

本銷售條款以台灣法律作為準據法，依台灣法律解釋。但是，依照 2008 年 6 月 17 日歐盟規章 EC 593/2008，本銷售條款並未免除愛馬仕遵守對客戶更有利的規定。在客戶慣常居住地的法律規範下，這些對客戶更有利的規定將透過合約而完全適用。如果發生訂單履行之爭議，您可以透過傳統調解程序或其他替代程序來解決爭議。

如果您對產品、本網站或其他事情不滿，請聯絡我們的客服（參見「3.訂購方式」）。

雖然有前述規定，如果發生爭議，依照台灣相關法律：

- 您可以向台灣台北地方法院提起訴訟。
- 愛馬仕可以向您戶籍所在地的法院提起訴訟。