

# Terma dan Syarat Jualan Am

September 2025

Sila baca dengan teliti Terma dan Syarat Jualan Am ini dan Terma dan Syarat Penggunaan Am laman web Hermes.com Malaysia ("Laman"). Anda juga boleh mencetak teks penuh dengan klik pautan berikut .

## 1. Identiti Penjual

- 1.1 Ini adalah Terma dan Syarat Jualan Am HERMES E-MESA PTE LTD ("Hermès" atau "kami"), sebuah syarikat swasta yang terhad oleh saham, diperbadankan di bawah undang-undang Singapura, dengan modal saham SGD 1 500 000, mempunyai pejabat berdaftar di One Marina Boulevard # 28-00, Singapura 018989, berdaftar dengan Accounting and Corporate Regulatory Authority (ACRA) Singapura dengan nombor pendaftaran 201910505C. Nombor telefonnya ialah seperti berikut: 1800 819255.

## 2. Skop Pemakaian dan Penerimaan Terma dan Syarat Am Jualan

- 2.1 Pembelian mana-mana produk jenama Hermès (selepas ini "**Produk**") yang ditawarkan di Laman ini dan/atau melalui telefon adalah tertakluk kepada terma dan syarat jualan ("**Terma dan Syarat Jualan**"). Produk Hermès adalah semata-mata bertujuan untuk dijual kepada pengguna akhir (*end user*), untuk kegunaan peribadi dengan mengecualikan semua penjual semula (atau perantara yang bertindak bagi pihak penjual semula). Oleh itu, anda berjanji dan menjamin bahawa dengan mengguna Laman ini dan/atau membeli mana-mana Produk di Laman ini dan/atau melalui telefon, anda bertindak sebagai pengguna akhir dan anda tidak akan, secara langsung atau tidak langsung, menjual semula Produk yang dibeli di Laman ini dan/atau melalui telefon untuk tujuan komersial.
- 2.2 Dengan membeli apa-apa Produk di Laman ini dan/atau melalui telefon, anda bersetuju untuk terikat kepada Terma dan Syarat Jualan ini. Anda juga bersetuju untuk mematuhi apa-apa dan kesemua garis panduan, notis, arahan, peraturan dan dasar operasi yang diterbitkan atau ditetapkan oleh kami yang berkaitan dengan pembelian Produk melalui Laman, yang mungkin diubah suai atau ditambah oleh kami dari semasa ke semasa. Anda dianggap mengetahui (*deemed to be aware*) dan terikat (*bound*) dengan apa-apa semakan terhadap garis panduan, notis, arahan, peraturan dan dasar operasi di Laman ini.
- 2.3 Hermès boleh mengemaskini Terma dan Syarat Jualan ini pada bila-bila masa, dan pengguna Laman dianggap mengetahui, dan terikat dengan, apa-apa semakan terhadap Terma dan Syarat Jualan ini apabila Terma dan Syarat Jualan yang telah dikemaskini diterbitkan di Laman ini. Anda boleh melihat versi Terma dan Syarat Jualan yang terpakai pada bila-bila masa dengan klik pautan yang dilabelkan sebagai "customer service". Setiap kali anda membeli Produk secara remote, anda akan diminta untuk mengesahkan penerimaan Terma dan Syarat yang terpakai pada tarikh membuat pesanan anda. Untuk bersetuju, anda mesti menanda kotak "Saya telah membaca dan menerima Terma dan Syarat" semasa membuat bayaran untuk Produk. Terma dan Syarat Jualan yang dipakai pada waktu memeterai kontrak jualan adalah yang mengikat anda.
- 2.4 Bagi setiap pembelian Produk di Laman ini, anda akan diminta untuk (i) log masuk ke akaun pengguna anda untuk membuat pembelian, dan (ii) sahkan penerimaan anda terhadap Terma dan Syarat Jualan yang terpakai pada tarikh pesanan anda. Terma dan Syarat Jualan yang berkenaan boleh dilihat sebelum dan pada masa anda diminta untuk mengesahkan penerimaan tersebut. Untuk mengesahkan penerimaan anda, anda perlu menanda kotak "Saya menerima Terma dan Syarat Jualan Am (tetingkap baru) dan bersetuju dengan pemprosesan data saya, menurut Dasar Privasi Hermès". Anda boleh melihat versi Dasar Privasi yang terpakai pada bila-bila masa dengan klik pautan hiper berlabel "Privasi".
- 2.5 Hermès akan mengguna bahan-bahan yang tidak digunapakai dari pelbagai tapak-tapak produksi syarikat Kumpulan Hermès seperti kulit, logam (berharga atau tidak), kristal, porselin, enamel, bahan tekstil, dan / atau produk perkilangan yang membawa nama jenama Hermès yang diperintah untuk dimusnahkan dan yang dihasilkan daripada bahan-bahan ini (selepas ini "**Bahan**"). Di dalam rangka aktiviti yang dinamakan "petit h" dalam Kumpulan Hermès, Bahan akan dicadangkan kepada artis yang akan bekerjasama dengan para tukang yang mempunyai pengetahuan yang berbeza di Kumpulan Hermès untuk mewujudkan dan menghasilkan beberapa produk (selepas ini "**petit h' Products**").

## 3. Kesedia-adaan Produk dan Tempahan

- 3.1 Tawaran dan harga Produk kami adalah sah selagi ianya masih dipaparkan di Laman, tertakluk kepada kesedia-adaan. Dalam sesetengah situasi, kami menyedari bahawa kesilapan atau perubahan mungkin berlaku, terutamanya dalam kes pesanan serentak Produk oleh beberapa pelanggan. Sekiranya Produk telah tiada selepas pesanan, kami akan memaklumkan anda tentang ketiadaan tersebut melalui e-mel atau telefon secepat mungkin. Kemudiannya, anda akan diberikan pilihan untuk memesan Produk lain di Laman ini atau untuk membatalkan pesanan anda.

3.2 Kami tidak akan bertanggungjawab jika Produk tidak mempunyai stok atau telah tiada, bagi pesanan yang belum diterima oleh kami.

3.3 Kami berhak mengubah Produk yang ditawarkan di Laman ini dan/atau melalui telefon pada bila-bila masa dan tanpa sebarang notis terlebih dahulu. Untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kami dan memastikan kesedia-adaan Produk kami untuk semua pelanggan, kami berhak untuk menghadkan bilangan Produk yang boleh dibeli atau ditempah oleh setiap pelanggan.

#### 3.4 *Syarat-syarat Tempahan*

##### (a) Penerimaan terhadap syarat-syarat tempahan kami

- (i) Sebarang tempahan yang dibuat melalui telefon atau di Laman ini adalah dianggap sebagai penerimaan terdahulu dan penuh terhadap Terma dan Syarat Jualan, termasuk syarat-syarat tempahan ini;
- (ii) Bagi sebarang tempahan yang dibuat melalui telefon, anda hendaklah mengesahkan secara lisan bahawa anda telah membaca dan menerima Terma dan Syarat Jualan ini sebagai prasyarat kepada perkhidmatan tempahan Produk Hermès. Jika tidak, anda tidak akan dapat membuat tempahan;
- (iii) Hermès berhak untuk menyesuaikan atau mengubah Terma dan Syarat Jualan ini pada bila-bila masa. Syarat-syarat yang terpakai adalah syarat-syarat yang berkuat kuasa pada hari tempahan dibuat. Perkhidmatan tempahan ini ditawarkan secara percuma;
- (iv) Bagi memenuhi jangkaan anda sebaik mungkin, senarai Produk yang ditawarkan di Laman ini dan/atau di stor bagi tujuan tempahan adalah tertakluk kepada perubahan pada bila-bila masa bergantung kepada ketersediaan Produk kami ;
- (v) Produk yang tersedia akan dimaklumkan kepada anda:
  - (A) bagi tempahan melalui telefon, selepas anda memaklumkan kepada operator stor pilihan anda;
  - (B) di Laman ini dengan memilih stor pilihan anda;
- (vi) Maklumat berkaitan ketersediaan Produk adalah diperolehi secara langsung daripada stor/gudang kami dan dalam keadaan tertentu berkemungkinan tidak tepat sekiranya terdapat perubahan pada stok kami. Anda akan dimaklumkan tentang sebarang perubahan secepat mungkin.
- (vii) **Jualan yang dibuat di stor berhubung dengan Produk yang ditempah tidak merupakan jualan dalam talian. Pembelian anda akan tertakluk kepada syarat-syarat jualan am yang terpakai kepada stor yang membuat jualan tersebut.**

##### (b) Pengesahan tempahan

- (i) Setelah anda memilih lokasi pengambilan, menyemak butiran tempahan anda, jumlah harga dan mengesahkan semua Terma dan Syarat Jualan, anda akan menerima panggilan, e-mel atau mesej teks daripada Hermès yang mengesahkan bahawa tempahan anda telah didaftarkan. **Semua tempahan yang berjaya diterima oleh Hermès akan menerima satu e-mel pengesahan. Dokumen ini hendaklah disimpan kerana ia merupakan bukti tempahan.**
- (ii) Dalam sesetengah situasi, sekiranya berlakunya kekurangan stok, Hermès boleh membatalkan tempahan tersebut dan akan memaklumkan anda melalui telefon atau e-mel dengan seawal mungkin. Hermès berhak untuk membatalkan mana-mana tempahan pelanggan yang tidak mematuhi Terma dan Syarat Jualan ini.
- (iii) Sekiranya anda tidak menerima satu e-mel pengesahan tempahan, ini bermakna tempahan anda tidak berjaya diterima.

##### (c) Had masa bagi kesedia-adaan produk dan tempoh sah tempahan

- (i) Bagi sebarang tempahan yang dibuat dalam waktu operasi stor-stor Hermès, Hermès akan memberikan maklum balas mengenai ketersediaan Produk di stor yang dipilih dalam tempoh empat (4) jam selepas permintaan tempahan anda.
- (ii) Sebarang tempahan yang dibuat di luar waktu operasi stor-stor Hermès akan diproses pada hari operasi berikutnya.
- (iii) Anda akan dimaklumkan mengenai ketersediaan tempahan anda melalui panggilan telefon atau e-mel berdasarkan maklumat hubungan yang telah diberikan semasa membuat tempahan.
- (iv) Dalam sesetengah situasi, Hermès mungkin perlu menukar masa atau tarikh pengambilan tempahan yang telah dirancang pada asalnya. Hermès akan memaklumkan anda sebarang penukaran mengenai ketersediaan Produk yang ditempah.
- (v) Produk yang dipilih akan ditempah bagi tempoh masa tiga (3) hari selepas penerimaan e-mel pengesahan tempahan (tertakluk kepada had masa yang berbeza yang dimaklumkan oleh stor Hermès). Sekiranya pengambilan tidak dilakukan dalam tempoh masa tersebut, tempahan akan dibatal dan anda tidak lagi boleh mengambil Produk tersebut serta tidak berhak untuk membuat sebarang tuntutan terhadap Hermès mengenai tempahan tersebut.

(d) Kaedah pengambilan

- (i) Untuk mengambil dan membuat pembayaran bagi Produk anda, anda perlu mengemukakan kad pengenalan diri dan/atau nombor tempahan anda.
- (ii) Sekiranya anda ingin orang lain mengambil dan membuat pembayaran bagi Produk tersebut, individu tersebut perlu mengemukakan:
  - (A) E-mel atau mesej teks mengenai ketersediaan tempahan anda;
  - (B) Kad pengenalan individu tersebut;
  - (C) Satu salinan kad pengenalan anda.
- (iii) Hermès mengekalkan hak milik penuh dan mutlak ke atas Produk yang ditempah sehingga bayaran penuh bagi Produk tersebut dilakukan. Risiko yang berhubung dengan Produk akan dipindahkan kepada anda pada masa pengambilan Produk.
- (iv) Sebarang kad pengenalan yang dikemukakan hanya akan diperiksa semata-mata untuk tujuan pengesahan pengenalan.

## 4. Prosedur Pesanan

4.1 Laman ini boleh digunakan untuk menempah dan membeli pilihan Produk dari Hermès, terus dalam talian melalui Internet bagi penghantaran ke Malaysia, dan negara lain yang mungkin dimaklumkan oleh kami melalui Laman ini dari semasa ke semasa ("**Kawasan Penghantaran**"). Anda juga boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan kami melalui telefon di 1800 819255 (sila rujuk kepada waktu operasi yang dipaparkan di bahagian "Contact Us") untuk membuat pesanan melalui telefon.

4.2 Laman ini tidak membenarkan penempatan pesanan khas yang terutamanya terdiri daripada penciptaan produk yang tidak wujud dalam rangkaian Produk semasa kami, atau tidak lagi dalam koleksi Hermès, tempahan khas atau penyesuaian atau pengkhususan produk dari koleksi Hermès, dan penghasilannya oleh mana-mana entiti Kumpulan Hermès. Oleh itu, Terma dan Syarat Jualan ini tidak terpakai untuk pesanan khas. Untuk sebarang pesanan khas, sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan kami dengan klik pautan "customer service" atau melalui telefon di 1800 819255 (sila rujuk kepada waktu operasi yang dipaparkan di bahagian "Contact Us").

### 4.3 Akaun Pengguna

- (a) Anda dikehendaki mendaftar akaun pengguna dengan kami untuk membuat pesanan bagi sebarang Produk di Laman ini dan melalui telefon. Perjualan melalui telefon memerlukan kewujudan akaun Hermès. Sekiranya anda baru kepada Hermès, anda akan diminta untuk mendaftar akaun pengguna di Laman ini. Ini mungkin memerlukan penyerahan data peribadi.
- (b) Apabila anda mendaftar akaun pengguna dengan kami, anda perlu mencipta suatu nama pengguna dan kata laluan. Nama pengguna dan kata laluan anda boleh diterima atau ditolak mengikut budi bicara mutlak kami. Anda bersetuju untuk menyimpan maklumat mengenai nama pengguna dan kata laluan anda secara sulit. Anda bertanggungjawab sepenuhnya terhadap keselamatan akaun pengguna anda, dan akan bertanggungjawab sepenuhnya terhadap sebarang penzahiran atau penggunaan (sama ada dibenarkan atau tidak) mengenai sebarang butiran akaun pengguna anda (termasuk nama pengguna dan / atau kata laluan untuk akaun pengguna tersebut). Anda akan memberitahu kami dengan serta-merta jika anda mempunyai sebab untuk mengesyaki bahawa kesulitan nama pengguna dan / atau kata laluan telah dikompromi, atau jika nama pengguna dan / atau kata laluan sedemikian telah digunakan tanpa kebenaran terlebih dahulu. Jika kami mempunyai alasan untuk mempercayai bahawa terdapat kemungkinan pelanggaran keselamatan atau penyalahgunaan akaun pengguna, kami mungkin akan menghendaki anda untuk menukar nama pengguna atau kata laluan anda, atau kami boleh menggantung akaun pengguna anda tanpa notis terlebih dahulu.
- (c) Kami mungkin menggantung atau menutup akaun pengguna anda dan / atau membatalkan nama pengguna dan / atau kata laluan anda mengikut budi bicara kami tanpa memberi alasan atau notis terlebih dahulu. Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian yang dialami oleh anda akibat daripada atau berkaitan dengan penggantungan, penutupan, pelarangan, penyekatan atau pembatalan tersebut.
- (d) Anda mengiktiraf bahawa sebarang akses ke dan / atau penggunaan akaun pengguna anda (termasuk akses dan / atau penggunaan untuk pembelian dan penempatan pesanan untuk sebarang Produk), dan apa-apa maklumat, data atau komunikasi boleh dirujuk atau dikesan kepada nama pengguna dan kata laluan anda akan dianggap sebagai:
  - (a) akses ke dan / atau penggunaan akaun pengguna anda (termasuk akses dan / atau penggunaan untuk pembelian, dan penempatan pesanan untuk, sebarang Produk) oleh anda; atau
  - (b) maklumat, data atau komunikasi adalah disiarkan, dihantar dan dikeluarkan oleh anda secara sah. Anda bersetuju untuk terikat dengan akses tersebut dan / atau penggunaan akaun pengguna anda (termasuk akses dan / atau penggunaan untuk pembelian, dan penempatan pesanan untuk, sebarang Produk) walaupun anda tidak pernah membenarkan penggunaan tersebut, dan anda bersetuju bahawa kami berhak, tetapi tidak bertanggungjawab, untuk bertindak dan memegang anda sebagai bertanggungjawab ke atas tindakan sedemikian, seolah-olah ia dijalankan atau dihantar oleh anda. Anda juga bersetuju untuk menanggung rugi kami dengan sepenuhnya terhadap sebarang dan kesemua kerugian

disebabkan oleh sebarang akses ke dan / atau penggunaan akaun pengguna anda (termasuk akses dan / atau penggunaan untuk pembelian, dan penempatan pesanan untuk, sebarang Produk) yang dapat dirujuk atau dapat dikesan kepada nama pengguna dan kata laluan anda.

#### 4.4 Memilih Produk

- (a) Bagi pesanan di Laman web:
  - (i) Anda boleh pada bila-bila masa menambah Produk ke pemilihan (*selection*) anda dengan klik "Add to cart", dan memilih untuk melengkapkan pesanan anda atau meneruskan pembelian anda.
  - (ii) Anda boleh melihat pemilihan anda dengan menuding ke atasnya atau dengan klik pada "View your cart" di menu di bahagian atas sebelah kanan, di mana gambar Produk, warna dan nombor rujukan, kuantiti yang dipilih, harga unit, dan jumlah bagi pemilihan akan dipaparkan. Anda kemudiannya akan diarahkan untuk memilih kaedah penghantaran supaya boleh mengira kos penghantaran, dan juga jumlah yang perlu dibayar. Pesanan Produk dan alamat penghantaran boleh ditukar sebaik sahaja pesanan telah ditempatkan dengan syarat pelanggan menghubungi perkhidmatan pelanggan sebelum pesannya dihantar. Dalam keadaan sedemikian, sistem pembayaran akan mengira semula jumlah keseluruhan. Sekiranya jumlah baru yang perlu dibayar lebih besar daripada transaksi awal anda, transaksi awal anda akan dibatalkan, dan anda perlu membuat bayaran untuk jumlah baru tersebut. Jika jumlah baru yang perlu dibayar adalah kurang daripada transaksi awal anda, sistem pembayaran akan melakukan penangkapan separa (*partial capture*).
- (b) Bagi pesanan melalui telefon:
  - (i) Anda boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan kami dan menyatakan pilihan Produk-Produk dan khususnya warna, rujukan, kuantiti, saiz dan bahan yang dipilih, dan maklumat penghantaran yang diperlukan untuk penghantaran pesanan anda yang betul (panggilan, nama, nama keluarga, nombor telefon, alamat penghantaran). Kami akan memberitahu anda masa penghantaran yang diperlukan untuk penghantaran anda.
  - (ii) Anda akan menerima e-mel dan/atau mesej teks (bergantung pada kaedah komunikasi yang dipilih) dengan pautan untuk membuat pembayaran. Dengan klik pautan tersebut, anda akan dibawa ke platform pembayaran di mana anda akan mendapat ringkasan pesanan. Anda mesti mengesahkan ketepatan pilihan anda dalam ringkasan tersebut sebelum membuat pembayaran.

#### 4.5 Log Masuk

- (a) Sebaik sahaja anda telah memilih Produk yang anda ingin beli, klik pada "Checkout" untuk memulakan proses pesanan anda.
- (b) Sekiranya anda sudah mempunyai akaun pengguna, anda perlu log masuk dan masukkan kata laluan anda dengan klik pada "Returning customer". Sekiranya anda belum mempunyai akaun pengguna, anda akan diminta untuk membuat satu dengan klik "New Customer", penggunaan anda akan ditadbir oleh terma-terma yang dinyatakan dalam Seksyen 4.3. Anda juga akan mempunyai pilihan untuk ditambahkan ke senarai mel kami dengan klik "Yes, I'd like to receive the latest news and event invites from Hermès and Hermès Group".
- (c) Sebaik sahaja anda telah log masuk ke akaun pengguna anda, anda akan dapat:
  - (i) memantau penghantaran anda dan melihat sejarah pesanan anda;
  - (ii) memulang atau menukar Produk (tertakluk kepada dan mengikut Terma dan Syarat Jualan);
  - (iii) menambah atau mengubah suai alamat penghantaran dan alamat bil anda untuk pesanan masa hadapan; dan / atau
  - (iv) mengurus langganan anda kepada surat berita Hermès.
- (d) Data yang direkod di Laman ini merupakan bukti kesemua transaksi antara kami dan para pelanggan kami. Sekiranya berlaku pertikaian antara kami dan mana-mana pelanggan kami mengenai transaksi yang dibuat di Laman ini, data yang direkod di Laman ini akan dianggap sebagai bukti yang tidak dapat disangkal (*irrefutable proof*) mengenai kandungan transaksi.
- (e) Anda boleh menyahaktifkan akaun anda pada bila-bila masa dengan menghantar e-mel kepada Perkhidmatan Pelanggan dengan klik pautan "customer service".
- (f) Bagi pesanan hadiah, anda akan mempunyai pilihan untuk memasukkan kad hadiah dan invoice tanpa nilai.

#### 4.6 Ringkasan Pesanan

- (a) Pengesahan Kaedah Penghantaran

- (i) Anda dikehendaki mengesah kaedah penghantaran dan memasuk butiran penghantaran yang diperlukan bagi menghantar pesanan anda dengan berjaya: negara penghantaran, gelaran, nama keluarga, nama pertama, nombor telefon, alamat penghantaran(atau stor di mana anda akan mengutip pesanan anda, sekiranya perkhidmatan ini ditawarkan oleh stor-stor di negara penghantaran yang terpilih - lihat Seksyen 7.1 “Kawasan Penghantaran dan Pengutipan” di bawah), dan apa-apa maklumat atau butiran yang diperlukan oleh kami.
- (ii) Sebaik sahaja anda telah melengkapkan langkah ini, klik "Continue".
- (iii) Bagi pesanan melalui telefon: Produk-Produk akan dihantar ke alamat penghantaran yang dinyatakan oleh semasa anda membuat pesanan. Hermès akan memberitahu anda semasa pemesanan anda sekiranya Produk dapat dihantar pada alamat penghantaran yang diminta. Sila pastikan maklumat penghantaran yang anda diberikan adalah tepat kerana maklumat ini akan tertera pada label penghantaran. Maklumat yang tidak tepat boleh menyebabkan kelewatan atau kehilangan pesanan anda. Hermès tidak akan bertanggungjawab keatas sebarang penggantian atau pemulangan wang jika maklumat yang diberikan tidak tepat.

(b) Pengesahan Kaedah Pembayaran serta Bayaran untuk Pesanan Anda

- (i) Anda boleh menggunakan alamat penghantaran anda sebagai alamat bil anda atau anda boleh masukkan alamat lain. Anda akan diminta untuk memilih kaedah pembayaran dan memasuk maklumat yang berkaitan.
- (ii) Di langkah akhir prosedur pesanan yang diterangkan di atas dan, sebaik sahaja anda telah menerima secara keseluruhannya Terma dan Syarat-syarat Jualan dan Penggunaan di sini serta Dasar Privasi untuk Laman ini, klik butang "Order and pay".
- (iii) Anda mesti memeriksa secara teliti bahawa pilihan anda adalah betul sebelum mengesahkan pesanan anda. Walaupun segala usaha dilakukan untuk memastikan bahawa warna dan reka bentuk Produk di gambar-gambar yang dipaparkan di Laman ini adalah sepadan dengan Produk asal, perubahan boleh berlaku, khususnya kerana kekangan paparan warna (*colour display constraints*) di peralatan komputer anda. Oleh itu, Hermès tidak akan bertanggungjawab atas apa-apa kesilapan atau ketidaktepatan yang tidak penting dalam gambar atau representasi grafik Produk di Laman ini. Sekiranya terdapat pertanyaan mengenai Produk, anda boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan kami.
- (iv) Bagi pesanan melalui telefon: setelah anda mengesahkan maklumat pesanan, memberikan nama penuh, maklumat pembayaran, menerima Terma dan Syarat ini dan Dasar Privasi Hermès, anda boleh meneruskan pembayaran untuk pesanan dengan klik butang "Pay". Hermès tidak akan mempunyai akses ke apa-apa butiran bank. Setelah pembayaran dibuat, anda akan menerima **Ringkasan Pesanan** (lihat Seksyen 4.6 (c) ‘Ringkasan Pesanan’) e-mel bersama rujukan transaksi, jumlah transaksi, ciri-ciri penting pesanan atau Produk yang dipesan (saiz, warna, dan lain-lain), kuantiti dan harga Produk yang dibeli. Terma dan Syarat ini dan Dasar Privasi kami akan dihantar kepada anda dengan Ringkasan Pesanan anda. Kami menasihatkan agar anda menyimpan maklumat ini. Hermès kemudian akan memproses pesanan anda.
- (v) Untuk maklumat lanjut mengenai kaedah pembayaran (mata wang, kaedah bayaran yang telah diterima, lain-lain), sila rujuk kepada Seksyen 5 di bawah.
- (vi) Apabila selesai, pesanan anda akan dihantar kepada kami untuk tujuan menilai sama ada kami akan menerima pesanan anda. Kami berhak untuk menahan jumlah pesanan dari kaedah pembayaran yang dipilih sementara menunggu penerimaan pesanan oleh Hermès. Jumlah bayaran hanya akan dikeluarkan kepada kami setelah pesanan diterima dan dikirimkan (lihat Seksyen 4.7 “Penerimaan Pesanan” di bawah).

**Kami berhak untuk tidak menerima apa-apa pesanan oleh pelanggan mengikut budi bicara kami dan kami tidak perlu menyediakan atau memberikan apa-apa sebab mengenai penolakan penerimaan tersebut, termasuk tetapi tidak terhad di mana terdapatnya pertikaian dengan pelanggan tersebut berkenaan dengan pesanan terdahulu, atau jika kami mempunyai sebab yang munasabah untuk mengesyaki bahawa pelanggan tersebut telah melanggar Terma dan Syarat Jualan, atau terlibat dalam apa-apa aktiviti penipuan atau apa-apa alasan lain yang sah.**

(c) Ringkasan Pesanan

- (i) Anda akan menerima ringkasan pesanan melalui e-mel (“**Ringkasan Pesanan**”). Ringkasan Pesanan akan menjelaskan jumlah pesanan tersebut, butir-butir kos penghantaran dan waktu penghantaran, ciri-ciri penting, kuantiti dan harga dan Produk yang dibeli. **Ringkasan Pesanan tersebut bukanlah pengesahan penerimaan pesanan anda oleh Hermès.** -
- (ii) Kami menasihatkan anda supaya menyimpan Ringkasan Pesanan tersebut dalam format elektronik.

#### 4.7 *Penerimaan Pesanan*

- (a) Pesanan anda diterima oleh Hermès setelah kami memberitahu anda secara bertulis bahawa pesanan anda telah dihantar dan anda menerima pengesahan e-mel penghantaran pesanan dengan invoice asal elektronik yang dilampirkan ("**Pengesahan Penghantaran**"). Pengesahan Penghantaran tersebut akan dianggap sebagai penerimaan pesanan yang anda kirimkan menurut Seksyen 4.6 (b) (ii) atau Seksyen 4.6 (b) (iv) (mana yang berkenaan). Perjanjian penjualan antara anda dan Hermès bagi pesanan anda akan dibentuk setelah kami menerima pesanan anda, mengambil pembayaran penuh untuk pesanan anda dan memberitahu anda secara bertulis bahawa pesanan anda telah dihantar. Sekiranya sebahagian daripada pesanan anda tidak tersedia, kami akan menghubungi anda untuk memutuskan sama ada anda ingin meneruskan sebahagian pesanan anda yang tersedia atau jika anda ingin membatalkannya sepenuhnya. Perjanjian penjualan diantara anda dan Hermès akan merangkumi pesanan dan Terma dan Syarat Penjualan ini ("**Perjanjian**"), yang akan terpakai dengan mengecualikan apa-apa terma dan syarat lain atau apa-apa syarat yang disiratkan oleh perdagangan, pelanggan, amalan atau cara berurusan. Setelah Perjanjian terbentuk, ia hanya dapat dibatalkan dalam keadaan terhad (lihat Seksyen 8 "Masalah Penghantaran").
- (b) Sekiranya anda tidak menerima Pengesahan Penghantaran berkenaan dengan sebarang Produk oleh kerana tetapi tidak terhad kepada, **kekurangan stok, dan/atau aktiviti yang mencurigakan yang melibatkan akaun anda**, kontrak penjualan tidak akan dibentuk, dimana di dalam hal ini jumlah yang dipegang oleh kami akan dikembalikan kepada anda berkenaan dengan Produk tersebut dan kami tidak akan mempunyai tanggungjawab lebih lanjut kepada anda berkenaan dengan Produk tersebut (termasuk pesanan yang dikemukakan berkenaan dengan Produk tersebut). Setiap Pengesahan Penghantaran hendaklah, bersama dengan Terma dan Syarat Penjualan ini, merupakan kontrak penjualan yang asing antara kami dan anda berkenaan dengan pembelian Produk yang dinyatakan dalam Pengesahan Penghantaran. Pengesahan Penghantaran adalah bukti muktamad pembelian anda, dan penerimaan kami atas pesanan anda, berkenaan dengan Produk yang dinyatakan dalam Pengesahan Penghantaran.

## 5. Harga – Kaedah Pembayaran Yang Diterima

### 5.1 *Harga*

- (a) Harga Produk adalah dalam **MYR**, termasuk cukai. Kecuali dalam kes-kes pembayaran balik yang dikeluarkan i) dalam konteks dasar pertukaran dan pemulangan kami atau ii) atas sebab kekurangan kesesuaian dan kecatatan tersembunyi, kami tidak akan membayar balik apa-apa cukai jualan dan perkhidmatan yang dikenakan ke atas pembelian yang dibuat di Laman ini (termasuk dalam keadaan di mana pembeli, selepas menerima Produk, eksport semula ke negara yang terletak di luar Kawasan Penghantaran).
- (b) Hermès berhak untuk meminda harga Produk di Laman ini dan/atau melalui telefon pada bila-bila dan tanpa sebarang notis terlebih dahulu. Harga yang perlu dibayar berkenaan dengan Produk yang anda beli akan ditentukan berdasarkan senarai harga yang disiarkan di Laman dan/ atau disampaikan kepada anda melalui telefon pada masa pesanan anda dihantar mengikut Seksyen 4, dan tertakluk kepada kesediaan-adaannya Produk yang dipesan pada masa tersebut.
- (c) Semua pesanan mesti dibayar sebaik sahaja pesanan telah diterima oleh kami. Bagi mengelakkan keraguan, jika apa-apa pesanan Produk dibuat oleh anda tidak diterima sepenuhnya oleh kami menurut Seksyen 4.7(a)s atau mana-mana Produk yang terdiri daripada pesanan yang tidak tersedia ada pada waktu penghantaran, anda hanya akan dikenakan harga Produk dan kos penghantaran, yang merupakan sebahagian pesanan yang diterima atau yang tersedia untuk dihantar.
- (d) Tertakluk kepada undang-undang yang terpakai, Hermès tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang caj tambahan dan/atau bayaran yang dikenakan oleh bank anda dalam proses pesanan dan pemulangan.

### 5.2 *Kaedah Penerimaan Pembayaran*

- (a) Pembayaran melalui kad kredit atau kad debit
  - (i) Kami menerima bayaran melalui kad kredit dan kad debit berikut: Visa®, MasterCard, American Express, dan JCB. Pembayaran dengan kad kredit dan kad debit adalah disahkan dan dijamin oleh sistem "3D Secure". Sistem ini juga dikenali di bawah nama-nama "Disahkan oleh Visa®", "MasterCard® SecureCode", "American Express SafeKey®", atau "JCB Jsecure". Semasa membuat bayaran, pelanggan akan dikemukakan dengan gesaan dari bank yang meminta maklumat peribadi pelanggan untuk mengesahkan identiti pemegang kad dan untuk mengesahkan transaksi.
  - (ii) *Cara membayar dengan 3D Secure di Hermes.com:*

- (A) Selepas pengesahan maklumat kad kredit anda atau kad debit (nombor kad, tarikh luput dan nombor pengesahan kad), halaman baru akan dipaparkan di mana anda perlu memasukkan maklumat peribadi yang diminta oleh bank anda. Maklumat ini termasuk:
  - jawapan kepada soalan peribadi;
  - kata laluan yang telah anda pilih sebelum ini;
  - kod yang dihantar melalui SMS; dan/atau
  - tarikh lahir anda.
- (B) Setelah kod Secure 3D dimasukkan dan disahkan oleh bank anda, pesanan anda adalah selesai. Anda akan menerima e-mel pengesahan.
- (C) Pengesahan adalah khusus untuk setiap bank. Untuk sebarang pertanyaan mengenai kod 3D Secure anda, sila hubungi bank anda secara langsung.
- (D) Pesanan anda hanya akan dihantar selepas kaedah pembayaran anda telah disahkan dan setelah menerima pengesahan kad debit anda.
- (E) Akaun anda hanya akan dikenakan bayaran apabila Produk telah dihantar.

(b) Kredit Stor

Kredit stor yang dikeluarkan oleh stor Hermès dan kad hadiah yang dikeluarkan oleh stor Hermès tidak boleh digunakan untuk membeli Produk di Laman ini dan/atau melalui telefon.

(c) Apple Pay

Kami juga menerima pembayaran melalui Apple Pay (kecuali untuk pesanan telefon dan pertukaran). Kaedah pembayaran ini serasi dengan peranti Apple di mana anda telah memasukkan maklumat anda dalam aplikasi Apple Pay. Apabila anda memilih "Tambah ke Trolis", pilihan Apple Pay akan muncul pada halaman produk yang ditambah. Anda perlu memilih butang Apple Pay dan kemudian (i) menerima Terma dan Syarat Jualan Hermès yang Umum, (ii) menggunakan maklumat yang anda masukkan dalam akaun Apple anda, bersetuju untuk membuat akaun pelanggan jika anda belum memilikinya, dan menerima Dasar Privasi Hermès. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk Dasar Privasi kami.

Sebelum mengesahkan pembayaran, sila sahkan bahawa maklumat yang dikaitkan dengan akaun Apple anda adalah betul, khususnya alamat penghantaran yang disediakan. Hermès tidak akan bertanggungjawab untuk penggantian atau pemulangan Produk jika maklumat yang disediakan dalam akaun Apple anda adalah tidak tepat. Anda perlu mengesahkan pesanan menggunakan kaedah pengesahan ID yang berkaitan dengan akaun Apple anda atau dengan memasukkan butiran log masuk dan kata laluan ke dalam akaun Apple anda. Apabila menyiapkan pesanan anda, anda akan dialihkan ke halaman pengesahan Hermès.com.

- Jika anda mempunyai akaun pelanggan Hermès, pesanan anda akan secara automatik dikaitkan dengan akaun anda.
- Jika anda belum mempunyai akaun pelanggan Hermès, anda akan menerima emel pengesahan pembuatan akaun anda. Anda akan menerima pautan untuk menetapkan kata laluan untuk akaun pelanggan anda.

### 5.3 Invois - Invois

- (a) **Invois anda akan dihantar oleh Hermès dalam e-mel Pengesahan Penghantaran.** Kami berusaha untuk memastikan bahawa komunikasi-komunikasi kami dihantar kepada anda dalam masa yang terdekat. Walau bagaimanapun, adalah berkemungkinan bahawa e-mel-e-mel mungkin dianggap sebagai spam. Oleh itu, kami meminta agar anda menyemak folder spam anda sekiranya anda belum menerima e-mel Pengesahan Penghantaran anda.
- (b) **Anda juga boleh memuat turun invois elektronik pendua anda dalam akaun peribadi anda, bahagian "Pesanan Anda".** Akaun pelanggan akan dicipta secara automatik untuk setiap pesanan. Untuk mempunyai akses kepada invois pendua elektronik anda, sila log masuk ke dalam akaun anda. Sekiranya anda tidak pernah log masuk, anda boleh klik e-mel pengesahan akaun untuk memproses penciptaan kata laluan atau anda boleh mencipta kata laluan secara terus di dalam Laman dengan klik "Terlupa Kata Laluan". Sebagai alternatif, anda boleh mencipta kata laluan baru secara terus di Laman dengan klik "Terlupa Kata Laluan" dan memasukkan alamat e-mel anda.

- (c) **Anda tidak akan menerima invoice bercetak dengan penghantaran anda. Sekiranya anda ingin menerima versi invoice bercetak anda, anda boleh membuat permintaan daripada Perkhidmatan Pelanggan kami, dalam tempoh maksimum satu (1) bulan dari penghantaran pesanan anda.**

## 6. Pengekalan Hakmilik

- 6.1 Hakmilik kepada mana-mana Produk yang dibeli oleh anda akan kekal bersama kami sehingga pembayaran penuh Produk telah diterima oleh kami.
- 6.2 Walaubagaimanapun, anda mengambil risiko (khususnya mengenai kehilangan, kecurian atau kerosakan) yang berkaitan dengan Produk yang anda beli dari saat Produk dihantar ke alamat yang dinyatakan dalam pesanan yang dikemukakan berkenaan dengan Produk tersebut (sekiranya penghantaran ke alamat pos) atau dari saat kutipan di stor (sekiranya kutipan di stor) menurut Seksyen 7. Untuk mengelakkan keraguan, pemindahan pemilikan berlaku sebelum Produk sampai di kastam Malaysia, di mana anda adalah pengimport Produk.

## 7. Kaedah Penghantaran and Kutipan di Stor

### 7.1 *Kawasan Penghantaran dan Pengutipan*

#### (a) Penghantaran ke alamat pos

- (i) Pesanan yang dibuat di Laman ini dan/atau melalui telefon hanya boleh dihantar ke Malaysia.
- (ii) Pesanan untuk alamat penghantaran yang terletak di luar Kawasan Penghantaran adalah tidak dibenarkan.
- (iii) Atas sebab keselamatan, kami tidak akan memproses apa-apa pesanan yang mempunyai alamat penghantaran umum, alamat P.O., atau alamat DX yang telah disediakan.
- (iv) Produk akan dikirim ke alamat penghantaran yang dinyatakan dalam pesanan yang dihantar berkenaan dengan Produk tersebut menurut Seksyen 4.

#### (b) Kutipan di Stor Hermès

Anda boleh memilih untuk mengutip barangan yang dipesan melalui Laman ini dan/atau melalui telefon dari stor-stor yang terpilih. Perkhidmatan ini ialah percuma kepada pelanggan Laman ini dan/atau melalui telefon, dan terdapat di stor Pavilion, Kuala Lumpur dan The Gardens Store, Kuala Lumpur. Anda juga boleh menentukan pihak ketiga untuk datang dan mengutip pesanan anda di stor tersebut (sila lihat “Seksyen 7.3 Masa yang Diperlukan untuk Menghantar dan Mengutip”).

### 7.2 *Kos Penghantaran*

- (a) Penghantaran adalah percuma untuk semua pesanan.

### 7.3 *Masa yang diperlukan untuk Menghantar dan Mengutip*

Masa penghantaran di bawah akan dikira dari **masa penghantaran pesanan anda**. Anggaran masa penghantaran akan dinyatakan pada halaman pengesahan pembayaran.

#### (a) Menghantar ke alamat pos

Pada permulaan proses pesanan, kami akan memaklumkan kepada anda tempoh masa yang diperlukan untuk menghantar dan kaedah penghantaran yang sedia ada untuk Produk yang dibeli serta negara penghantaran. Harga penghantaran akan dikenakan sebagai tambahan kepada harga Produk yang dibeli.

Walaubagaimanapun, Hermès berhak untuk membahagikan pesanan anda kepada beberapa bungkusan. Kad kredit atau kad debit akan dikenakan bayaran dengan sewajarnya dan selaras dengan harga Produk yang telah dihantar. Kos penghantaran (jika ada) hanya akan dikenakan untuk satu penghantaran, mengikut maklumat yang terdapat dalam Ringkasan Pesanan anda.

#### (b) Kutipan di Stor

Sesuai e-mel atau SMS akan dihantar kepada anda apabila pesanan anda tersedia di stor.

Bagi pengutipan dari stor Hermès yang terpilih di Malaysia, Produk anda akan disediakan dalam tempoh masa:

- (i) 1-2 hari bekerja bagi pesanan yang dipesan dan disahkan sebelum 12.00 tengah hari (12.00pm) pada hari minggu;



- (ii) 2-3 hari bekerja bagi pesanan yang dipesan dan disahkan selepas 12.00 tengah hari (12.00pm) pada hari minggu.

Untuk mengutip pesanan anda, sila bertanya kepada pegawai jualan bila anda tiba ke stor and memberikan kepadanya:

- (i) e-mel atau SMS yang memaklumkan anda tentang kesediaan pesanan (sama ada dicetak atau melalui skrin telefon bimbit anda); dan
- (ii) bukti identiti.

Jika anda telah memilih untuk pesanan anda dikutip oleh pihak ketiga, anda jamin bahawa pihak ketiga tersebut dibenarkan untuk mengutip pesanan anda bagi pihak anda dan mengakui bahawa anda bertanggungjawab sepenuhnya (dan melepaskan Hermès dari segala liabiliti) bagi apa-apa kutipan bagi pihak anda oleh pihak ketiga tersebut. Pihak ketiga tersebut hendaklah memberikan kepada pegawai jualan yang berikut:

- (i) e-mel atau SMS yang memaklumkan anda tentang kesediaan pesanan anda, seperti yang dihantarkan/dipindahkan oleh anda kepada pihak ketiga tersebut;
- (ii) bukti identiti pihak ketiga tersebut; dan
- (iii) salinan bukti identiti anda.

Anda mengakui bahawa pemberian apa-apa data peribadi akan digunakan semata-mata untuk pengesahan identiti. Kesemua bukti identiti hanya akan dilihat oleh pegawai jualan untuk pengesahan dan tidak akan disimpan, diproses dan / atau direkod dalam apa jua cara.

Anda mempunyai 14 hari kalendar untuk mengutip pesanan anda dari tarikh anda menerima e-mel atau SMS memaklumkan anda tentang kesediaan di stor. Jika pesanan tidak dikutip dalam tempoh masa 14 hari, ia akan dibatalkan oleh Hermès. Jika kami berbuat demikian, kami akan memaklumkan kepada anda. Sebarang pembayaran balik kepada anda akan dibuat melalui kad kredit atau kad debit yang digunakan untuk membuat pembelian asal dalam tempoh masa 14 hari selepas pesanan dibatalkan.

Perkhidmatan kutipan di stor tidak terdapat bagi Produk tertentu termasuk perabot, lampu elektronik, basikal, kertas dinding dan semua beg perjalanan.

Polisi yang sama berkenaan dengan pemulangan dan penukaran akan dipakai pada Produk yang dikutip di stor seperti Produk yang dihantar secara langsung kepada alamat pos pelanggan kecuali peruntukan berkenaan dengan kos penghantaran. Tiada kos penghantaran yang akan dikenakan kepada pelanggan bagi Produk yang dikutip di stor.

Sila hubungi perkhidmatan pelanggan bagi sebarang pertanyaan.

## 8. Masalah Penghantaran

- 8.1 Sebarang kegagalan dalam penghantaran, penghantaran lewat, ketiadaan atau kelewatan mengenai kesediaan Produk anda di stor, melebihi masa penghantaran yang dinyatakan dalam Seksyen 7.3 mesti dilaporkan kepada Perkhidmatan Pelanggan kami secepat mungkin. Tiada tuntutan akan ditimbangkan sekiranya anda maklumkan kepada kami selepas tiga puluh (30) hari kalendar dari tarikh Pengesahan Penghantaran pesanan anda (iaitu. tarikh invoice).
- 8.2 Sekiranya terdapat kegagalan dalam mematuhi masa penghantaran atau ketidakupayaan Hermès untuk memenuhi pesanan tersebut, anda boleh membatalkan pesanan itu melalui e-mel [service.my@hermes.com](mailto:service.my@hermes.com). Hermès adalah terikat untuk (*bound to*) membayar balik jumlah keseluruhan yang anda telah bayar, dalam tempoh masa empat belas (14) hari dari tarikh penamatan kontrak jualan. Walaubagaimanapun, jika anda menerima Produk selepas menguatkuasakan hak ini, anda mesti mengembalikannya mengikut prosedur pemulangan yang ditunjukkan dalam Seksyen 9 di bawah.
- 8.3 Sebarang bantahan yang berkenaan dengan kekurangan kesesuaian dalam Produk pada masa penyerahan dan, jika terdapat sebarang anomali (contohnya, pakej terbuka, barangan yang rosak, lain-lain.), hendaklah dimaklumkan kepada Perkhidmatan Pelanggan kami secepat mungkin melalui e-mel dengan klik pautan "customer service" atau melalui telefon pada 1800 819 255 (sila rujuk kepada waktu operasi yang dipaparkan di bahagian "Contact Us"). Untuk bantahan tersebut boleh diterima, anda hendaklah memeriksa sebarang kekurangan kesesuaian pada Produk tersebut semasa penghantaran. Sebarang tuntutan yang dimaklumkan kepada kami selepas tiga puluh (30) hari kalendar dari tarikh Pengesahan Penghantaran pesanan anda (iaitu tarikh invoice) tidak akan diambil kira.

- 8.4 Jika Produk tidak mematuhi pesanan anda atau anda tidak berpuas hati dengannya, anda boleh mengembalikannya atau meminta pertukaran atau pembayaran balik tertakluk kepada terma dan syarat yang ditetapkan dalam Seksyen 9.

## 9. Hak Pemulangan, Pertukaran dan Pembayaran Balik – Syarat Am

### 9.1 *Hak pulangan, pertukaran dan pembayaran balik*

- Polisi pemulangan am Hermès dan secara umumnya, Kumpulan Hermès membolehkan anda memulang Produk dan meminta pertukaran atau pembayaran balik untuk satu kali dalam masa tiga puluh (30) hari selepas tarikh Pengesahan Penghantaran pesanan (iaitu. tarikh invoice) Produk tersebut, dengan syarat Produk tersebut dikembalikan dalam keadaan yang boleh dijual (*perfect saleable condition*), dengan semua bungkusan asli yang berada dalam keadaan yang sempurna (*intact*) (termasuk kotak oren, bahan pembungkusan seperti beg debu (*dust bags*), aksesori, tanda-tanda perdagangan, dan pensijilan) dan semua label dan tag (termasuk "Hermès Sellier" NFC tag atau pelekat) yang dilampir atau dilekat di Produk atau resit dan tanpa perubahan atau kerosakan. Tertakluk kepada undang-undang yang terpakai, anda tidak lagi dapat menguatkuasakan hak anda untuk memulangkan Produk dan meminta pertukaran atau pembayaran balik selepas tamatnya tempoh tiga puluh hari.
- 9.2 Polisi pemulangan am tidak akan terpakai kepada Produk yang dijual semasa jualan diskaun, item yang diperibadikan, pesanan khas, produk dan pesanan yang dibuat secara mengukur (*made-to-measure*) untuk perabot Hermès, kertas dinding, kain dan karpet dan barang ukiran Hermès, kerana kesemuanya tidak boleh dikembalikan atau ditukar.
- 9.3 Atas sebab kebersihan dan keselamatan, kami tidak boleh menerima pemulangan wangian, solekan (termasuk gincu) atau produk kecantikan, kecuali jika Produk tersebut dikembalikan kerana ia rosak. Apabila memulangkan produk solekan atau kecantikan yang rosak atau rosak semasa penghantaran, anda mesti memastikan bahawa Produk tersebut masih ditutup (jika mungkin). Apabila memulangkan produk wangian, kami mungkin meminta anda menghantar bukti kerosakan contohnya, gambar kerosakan.
- 9.4 Tanpa menjejaskan perkara terdahulu, 'Produk yang dibeli di Laman ini dan/atau melalui telefon tidak boleh ditukar di stor atau di luar negara untuk Produk yang jatuh di bawah kategori "beg tangan, bagasi dan barangan kulit kecil" melainkan jika Produk asal berada dalam kategori yang sama. Sebagai contoh, item siap pakai tidak boleh ditukar untuk beg tangan.
- 9.5 Pertukaran mana-mana Produk dalam talian dan/atau melalui telefon adalah tertakluk kepada semua undang-undang tempatan dan peraturan CITES yang terpakai. Oleh sebab peraturan CITES, semua produk kulit eksotik hanya boleh dikembalikan atau ditukar di negara pembelian, disertai dengan dokumentasi CITES yang asal. Hermès tidak akan dapat mengeluarkan semula dokumen CITES yang hilang dalam apa keadaan pun.
- 9.6 Terma dan syarat Seksyen 10 akan terpakai kepada prosedur berkenaan dengan pemulangan, penukaran dan / atau pembayaran balik sebarang Produk.

## 10. Prosedur Pemulangan, Penukaran dan Pembayaran Balik

### 10.1 *Pemulangan kepada Laman Hermes.com*

#### (a) Prosedur untuk pemulangan percuma

- (i) Walau apa pun Terma dan Syarat Penjualan ini, anda bertanggungjawab terhadap apa-apa pengurangan nilai Produk yang hasil daripada pengendalian oleh anda yang melebihi apa yang diperlukan bagi menubuh sifat, ciri dan fungsi item itu, sebagai contoh, mengendalikannya seperti mana anda akan mengendali di stor retail. Kami boleh membuat potongan dari bayaran balik kepada anda di bawah sekiranya terdapat kehilangan nilai Produk tersebut, jika kerugian itu adalah hasil daripada pengendalian anda yang tidak patut, mengikut budi bicara kami sendiri.
- (ii) Pemulangan produk untuk pembayaran balik adalah percuma apabila dipulangkan dari negara di mana anda menerima produk. Di samping itu, untuk menikmati pulangan percuma, anda mesti membuat permintaan untuk pemulangan dalam tempoh masa maksimum tiga puluh (30) hari dari tarikh Pengesahan Penghantaran (iaitu tarikh invoice) melalui Laman dan/atau dengan menghubungi Perkhidmatan Pelanggan kami, dan memulangkan Produk kepada kami melalui pengangkut (*carrier*) kami, dalam masa maksimum tiga puluh (30) hari dari tarikh permintaan pemulangan dibuat melalui Laman, dengan menggunakan sistem label pulangan prabayar kami. Log masuk ke akaun pelanggan anda dan klik "kembali item" dalam bahagian "Pesanan anda".
- (iii) Ikut arahan yang membolehkan anda:
  - untuk memilih Produk untuk dipulangkan serta sebab pemulangan;
  - untuk memilih masa janji temu anda bagi pengutipan pakej di alamat pilihan anda;
  - untuk memuat turun dan mencetak label pemulangan prabayar anda.

- (iv) Jika anda tidak dapat atau tidak mahu menggunakan perkhidmatan pra-bayar label pemulangan, sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan kami yang akan merekodkan permintaan pemulangan anda dan memberikan alamat pemulangan untuk mengatur kaedah praktikal pada kos dan risiko anda sendiri, yang mestilah dalam tempoh masa maksimum tiga puluh (30) hari dari tarikh Pengesahan Penghantaran (iaitu tarikh invoice).

Dalam kes ini, kami menasihati anda untuk mengambil insurans yang ditawarkan oleh pengangkut anda. Kami tidak akan bertanggungjawab jika sebarang Produk yang anda ingin kembali ke Laman tersebut hilang, dihantar ke alamat yang salah atau dihantar lewat, dan anda akan bertanggungjawab sepenuhnya atas apa-apa kerugian yang mungkin anda alami akibat daripada atau berkaitan dengan kaedah penghantaran yang telah anda memilih dan memulangi. Kami tidak akan membayar balik kos penghantaran sekiranya anda ingin mengembalikan Produk-Produk dengan cara anda sendiri.

- (v) Berikutan penerimaan Produk anda, kami akan menilai Produk bagi menentukan sama ada kami akan menerima pemulangan Produk tersebut. Kami berhak untuk tidak menerima pemulangan apa-apa Produk mengikut budi bicara kami dan tanpa memberi atau memperuntukan apa-apa sebab terhadap penolakan itu, termasuk tetapi tidak terhad apabila Produk tidak dikembalikan dalam bungkusan asalnya (termasuk kotak oren, bahan pembungkusan seperti beg debu, aksesori, tanda-tanda dagangan, dan pensijilan dan semua label dan tag (termasuk "Hermès Sellier" NFC tag atau pelekat) yang dilampir atau dilekat di produk atau di resit, di mana Produk telah ubah / rosak, dan / atau mana-mana alasan sah lain.
- (vi) Berikutan taksiran di bawah (v), kami akan memaklumkan anda sama ada kami telah menerima pemulangan Produk (setiap notis penerimaan, "**Notis Penerimaan**").
  - (A) Sekiranya kami telah menerima pemulangan Produk, syarat-syarat yang dinyatakan dalam Seksyen 10.1(b) (Pembayaran Balik)) akan terpakai.
  - (B) Sekiranya kami tidak menerima pemulangan Produk, kami akan mengurus Produk tersebut untuk dihantar semula kepada anda dalam kos dan perbelanjaan kami.
- (vii) Dalam keadaan apa pun, kami tidak mungkin memberi anda nota kredit elektronik untuk digunakan di Laman Hermes.com dan/atau untuk jualan melalui telefon, dan juga tidak akan mengeluarkan sebarang stor kredit untuk digunakan di stor Hermès.
- (viii) Pada masa ini, kami tidak menawarkan penukaran atau pembayaran balik melalui Laman dan/atau melalui telefon untuk Produk yang dibeli di stor Hermès.
- (ix) **Pemulangan yang diterima di Laman hanya layak untuk pembayaran balik dan tidak boleh ditukar.**

(b) Pembayaran Balik

- (i) Sekiranya bayaran balik telah diminta, kami akan memproses bayaran balik anda dalam empat (4) hari bekerja dari Notis Penerimaan. Bayaran balik tersebut, termasuk kos penghantaran pesanan terdahulu, akan diberi melalui kaedah pembayaran yang sama dengan kaedah yang digunakan untuk pesanan dan dalam mata wang sama yang digunakan oleh pelanggan semasa membayar pesanan tersebut.
- (ii) Sila ambil perhatian bahawa tempoh masa bagi bank anda untuk membayar balik ke kad anda akan berbeza bergantung kepada masa pemprosesan. Ini mungkin berbeza di kalangan pengeluar kad (*card issuer*); kami tidak mempunyai kawalan ke atas proses ini atau masa pemprosesan. Dalam apa jua keadaan, anda tidak akan dikenakan apa-apa fi akibat pembayaran balik tersebut.
- (iii) Sebarang pemulangan tidak termasuk sebarang bayaran penghantaran yang berkenaan jika Produk telah dihantar dan anda telah menerima Pengesahan Penghantaran. Sekiranya Produk yang dibeli belum dihantar dan anda telah memohon pembayaran balik, sebarang caj penghantaran yang berkenaan akan dipulangkan kepada anda.
- (iv) Jika anda meminta pemulangan sebahagian atau keseluruhan, akaun Apple Pay anda akan dikreditkan dengan jumlah pembelian asal, tidak termasuk sebarang kos penghantaran.

(c) Hadiah yang dipesan di Laman Hermes.com

- (i) Hanya pelanggan yang telah membeli hadiah itu boleh meminta bayaran balik dalam konteks hak pemulangannya, dan hanya pelanggan yang membeli Produk itu berhak menerima sebarang bayaran balik, di mana ia akan dikreditkan ke akaun bank pelanggan tersebut.

(d) **Syarat untuk memulangkan kit tali pinggang**

Jika anda telah membeli kit tali pinggang yang terdiri daripada tali pinggang dan kancing, item tersebut hanya boleh dipulangkan sebagai set lengkap tali pinggang kulit dengan kancing.

(e) **Syarat untuk pemulangan kasut**

Kasut HERMÈS harus dicuba diatas permukaan yang bersih, kering dan tidak melelas untuk mencegah kerosakan yang tidak dapat diperbaiki pada tapak kaki kasut dan/atau mana-mana bahagian kasut tersebut. Kegagalan untuk berbuat demikian mungkin akan menyebabkan pemulangan tidak diterima.

10.2 *Pemulangan ke stor Hermès*

(a) Untuk Produk yang dihantar ke sesuatu alamat pos

- (i) Mana-mana Produk yang dibeli, atau diterima sebagai hadiah, dari Laman ini dan/atau melalui telefon boleh ditukar kepada Produk lain atau dinukar menjadi stor kredit yang akan sah selama satu (1) tahun di stor Hermès tertentu dalam masa tiga puluh (30) hari kalendar selepas tarikh penghantaran, tertakluk kepada terma dan syarat yang berikut:

pemulangan mana-mana Produk adalah tertakluk kepada penilaian kami terhadap Produk di stor Hermès yang berkaitan. Kami berhak untuk tidak menerima pemulangan mana-mana Produk mengikut budi bicara kami dan tanpa perlu memberi atau memperuntuk sebarang alasan terhadap penolakan itu, termasuk tetapi tidak terhad apabila Produk itu tidak dikembalikan dalam bungkusan asalnya (termasuk kotak oren, bahan pembungkusan seperti beg habuk, aksesori, tanda tanda perdagangan, dan pensijilan dan semua label dan tag (termasuk "Hermès Sellier" NFC tag atau pelekat) yang dilampir atau dilekat di produk atau di resit, di mana Produk telah ubah / rosak, dan / atau mana-mana alasan sah lain. Anda mesti menunjukkan e-mel Pengesahan Penghantaran anda kepada stor Hermès.

- (ii) Pemulangan produk dalam stor untuk produk-produk "petit h" tidak akan diterima.

- (iii) Mana-mana Produk Hermès yang dibeli (atau diterima sebagai hadiah) dari Hermes.com Malaysia dan/atau melalui telefon dengan Perkhidmatan Pelanggan Hermès Malaysia juga boleh ditukar, dalam tempoh maksimum 30 hari selepas tarikh pembelian, untuk produk yang lain di mana-mana stor Hermès (tidak termasuk Argentina, Brazil, China, India, Lubnan, Rusia, Korea Selatan, Taiwan, Thailand, Vietnam dan lapangan terbang stor-stor tersebut) dengan syarat undang-undang tempatan yang berkenaan membenarkan penukaran tersebut. Senarai stor Hermès yang menawarkan penukaran-penukaran boleh didapati di alamat berikut: [stores.hermes.com](https://stores.hermes.com);

- (iv) Stor Hermès tidak menawarkan bayaran balik ke atas mana-mana Produk yang dibeli di Laman ini dan/atau melalui telefon. Tanpa sebarang keadaan pun ia boleh mengkreditkan kad kredit atau debit anda untuk apa-apa pemulangan yang dibuat di stor Hermès bagi mana-mana Produk yang dibeli di Laman ini dan/atau melalui telefon. Bayaran balik hanya akan diproses mengikut Seksyen 10.1 di atas di Laman ini.

## 11. Jaminan Undang-undang dan Komersial

### 11.1 *Jaminan undang-undang*

**Jaminan undang-undang mengenai kesesuaian:**

- (a) Tertakluk kepada Terma dan Syarat Jualan dan undang-undang yang berkenaan, kami akan menghantar Produk kepada anda yang konsisten dengan kontrak jualan dan bebas daripada sebarang kerosakan (*defects*) apabila Produk tersebut dihantar, di mana Produk akan seperti yang dinyatakan (*will be as described*), sesuai dengan tujuan (*fit for purpose*), kualiti yang memuaskan (*satisfactory quality*) dan dipasang dengan betul (*installed correctly*) (jika pemasangan telah dipersetujui sebagai sebahagian daripada kontrak).
- (i) Jika Produk tidak mematuhi keperluan tersebut, anda boleh, dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh pembelian Produk tersebut, meminta Produk tersebut dibaiki atau diganti, di kos kami.

- (ii) Jika pembaikan atau penggantian Produk yang rosak menjadi mustahil atau tidak seimbang dari segi kos kepada kami, anda tidak berhak untuk mendapatkan ganti rugi (*reparation*) atau penggantian Produk tersebut, dan anda boleh meminta pengurangan harga atau bayaran balik.

Anda tidak berhak mendapat apa-apa remedi tambahan sekiranya terdapat kerosakan yang ditemui selepas tempoh 6 bulan yang disebut di atas telah luput.

- (b) Sekiranya terdapat kerosakan, Produk hendaklah dikembalikan ke alamat yang diberikan kepada anda oleh Perkhidmatan Pelanggan kami.

## 11.2 Waranti komersial

Sesetengah Produk yang dijual di laman web ini juga dilengkapi dengan waranti komersil sebagai tambahan kepada jaminan undang-undang yang ditetapkan dalam Seksyen sebelumnya.

- 11.3 Selain seperti yang dinyatakan dalam Seksyen 11.1 dan 11.2, dan / atau sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang yang terpakai, kami tidak akan bertanggungjawab kepada anda terhadap apa-apa kerosakan berkenaan dengan apa-apa Produk yang dibeli dan dihantar kepada anda. Anda mengakui dan bersetuju bahawa waranti yang dinyatakan dalam Seksyen 11.1 dan 11.2 adalah jaminan tunggal dan eksklusif yang disediakan oleh kami berkenaan dengan Produk tersebut, dan semua waranti tersirat atau statutori dan semua waranti lain yang tersirat oleh undang-undang mengenai kebolehdagangan (*merchantability*), kualiti atau kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau yang timbul daripada urusan atau penggunaan perdagangan (*course of dealing or usage of trade*) atau sebarang warranti atau representasi tersirat atau nyata, dengan ini dikecualikan secara nyata, setakat mana yang dibenarkan oleh undang-undang yang terpakai.

## 12. Perkhidmatan Selepas Jualan dan Penyediaan Bahan-bahan Gantian

- 12.1 Perkhidmatan selepas jualan disediakan bagi mana-mana Produk yang boleh dibaiki secara teknikal (*technically repairable*). Peruntukan bagi apa-apa perkhidmatan selepas jualan adalah tertakluk kepada terma dan syarat yang berasingan, di mana ianya akan dinyatakan dalam perjanjian yang akan dibentuk antara anda dan Hermès yang sesuai (*the appropriate Hermès*) pada masa permintaan bagi perkhidmatan selepas jualan itu diminta. Sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan kami untuk mendapatkan maklumat lanjut.
- 12.2 Kami tidak boleh menjamin tempoh kesedia-adaan bagi bahan-bahan gantian yang diperlukan untuk penggunaan Produk. Walaubagaimanapun, kami akan melakukan yang terbaik untuk memuaskan anda sekiranya satu atau lebih daripada satu bahan diminta.

## 13. Pembatasan Liabiliti

- 13.1 Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap anda atas:

- (a) apa-apa ganti rugi tidak langsung, berbangkit (*consequential*), istimewa (*special*) dan punitif, atau untuk apa-apa gantirugi yang hasil daripada kehilangan atau gangguan perniagaan, kehilangan data atau keuntungan, yang timbul daripada atau berkaitan dengan Terma dan Syarat Jualan ini atau sebarang kontrak jualan yang terbentuk di antara kami dan anda menurut Seksyen 4.7, sama ada liabiliti adalah berdasarkan kontrak, pelanggaran waranti (nyata, terhad atau sebaliknya, atau sama ada yang ditegaskan dalam kontrak, tort (termasuk kecuai dan liabiliti produk yang ketat) atau sebaliknya, dan tanpa mengira sama ada kami telah menasihati atau dinasihatkan kemungkinan sebarang kerosakan sedemikian; atau
- (b) apa-apa kerugian yang dialami atau ditanggung, sama ada secara langsung atau tidak langsung, yang timbul daripada atau berkaitan dengan penggunaan mana-mana Produk (termasuk apa-apa kerosakan yang timbul daripada pakai dan koyak yang adil (*fair wear and tear*), kerosakan, penyalahgunaan, kecuai, kemalangan, penyimpanan yang tidak normal dan / atau keadaan kerja, perubahan atau pengubahsuaian sebarang Produk, atau sebarang kegagalan untuk mematuhi arahan kami (atau mana-mana pihak ketiga) mengenai penggunaan Produk tersebut (sama ada bertulis atau sebaliknya)),

kecuali di mana liabiliti sedemikian timbul daripada kegagalan kami untuk mematuhi kewajipan kami di bawah Terma dan Syarat Jualan atau ditetapkan di bawah undang-undang yang terpakai.

- 13.2 Tiada apa-apa dalam Terma dan Syarat Jualan atau mana-mana kontrak jualan yang dibentuk antara kami dan anda menurut Seksyen 4.7 akan membatasi atau mengecualikan liabiliti kami yang timbul daripada apa-apa kematian atau kecederaan peribadi yang disebabkan oleh kecuai kami.

## 14. Serahhak dan Subkontrak

- 14.1 Terma dan Syarat Jualan ini akan mengikat (*binding upon*) dan memberi manfaat (*inure*) kepada kami dan anda, dan mana-mana pengganti dan penyerahhak yang dibenarkan oleh kami dan anda. Anda tidak boleh menyerah atau memindahkan sebarang hak, manfaat atau kewajipan anda di bawah Terma dan Syarat Jualan tanpa kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada kami. Tiada penyerahanhak akan melegakan atau melepaskan anda daripada mana-mana kewajipan atau liabiliti anda di bawah ini, walaupun terdapatnya pengambilan ahli secara sukarela oleh pemegang serahhak terhadap kewajipan dan liabiliti tersebut.
- 14.2 Kami berhak, menurut budi bicara kami, untuk mendelegasi atau subkontrak pelaksanaan mana-mana fungsi kami berkaitan dengan pelaksanaan kewajipan kami di bawah Terma dan Syarat Jualan ini, dan mengekalkan (*reserve*) hak kami untuk mengguna mana-mana pembekal perkhidmatan, subkontraktor dan / atau ejen atas apa-apa terma yang kami anggap wajar.

## 15. Hak kumulatif dan Remedi

- 15.1 Kecuali diperuntukkan selainnya di bawah Terma dan Syarat Jualan ini, peruntukan Terma dan Syarat Jualan ini, dan hak dan remedi kami di bawah Terma dan Syarat Penjualan ini adalah kumulatif dan tanpa prejudis dan sebagai tambahan kepada sebarang hak atau remedi yang mungkin kami ada di undang-undang atau ekuiti, dan ketidaklaksanaan oleh kami ke atas apa-apa hak atau remedi di bawah Terma dan Syarat Jualan ini, atau di sisi undang-undang atau ekuiti, akan (setakat mana, jika ada, diperuntukkan secara nyata di dalam Terma dan Syarat Jualan ini atau di sisi undang-undang atau dalam ekuiti) beroperasi untuk menghalang pelaksanaan kami ke atas apa-apa hak atau remedi yang lain di sisi undang-undang atau ekuiti.

## 16. Penepian (*Waiver*)

- 16.1 Tiada kegagalan di pihak kami untuk menjalankan, dan tiada kelewatan di pihak kami dalam melaksanakan, apa-apa hak atau remedi di bawah Terma dan Syarat Jualan ini akan beroperasi sebagai penepian, dan tiada mana-mana pelaksanaan tunggal atau sebahagian daripada mana-mana hak atau remedi akan menghalang pelaksanaan yang lain atau pelaksanaan yang lanjut daripadanya, atau pelaksanaan apa-apa hak atau remedi yang lain.

## 17. Force Majeure

- 17.1 Kami tidak akan bertanggungjawab kepada anda atau tidak akan dianggap telah melanggar Terma dan Syarat Jualan ini sekiranya terdapat sebarang kelewatan atau kegagalan dalam pelaksanaan mana-mana kewajipan kami di bawah Terma dan Syarat Jualan ini jika kelewatan atau kegagalan tersebut berlaku akibat kejadian *Force Majeure*. Kami akan memaklumkan anda tentang apa-apa kelewatan atau kegagalan yang timbul akibat kejadian *Force Majeure*.
- 17.2 Bagi maksud Seksyen 17 ini, "Kejadian *Force Majeure*" bermaksud apa-apa kejadian atau keadaan dan kesannya yang tidak dapat kami semunasabahnya mencegah atau mengelakkan, termasuk tetapi tidak terhad kepada:
- (a) Perbuatan Tuhan;
  - (b) perang, letupan permusuhan, rusuhan, gangguan awam, gangguan atau tindakan keganasan;
  - (c) perbuatan mana-mana kerajaan atau pihak berkuasa (termasuk keengganan atau pembatalan apa-apa lesen atau persetujuan);
  - (d) sekatan dagangan (*trade embargo*);
  - (e) kebakaran, letupan atau banjir;
  - (f) keagalantenaga umum, kegagalan talian telekomunikasi, kegagalan atau pecahan loji, jentera atau kenderaan;
  - (g) kekurangan bahan mentah dan utiliti dalam apa-apa jenis;
  - (h) ingkaran pembekal atau subkontrak untuk apa jua sebab, di mana kelewatan sedemikian adalah di luar kawalan munasabah subkontraktor atau pembekal yang berkenaan; dan
  - (i) kemalangan, kecurian, kerosakan berniat jahat (*malicious damage*), mogok, tindakan sekatan (*lock-out*) atau tindakan industri (*industrial action*) dalam apa-apa jenis.

## 18. Kepenyalahan Undang-undang (*Illegality*) dan Keasingan

- 18.1 Sekiranya mana-mana terma atau syarat daripada Terma dan Syarat Jualan ini adalah atau pada bila-bila akan menjadi tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan di dalam apa-apa aspek, ketidaksaan, kepenyalahan undang-undang atau ketidakboleh dilaksanakan tidak akan dengan apa-apa cara menjejaskan atau

merosakkan (*impair*) apa-apa terma dan syarat lain dalam Terma dan Syarat Jualan ini, tetapi Terma dan Syarat Jualan ini akan ditafsirkan seolah-olah terma atau syarat yang tidak sah atau menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan tersebut tidak pernah dikandung di sini.

## 19. Perkongsian

- 19.1 Tidak kira sama ada anda atau kami boleh, menurut Terma dan Syarat Jualan ini, dianggap sebagai rakan kongsi atau ejen antara satu sama lain, dan tidak ada apa pun yang terkandung di dalam ini dianggap sebagai mewujudkan perkongsian, persatuan (*joint association*) atau amanah (*trust*) bersama, ia dipersetujui bahawa setiap pihak akan bertanggungjawab hanya terhadap kewajipan masing-masing di bawah Terma dan Syarat Jualan ini, dan tidak ada pihak yang diberi kuasa untuk mewakili atau mengikat pihak lain dengan mana-mana orang lain.

## 20. Hak Pihak Tiga

- 20.1 Selain daripada yang diperuntukkan secara nyata dalam Terma dan Syarat Jualan ini, seseorang yang bukan pihak kepada Terma dan Syarat Jualan ini tidak mempunyai hak untuk menguatkuasakan mana-mana peruntukan Terma dan Syarat Jualan ini.

## 21. Keseluruhan Perjanjian

- 21.1 Terma dan Syarat Jualan ini menggantikan dan membatalkan semua perjanjian, jaminan dan akujanji sebelumnya, sama ada secara lisan atau bertulis, nyata atau tersirat, diberi atau dibuat oleh atau di antara kami dan anda, dan merupakan keseluruhan perjanjian bertulis antara kami dan anda, berkenaan dengan perkara-perkara yang dinyatakan di sini, dan tiada terma dan syarat lain yang boleh dimasukkan atau disiratkan.

## 22. Harta Intelek

- 22.1 Dengan pengecualian tunggal terhadap sebarang tanda distingtif yang anda bekalkan untuk dilekatkan dan/atau disatukan pada atau sebagai sebahagian daripada Produk dalam satu pesanan (jika berkenaan), yang mana tanda distingtif tersebut akan kekal menjadi harta anda ("**Tanda Distingtif**"), anda mengakui bahawa pesanan tersebut, serta apa-apa tindakan atau peninggalan oleh Hermès berkaitan dengan mana-mana pesanan, tidak memberikan apa-apa hak kepada harta intelek (cap-cap dagangan, paten-paten, lukisan-lukisan, model-model, prototaip-prototaip, pelan-pelan, taraf-taraf, model-model rekaan, formula-formula dan sebagainya) yang berkenaan dengan Produk dan/atau sebarang harta intelek yang dimiliki atau dilesenkan oleh Hermès, atau Hermès International SCA dan anak-anak syarikatnya yang dimiliki secara langsung atau tidak langsung ("**Kumpulan Hermès**"). Oleh itu, Kumpulan Hermès kekal sebagai pemilik (atau pemberi lesen) bagi semua hak harta intelek yang berkenaan dengan Produk tersebut dan mengekalkan hak eksklusif untuk mewakili, menghasilkan dan mengadaptasikan Produk ini tanpa Tanda Distingtif dalam apa jua perantara dan dengan apa-apa cara.
- 22.2 Anda mengakui hak harta intelek Kumpulan Hermès yang dinyatakan di atas dan mengakujanji untuk menghormatinya, khususnya dengan tidak menghasilkan dan/atau menyebabkan pihak lain untuk menghasilkan, bagi pihak sendiri dan/atau bagi pihak ketiga, produk yang serupa dan/atau hampir serupa dengan Produk atau yang mengandungi atau bergantung kepada mana-mana harta intelek tersebut. Serupa juga, anda bersetuju untuk tidak menggunakan cap dagangan atau logo Hermès dan/atau gambar Produk atau pembungkusannya pada sebarang media komunikasi (risalah-risalah, poster-poster, katalog-katalog, mel-mel, artikel-artikel akhbar atau majalah-majalah, produksi-produksi audiovisual, laman-laman web, laman-laman Intranet dan sebagainya) tanpa keizinan bertulis terlebih dahulu daripada kami.
- 22.3 Sekiranya anda membekalkan Tanda Distingtif (lukisan-lukisan, nama-nama, gambar-gambar, dan sebagainya) dan meminta agar ia dilekatkan dan/atau disatukan pada Produk, anda menjamin kepada kami bahawa: (i) ia mempunyai semua hak harta intelek dan hakmilik keempunyaan lain dan/atau kebenaran yang diperlukan untuk menggunakan Tanda Distingtif tersebut pada Produk, dalam mana-mana bidang kuasa yang berkenaan; dan (ii) bahawa penggunaannya oleh kami dalam konteks pesanan yang direka khas tidak akan menjejaskan, sama ada secara keseluruhan atau sebahagian, hak mana-mana pihak lain atau menyebabkan mana-mana ahli Kumpulan Hermès bertanggungjawab untuk membayar royalti atau apa-apa balasan lain kepada mana-mana pihak. Oleh itu, anda bersetuju untuk menanggung rugi Kumpulan Hermès terhadap sebarang tuntutan dan/atau tindakan yang berkaitan dengan penggunaan Tanda Distingtif tersebut oleh Kumpulan Hermès yang diberikan oleh anda, berhubung dengan pesanan yang direka khas.
- 22.4 Anda juga menerima bahawa kami tidak memberikan sebarang eksklusiviti ke atas Produk dan bahawa, tertakluk kepada tidak menggunakan semula mana-mana Tanda Distingtif milik anda, kami bebas untuk menghasilkan Produk tersebut untuk pelanggan-pelanggan lain dan/atau memasukkan Produk tersebut dalam koleksi yang ditawarkan kepada pelanggan-pelanggan kami.

## 23. Privasi

- 23.1 Kami menghormati privasi anda. Anda bersetuju, bagi pihak individu yang dinamakan sebagai orang hubungan penghantaran dan wakil-wakil lain, sama ada dinamakan dalam pesanan atau sebaliknya, bahawa kami boleh mengumpul, menggunakan dan mendedahkan semua data peribadi mereka bagi tujuan penghasilan dan penghantaran Produk serta bagi pelaksanaan dan penguatkuasaan Terma dan Syarat Jualan ini. Pengumpulan, penggunaan dan pendedahan data peribadi serta Terma dan Syarat Jualan ini adalah tertakluk kepada Polisi Privasi kami, yang salinannya boleh didapati di laman Hermès atau di mana-mana butik Hermès. Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan atau kebimbangan berkaitan perlindungan data atau privasi, sila e-mel Pegawai Perlindungan Data kami di [dataprivacy.singapore@hermes.com](mailto:dataprivacy.singapore@hermes.com).

## 24. Undang-undang dan Bidang Kuasa Mentabir

- 24.1 Terma dan Syarat Jualan ini ditadbir dan ditafsir mengikut undang-undang Malaysia.
- 24.2 Sekiranya berlaku sebarang pertikaian yang timbul daripada atau berkaitan dengan atau berhubung dengan pemakaian atau pentafsiran Terma dan Syarat Jualan ini, mana-mana pihak boleh melalui notis bertulis kepada pihak yang lain, berjanji untuk menyelesaikan sebarang pertikaian dengan baik (*amicably*) dan dengan berniat baik (*good faith*) melalui perbincangan yang akan berlaku dalam tempoh sepuluh (10) hari selepas penerimaan notis bertulis, kecuali jika pihak-pihak bersetuju untuk tempoh yang berlainan.
- 24.3 Sekiranya pihak-pihak gagal untuk menyelesaikan pertikaian dengan baik dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas permulaan perbincangan, sama ada pihak boleh merujuk pertikaian tersebut kepada mahkamah Malaysia untuk penyelesaian, dan pihak-pihak bersetuju untuk mengemukakan kepada bidang kuasa eksklusif mahkamah-mahkamah Malaysia berkenaan dengan pertikaian itu.

Nota: Sekiranya terdapat sebarang percanggahan di antara versi Bahasa Inggeris dan versi lain Terma dan Syarat Jualan Am ini, versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai.