

ご利用規約・販売条件

最終更新日： 1 Jul 2024

Hermes. com 日本 – 2018 年 10 月

Hermes. com ウェブサイト（以下「当サイト」）の現行の売買条件および利用条件をよくお読みください。

1. 売主の情報

2. 当サイトの売買条件

3. アカウントについて

3-1. アカウント作成条件

3-2. アカウント削除

4. 購入 – 在庫

5. 購入 – 注文

5-1. 購入 – 注文条件

5-2. 購入 – ご注文の契約成立

5-2-1. 契約の成立

5-2-2. 購入制限付き商品

6. 購入 – 商品の価格、代金のお支払い

6-1. 購入 – 商品の価格

6-2. 購入 – 代金のお支払い

6-2-1. お支払い一般

6-2-2. クレジットカードによるお支払い

6-2-3. Apple Pay によるお支払い

7. Title Retention（所有権の留保）

8. 配送

8-1. 出荷および配送 / Shipping and Delivery

8-1-1. 指定配送先への配送の場合

8-1-2. エルメスプティックでお受け取りの場合

8-1-3. 宅配ボックスでのお受け取りの場合

8-2. 配送 – お届けまでの日数

8-2-1. 指定配送先への配送の場合

8-2-2. エルメスプティックでのお受け取りの場合

8-3. 配送 – そのほか

8-3-1. 指定配送先への配送の場合

8-3-2. エルメスプティックでのお受け取りの場合

8-4. 配送-商品保管期限

8-4-1. 指定配送先への配送の場合

8-4-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

9. ご返品・返金

9-1. 指定配送先への配送の場合

9-1-1. 当サイトでのご返品・返金

9-1-2. エルメス ブティックでのご返品・返金

9-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

10. 交換

10-1. 指定配送先への配送の場合

10-1-1. 当サイトでのご交換

10-1-2. エルメス ブティックでのご交換

10-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

10-3. 交換 - 送料およびご返送品

10-3-1. 指定配送先へのお届けの場合

10-3-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

11. 当サイトの利用一般条件

12. セキュリティおよび個人情報

13. 知的財産

14. 責任の制限

15. 保証の排除

16. 準拠法 - 紛争

1. 売主の情報

当サイトで販売する商品の売主は、エルメス・インターナショナルの子会社であるエルメスジャポン株式会社（「当社」といいます）です。

エルメスジャポン株式会社

〒104-0061 東京都中央区銀座 5-4-1

電話：03-3569-3300

2. 当サイトの売買条件

当サイトで販売されている商品をご購入いただく場合、この条件（「売買条件」といいます）が適用されます。当サイトでは、商品のご購入目的が転売でない個人消費者および法人の方々のみのご注文を承ります。当サイトでご購入いただいたエルメス商品は、いかなる場合も、転売または流通を禁止されます。

お客様は、当サイトでのご注文いただく都度、その注文日の時点で有効な売買条件をご承諾いただく必要があります。

2016年9月より発売の「petit h（プティ アッシュ）」について

エルメス・セリエは、エルメス・グループ内のさまざまな部門で使われなかった素材（レザー、貴金属を含むメタルパーツ、クリスタル、磁器、エナメル、テキスタイルなど）、および／またはそれらの素材（以下、「素材」と呼びます）を用いて「エルメス」の名を冠した製品のなかで、何らかの理由で廃棄されることになった製品を保有しています。エルメス・グループは、内部に「petit h（プティ アッシュ）」と呼ばれる部門を設け、素材をアーティストに提案し、エルメス・グループ内のさまざまな技能を持つ職人たちとの協働を促すことで、新しい製品（以下、「《h》製品」と呼びます）をつくり出しています。

《h》製品を、エルメス プティックにて販売される他のコレクションと区別するため、エルメス・セリエでは《h》製品に特定のマークを付しています。

3. アカウントについて

3-1. アカウント作成条件

アカウントにはご本人のものと公的に証明でき、かつ弊社との連絡が可能な情報の登録、そしておひとり様につき1アカウントのみをお願いしております。

同一人物または既に登録された情報と類似した情報を用いた複数のアカウントが確認された場合や、1アカウントを複数人物にてご使用されていることが確認された場合は、身分証明書のご提出をお願いし、場合によってはアカウントを削除させていただきます。

なお、当サイトのご注文につきましては国内配送会社を利用してお届けいたしますので、アカウント登録の際には原則日本語での入力をお願いしております。

3-2. アカウント削除

アカウント削除をご希望されるお客様は、カスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前10時～午後6時）までご相談ください。

なりすましを防ぐために、事前に身分証明書のご提出をお願いしております。ご本人であることが確認でき次第、アカウントは削除いたします。

また、一定期間ご利用のないアカウントにつきましては法令等に基づき削除させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

4. 購入 - 在庫

当サイトに掲載されている商品と価格は、在庫があることを条件とします。このため、商品の在庫がない場合には、ご注文の時点でご連絡いたします。ただし、複数のお客様から同じ商品を同時にご注文いただいた場合などには、例外的に誤りまたは訂正が生ずる場合がございます。

ご注文いただいた商品を出荷できない場合は、できる限り速やかにメールまたは電話でお客様にお知らせいたします。そのような場合は、ご注文内容を当サイトに掲載されている他の商品にご変更いただくか、ご注文を取り消していただくこととなります。

ご注文を取り消されたにもかかわらずお客様の銀行口座から引き落とされた金額は、返金いたします。（クレジットカード会社を通じてのご返金となりますので、クレジットカード会社の取扱いにより返金の時期が異なります。）
当社は、商品の在庫切れおよび再入荷の可能性につき責任を負いません。当社は、当サイトに掲載する商品をいつでも予告なく変更することができます。

5. 購入一注文

5-1. 購入一注文条件

当サイトでは、インターネット経由で当社エルメス商品セレクションを直接オンラインでご注文いただけます。当サイトで商品をご選択いただくと、その各商品につきショッピングバッグが自動的に表示され、その品物の写真、色合いおよび商品番号、選択された数量、単価およびお支払い総額が表示されます。ご注文を確定する前に、この情報がご自身の選択内容と相違ないか、ご確認ください。

商品の選択が終了されましたら、支払い手続きに移るために「ご注文を進める」をクリックしてください。お客様がアカウントをお持ちの場合は、パスワードを入力してログインしてください。アカウントをお持ちでない場合には、アカウントをご作成ください。

ご注文が確定されると、お客様のご注文内容が当社に送信され、処理されます。当サイトでは、サイトに掲載するエルメス商品の写真の色合い、デザインおよび型が現物と同じようになるようあらゆる努力をしておりますが、お客様のコンピュータ機器での色の再現における技術的な制約等により、現物と異なる場合がございます。したがって、当社またはエルメス・インターナショナルのいずれも、当サイトに掲載するエルメス商品の写真または図示の誤りまたは不正確さにつきましては、責任を負いません。商品についてご不明な点がございましたら、「カスタマーサポート」のハイパーリンクをクリックし、カスタマーサポートまでお問い合わせください。

当社は、過去の注文に関し紛争が生じたお客様、以前に売買条件に違反したことがありまたは現在詐欺的な活動もしくは転売活動に関与しているおそれがあると当社が合理的な根拠により考えるお客様、その他の合理的な理由によりお取引すべきでないとお考えるお客様のご注文をお受けしないことができます。

特別なご注文につきましては、「カスタマーサポート」のハイパーリンクをクリックするか、お電話でカスタマーサポートまでお問い合わせくださるようお願いいたします。

5-2. 購入一ご注文の契約成立

5-2-1. 契約の成立

注文手続の最後に、お客様は「ご注文を進める」をクリックしていただく必要があります。このご注文・お支払いの確定後に、お客様のご注文は当社に送信され、処理されます。この時点でお客様の契約お申し込みは承諾され、これにより売買契約が成立します。

その後、ご注文の受領確認とご注文内容を記載した『ご注文商品の受付』メールが当サイトから送信されます。ご注文を確定することにより、お客様は、売買条件のすべてを承諾したものとみなされます。当サイトに記録されたデータは、当社とお客様との間で行われた全取引の証拠となります。

ただし、以下のケースにつきましては、ご注文メール送信後に例外的にご注文のキャンセルが発生する場合がございます。

- ・ 複数のお客様から同じ商品を同時にご注文いただき、在庫が不足した場合
- ・ 発送予定商品に不備があった場合
- ・ ご注文時の登録情報の内容等によって、出荷ができないと判断された場合
- ・ 発送時の最終的な金額決済が正常に完了しない場合
- ・ その他何らかの理由で発送ができないことが確認された場合

ご注文のキャンセルが発生する場合は、できる限り速やかにメールまたは電話でお客様にお知らせいたします。そのような場合、同商品の確保は弊社ではできかねますため、該当のご注文を取り消し、改めてお客様に当サイトに掲載されている商品より再度ご注文お手続きを行なっていただくこととなります。

5-2-2. 購入制限付き商品

多くのお客様にショッピングをお楽しみいただくために、一部の商品の購入数および購入期間を制限させていただいております。制限内容については、対象商品ページおよび「よくあるご質問」にその旨掲載いたします。期間内に購入限度数量を超えるご注文が認められ次第、超過分を一律に取り消させていただきます。取消商品をご自身で選ぶことはできません。

なお、同一人物が複数アカウントを用いる等の行為により上記の制限を回避する行為は、固くお断りしております。このような行為が認められた場合、今後のお取引をお断りさせていただいております。

6. 購入－商品の価格、代金のお支払い

6-1. 購入－商品の価格

商品の価格は、日本円（消費税込）で示され、送料を含みません（「8-1. 出荷および配送」をご参照ください）。当社は、当サイトに掲載する商品の価格を、お客様への予告なくいつでも変更することができます。ご注文を確定した時点で当サイトに掲載されている価格がお客様へのご請求額となります。ただし、この時点でご

注文品の在庫があることを条件とします。

当サイトでは、正確な商品情報を表示するよう最善の努力をしています。万が一商品の誤った価格がサイト上に表示されていた場合は、次のように価格決定または対応をさせていただきます。

商品の正しい価格が、当サイトに表示されていた価格より低い場合は、その低い方の価格で請求させていただきます。

商品の正しい価格が、当サイトに表示されていた価格より高い場合は、当社の裁量により、発送前にお客様にご連絡しあらためて正しい価格をお知らせした上で商品発送のご指示をお願いするか、または、ご注文をキャンセルさせていただく旨をご連絡させていただきます。

6-2. 購入－代金のお支払い

6-2-1. お支払い一般

クレジットカード（一括払いのみ承ります）または Apple Pay（交換を除く）による代金のお支払いが可能です。

ご注文操作時、「カートに入れる」を選択すると、追加された商品のページにクレジットカードまたは Apple Pay のボタンが表示されます。お客様は、いずれかのボタンを選択した後、売買条件およびプライバシーポリシーに同意する必要があります。また、ご注文時点で、アカウントをお持ちでない場合はご作成いただく必要があります。

ご注文を完了すると、Hermes.com の確認ページにリダイレクトされます。

- ・ アカウントをお持ちの場合、ご注文は自動的にお客様のアカウントにリンクされます。
- ・ アカウントをまだお持ちでない場合は、ご注文完了後に「アカウント登録のご案内」という E メールが届きます。メール内リンクよりパスワードを設定するとアカウントをご利用いただけます。

6-2-2. クレジットカードによるお支払い

クレジットカードによる代金のお支払いをされる場合、ご注文時に、クレジットカードの情報をご入力ください。

すべてのご注文額は、日本円でお支払いいただけます。ご利用可能なクレジットカードは MasterCard®、Visa®、ダイナースクラブ®、アメリカン・エキスプレス®、JCB®、Discover® のクレジットカードのみとなります。クレジットカードは、ご注文者様ご本人名義のカードに限らせていただきます。また海外発行カードは当社判断によりご利用いただけない場合がございます。お客様のお支払い方法を確認し、お支払い処理が認証された後、ご注文品が発送されます。

ご注文品が倉庫より発送された時点で当社の委託を受けたエルメス・インターナショナルを通じて、クレジットカード会社への請求が行われます。ご注文いただいた複数の商品のうちいずれかの商品の在庫がない場合は、在庫のある商品の代金、税金および送料についてのみ請求が行われます。

当サイトでは、VISA 認証サービス（Verified by Visa®）、マスターカードセキュアコード（MasterCard SecureCode®）、ジエイセキュア（J/secure®）、American Express SafeKey®、Protect Buy® の本人認証システムを導入しており、当サイトで商品をご注文されるお客様は、自動的にこれらの本人認証システム

を利用することになります。これらの本人認証システムは、オンラインショッピングの際にお客様のカードの不正使用を、二重三重に防ぐために利用されています。お客様には、お客様のクレジットカード会社の定める利用規約等およびクレジットカード会社の指示に従って、本人認証に必要な情報を提供し、これらのシステムを利用していただくことになります。本人認証システムについてご不明な点があれば、お客様のクレジットカード会社にお問い合わせください。

6-2-3. Apple Pay によるお支払い

Apple Pay によるお支払いは、お客様が Apple Pay アプリケーションに情報を入力した Apple デバイスに対応しています。

7. Title Retention（所有権の留保）

お客様のお支払いがすべて完了するまでは、商品の所有権は当社に留保され、お支払いの完了をもって商品の所有権はお客様に移転するものとします。なお、商品の紛失、盗難、破損等の際は、当社では一切の責任を負いかねますので、予めご了承ください。

8. 配送

8-1. 出荷および配送 / Shipping and Delivery

8-1-1. 指定配送先への配送の場合

専用のパッケージにて、配送いたします。配送業者をご指定いただくことはできません。

配送は日本国内に限ります。ただし、一部配達不可の地域がございます。

海外転送サービスを含め、国外の発送は承っておりません。また、海外転送サービスや国外発送をお求めである場合、当社の判断により、ご注文の受付を取り消す場合がございます。あらかじめ、ご了承ください。

Goods purchased via the Hermes, com website may only be delivered within Japan. Any delivery address situated outside this zone will be refused during the ordering procedure.

HERMES will not process any order for which a post office box or APO/FPO address is provided.

商品は配送先入力画面にてご入力いただきました住所に配送いたします。通常ご注文受付の翌営業日より、2～5 営業日で発送いたします。（年末年始、ゴールデンウィーク、お盆などの大型連休を除く）

ご注文が集中した場合や、交通事情等によりお客様がお住まいの地域によってはお届けが遅くなる場合があります。売り切れなどにより商品をお届けできない場合は、カスタマーサポートからメールまたはお電話にてご連絡いたします。送料は、1 回のご注文につき日本全国一律 770 円（消費税込み）です。

ご注文品の価格（税金を含む）にこの金額を加算してお客様にお支払いいただくこととなります。当社は、在庫状況等により、ご注文品を複数回に分けて出荷することがあります。当社の在庫、出荷事情による場合には送料は重複しません。お客様による複数回にわたるご注文品の場合、商品の出荷ごとに、その商品の代金

をクレジットカード会社に請求します。

8-1-2. エルメスブティックでお受け取りの場合

当サイトでご注文いただいた商品は、一部のエルメスブティックでのお受け取りが可能です。ご注文時にエルメスブティックでのお受け取りを選択してください。なお、Apple 製品、化粧品、《h》製品など一部の商品につきましてはエルメスブティックでのお受け取り対象外となります。また、店舗の状況等によってはサービスを停止する場合もございます。

商品お受け取りの際には、以下の 2 点をご用意ください。

<注文者ご本人がお受け取りになる場合>

1. エルメスオンラインブティックより配信された、『ご注文商品のお受け取りについて』のメール（印刷した状態の書面、または、スマートフォンなどのデバイスにて）
2. 注文者ご本人様の公的身分証明書

例： 運転免許証、運転経歴証明書、各種健康保険証、国民年金手帳、母子健康手帳、在留カード、特別永住者証明書、住民基本台帳カード（氏名・住所・生年月日の記載があるもの）、旅券（パスポート）、その他、官公庁発行書類（氏名・住所・生年月日・顔写真付き）

<注文者ご本人様以外のお受け取りのご希望>

お受け取りいただくのは、ご注文者様本人に限らせていただきます。代理人を立てるには、あらかじめご注文者からの「委任状」が必要となります。委任状のない代理人がご来店されましても、お引き渡しいたしかねますのであらかじめご了承ください。

また、ご注文後のお受取人様の変更もお受けいたしかねます。

8-1-3. 宅配ボックスでのお受け取りの場合

配送は貴重品扱いとし、手渡しにてお届けいたしますので、宅配ボックスへの配送は原則として承っておりません。

長期ご不在等の理由により宅配ボックスをご要望される際は、カスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前 10 時～午後 6 時）までご相談ください。ただし、一部高額商品、および口紅などボックス内での保管が難しいと判断された商品、または私書箱・宅配ロッカーへの配送につきましてはお断りいたします。

またお届け後の荷物紛失、盗難等の際は、弊社では一切の責任を負いかねますことを予めご了承願います。

8-2. 配送 - お届けまでの日数

8-2-1. 指定配送先への配送の場合

通常ご注文の翌日より、3～5 営業日でお届けいたします。ただし、これらは目安であり、必ずその期間内にお届けすることをお約束するものではありません。また、期日指定の配送は、ご注文受付日から 14 日間以内で承っております。なお、配送時間帯のご希望も承っております。以下の中からご指定ください。

配送時間帯：

- ・ 午前中（8時～12時）
- ・ 12時～14時
- ・ 14時～16時
- ・ 16時～18時
- ・ 18時～20時
- ・ 19時～21時

14日以降の日を配送日としてご指定された場合は、期日指定および配送時間帯のご指定がないものとして、発送準備が整い次第、配送いたします。

8-2-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

ご注文商品がエルメスブティックに到着し、お受け取りが可能となった時点で、『ご注文商品のお受け取りについて』の自動配信メールが送信されます。エルメス オンラインブティックでご注文の確認後、通常 3～5 営業日以内に、エルメスブティックでの受け取りが可能となりますが、天候、交通事情などにより、それ以上の日数を要する場合があります。

『ご注文商品のお受け取りについて』のメールの配信日より、3週間以内にお受け取りください。

商品保管期限を過ぎてもお受け取りがない場合、またお受け取りのご辞退等が度重なる場合は、弊社基準により予告なく以降のお取引をお断りする場合がございます。

8-3. 配送 – そのほか

8-3-1. 指定配送先への配送の場合

配送途中における製品の損害、紛失、盗難等に関して当社はいかなる責任も負わないものとします。

配送時の梱包方法について、当社は最善の状態での配送できるよう努めておりますが、配送途中に梱包材の損害が生じた場合、お手数ですが配送業者立会いのもと、製品の確認を行っていただきますようお願いいたします。

『ご注文商品の発送』メール送信後、10日経過してもご注文品が到着しない場合はお手数ですがカスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前10時～午後6時）までご連絡ください。

お手元に届いた商品に間違いがないかどうか、受領された時点でご確認いただくことをお勧めします。万一不良品やご注文と異なる商品が配送された場合、その内容（パッケージが開封されている、商品が破損しているなど）をカスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前10時～午後6時）までご連絡ください。

8-3-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

エルメスブティックにご注文商品が到着後にご自宅配送への切り替え希望の際は、カスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前10時～午後6時）にご相談ください。この場合、新たに送料が発生しますが、通常サイト注文時の全国一律価格 770 円（消費税込み）ではなく、発送元のエルメスブティックが定めている料金での着払いとなりますので、予めご了承ください。

8-4. 配送-商品保管期限

8-4-1. 指定配送先への配送の場合

商品発送後のお受け取り拒否、お客様のご事情による配達不能または長期ご不在（配送会社の保管期限に準ずる）により商品差し戻しがあった場合は、配送会社より当社に商品差し戻り後 7 日以内にカスタマーサポートよりメールまたはお電話にてご連絡後、お客様都合による返品とさせていただきます。再発送の場合は、手数料および送料をお客様負担とし、受取拒否・長期不在により発生した手数料および送料はお客様負担とさせていただきます。

また、今後のご注文をお断りさせていただく場合がございますのでご了承ください。

8-4-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

『ご注文商品のお受け取りについて』メールが配信されてから 21 日以内にお受け取りください。商品保管期限を過ぎてもお受け取りがない、またはお受け取りのご辞退等が度重なる場合、弊社基準により予告なく以降のお取引をお断りする場合がございます。

9. ご返品・返金

9-1. 指定配送先への配送の場合

9-1-1. 当サイトでのご返品・返金

不良品・誤配以外の商品のご返品・返金は承っておりませんので予めご了承ください。不良品・誤配の場合は、最初にカスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前 10 時～午後 6 時）までご相談ください。

なお、不良品・誤配であっても、下記いずれかに該当するケースにおいては、返金対応をお断りし、お品物を返送させていただく場合がございます。

- ・ 事前にカスタマーサポートへのご連絡がない
- ・ お客様の商品お受取日を起算日とし、ご返送品の弊社到着までの日数が 30 日を超過している
- ・ ご返送品の当社到着日を起算日とした 14 日間、一度もご連絡がつかない

何らかの理由により、一部または全部の返金が発生する場合、お客様のお支払い方法にしたがって、返金いたします。なお、当サイト以外のエルメスブティックでのご購入品についても、当サイトではご返品・返金を承っておりません。

9-1-2. エルメスブティックでのご返品・返金

当サイト以外のエルメスブティックにおける、当サイトでのご購入品のご返品・返金は、理由にかかわらず承っておりません。

9-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

「9-1. 指定配送先への配送の場合」に準じます。

10. 交換

10-1. 指定配送先への配送の場合

10-1-1. 当サイトでのご交換

商品交換をご希望の場合は、カスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前 10 時～午後 6 時）までご相談ください。その後、商品を付属品一式とともにご返送ください。

なお、下記いずれかに該当するケースにおいては、交換対応をお断りし、お品物を返送させていただく場合がございます。

- ・ 事前にカスタマーサポートへのご連絡がない
- ・ お客様の商品お受取日を起算日とし、ご返送品の弊社到着までの日数が 30 日を超過している
- ・ ご返送品の当社到着日を起算日とした 14 日間、一度もご連絡がつかない
- ・ ご使用の形跡が認められる
- ・ 商品の一部パーツが不足している
- ・ 弊社からの発送時に同梱した付属品が不足している
（付属品については「10-3-1. 指定配送先へのお届けの場合」ご参照ください）
- ・ ベルト穴あけ等、弊社発送時の状態から何らかの加工が施されている
- ・ 初期不良を除く以下の商品 ①フレグランス ②化粧品 ③ベビー関連アイテム
④Apple Watch Hermes（一部）

ご返送いただいた商品の状態を確認後、交換の手続きをとらせていただきます。なお、原則、同額またはそれ以上のサイト掲載商品（在庫のご用意がある場合）を対象とし 1 回のみご交換とさせていただきます。

また、交換品確保目的でのサイトご注文はお断りしています。交換品につきましては、必ず事前にカスタマーサポートにご相談ください。

なお、交換を希望される商品の金額が返品される商品の金額を上回る場合、その差額のお支払いについてはクレジットカードのみご利用いただくことができ、Apple Pay はご利用いただけません。

10-1-2. エルメス ブティックでのご交換

各ブティックにより、対応方法が異なる場合がありますので、詳しくは、カスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前 10 時～午後 6 時）まで、事前にお問い合わせください。

なお、下記いずれかに該当するケースにおいては、交換対応をお断りする場合がございます。

- ・ 事前にカスタマーサポートへのご連絡がない
- ・ お客様の商品お受取日を起算日とし、ご返送品の弊社到着までの日数が 30 日を超過している

- ・ ご返送品の当社到着日を起算日とした 14 日間、一度もご連絡がつかない
- ・ ご使用の形跡が認められる
- ・ 商品の一部パーツが不足している
- ・ 弊社からの発送時に同梱した付属品が不足している
(付属品については「10-3-1. 指定配送先へのお届けの場合」ご参照ください)
- ・ ベルト穴あけ等、弊社発送時の状態から何らかの加工が施されている
- ・ 初期不良を除く以下の商品 ①フレグランス ②化粧品 ③ベビー関連アイテム
④Apple Watch Hermes (一部) ⑤《h》製品

ネクタイ・スカーフ・シューズの色・柄・サイズ交換等同一金額商品の交換は全ブティック共通で行ないませんが、一部のブティックでは、元商品より高い価格の商品を新たにお選びいただき、差額をその場でお支払いいただいた上で交換が可能な店舗がございます。但し、いずれもご来店の店舗の在庫からお選びいただけます。お取り扱い店舗につきましては、カスタマーサポート（電話 03-3569-3300 午前 10 時～午後 6 時）まで、事前にお問い合わせください。

なお、2016 年 9 月より当サイトにて発売の《h》製品に限り、エルメスブティックでの交換はいたしかねます。

10-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

「10-1. 指定配送先への配送の場合」に準じます。

10-3. 交換 - 送料およびご返送品

10-3-1. 指定配送先へのお届けの場合

お客様のご都合による交換につきましては、(弊社宛の) 商品配送にかかる送料はお客様ご負担とさせていただきます。

弊社にご返送いただく場合は、以下のものをすべて商品とともに送付してください。ご返送品が不足している場合は交換をお断りさせていただきます。

- ・ 商品
- ・ ショッピングバッグ
- ・ オレンジ箱、またはそれに相当するギフトパッケージ
- ・ リボン
- ・ 納品書 (お届けしている場合のみ)
- ・ コンプリメントカード
- ・ 取扱説明書 (商品によっては無い場合があります)
- ・ 領収書 (発行を希望されたお客様のみ)
- ・ お届け時に製品と一緒に梱包されていた付属品一式

- ・ 保証書(時計の場合)

当社は、お客様がご返送を希望された商品の返送途中での紛失し、誤配、配達が遅延した場合でも一切の責任を負いかねますので予めご了承ください。

10-3-2. エルメスブティックでのお受け取りの場合

初回のご注文時の送料は、交換の金額に含まれません。なお、交換に必要な備品類は「10-3-1. 指定配送先へのお届けの場合」に準じます。

11. 当サイトの利用一般条件

当サイトは、エルメス・グループにより運営されています。エルメス・グループの親会社であるエルメス・インターナショナルは、当サイトを運営しており、エルメス商品セレクションをインターネット経由で販売する権利を当社に許諾しています。

当サイトのご利用および当サイトに掲載される商品のご購入には、この条件（「利用条件」といいます）が適用されます。当サイトでお買い物をするには、お客様は、利用条件を順守し、これに拘束されることに同意することが必要であり、当サイトのプライバシーポリシー（「プライバシーポリシー」といいます）にも同意することが必要です。「12. セキュリティおよび個人情報」をご覧ください。

エルメス・インターナショナルおよび同社からその権限を付与された当社は、利用条件およびプライバシーポリシーをいつでも改訂することができるものとします。そのような改訂後も引き続き当サイトでお買い物をするには、お客様は、改訂後の利用条件を順守し、これに拘束されることに同意することが必要であり、改訂後のプライバシーポリシーにも同意することが必要です。利用条件およびプライバシーポリシーの最新版は、画面フッターの「リーガル」から「ご利用規約・販売条件」「プライバシーポリシー」をクリックすると、ご覧いただくことができます。

12. セキュリティおよび個人情報

当サイトにおいてお客様がエルメス・インターナショナルへの提供に同意くださった個人情報の利用は、プライバシーポリシー（「プライバシーポリシー」をご覧ください）に準拠します。エルメス・インターナショナルは、プライバシーポリシーに定めるところに従い、いつでもプライバシーポリシーを変更または修正することができます。当サイトは、未成年者を対象としておりません。

当サイトの類似サイトにご注意ください。当サイトのホームページと誤認されるような URL のサイトや、当サイトで販売されている商品の類似商品を掲載、販売しているサイトがございます。当サイトとは関係ないサイトである場合がございますので、必ず当サイトのホームページ「www.Hermes.com」から閲覧・ご購入いただきますようお願いいたします。当サイト以外のウェブサイトでのご購入品に関しましては、ご交換などを承ることができかねますので、ご注意ください。

13. 知的財産

当サイト上のすべての素材（図面、デザイン、イラスト、写真、サウンドトラック、文字、ロゴ、商標など）は、エルメス・インターナショナルまたはそのいずれかの子会社の独占的財産です。お客様は、当サイトに掲載されるこれらの素材を、利用条件に明示的に定める場合を除き、いかなる手段または方法によっても、全部・一部を問わず転載してはならず、配布、公表、伝送、それらに基づく派生物の作成、改ざんまたは販売を行ってはなりません。

当サイトに表示される「Hermes」の商標、馬および馬車の商標画像その他エルメスに関連するマークおよびロゴ（登録済みか否かを問いません）、ならびに「Hermes.com」のドメイン名は、エルメス・インターナショナルの独占的財産です。エルメス・インターナショナルの明示的な同意を得ずにこれらの商標を転載、配布、伝送、改ざんまたは使用することは、いかなる目的であれ禁じられます。

当サイトまたはそのコンテンツに表示される著作権、商標その他の財産権表示を削除してはなりません。お客様は、非商用目的でご自分が私的に使用することを目的として、当サイトに掲載されるウェブページのコピーを一部作成することができます。ただし、これらのウェブページのコピーには、当該ウェブページに表示されている著作権その他の財産権表示をすべてそのまま残さなければなりません。

14. 責任の制限

エルメス・インターナショナルおよびその関連会社（当社を含む）は、逸失利益その他の無形の損失など、お客様が当サイトを利用したこと、またはこれを利用できないことに起因または関連して生ずる間接、付随的、特別または派生的損害につき、エルメス・インターナショナルまたはその関連会社（当社を含む）がそのような損害の可能性を知らされていたとしても、お客様または第三者に対し責任を負いません。

15. 保証の排除

エルメス・インターナショナルは、次の事項につき保証または表明を行いません。

- 当サイトには、ウイルス、ワーム、トロイの木馬その他の破壊的素材が存在しないこと。
- 当サイトに掲載される情報が正確、完全または最新であること。

当サイトには、技術的な不正確さその他の欠陥が含まれている場合があります。当社およびエルメス・インターナショナルは、そのような欠陥が是正されることを保証しません。当サイトおよびそのコンテンツは、「現状ある状態で」且つ「提供可能な限度で」提供されます。当社およびエルメス・インターナショナルは、通常もしくは特定の用途に当サイトもしくはそのコンテンツを割り当てることの適合性、その品質、またはそれらからの通常の言明に従い侵害が存在しないことの黙示の保証など、明示・黙示を問わずあらゆる種類の保証を明示的に排除します。

16. 準拠法 - 紛争

利用条件は、日本法に準拠し、同法に従い解釈されます。紛争が生じた場合、東京地方裁判所が第一審

の専属管轄権を有するものとし、お客様には、利用条件により、同裁判所の専属管轄権に服することに合意していただきます。