

약관 개정 안내

에르메스코리아는 일반판매약관에 대한 이용자의 가독성을 높이고 각 조항의 표현을 명확화 하기 위한 목적으로 약관을 개정합니다. 약관 개정 내용은 아래를 확인하여 주시기 바랍니다.

적용일자 2026.03.16

현행	개정
<p>5.3. 주문확인</p> <p>5.3.a) 배송방법 확인</p> <p>귀하는 귀하의 주문 제품을 성공적으로 배송하기 위해 필요한 다음과 같은 배송 관련 세부정보를 입력해야 합니다:성명, 전화번호, 배송지 주소(또는 귀하의 주문 제품을 수령하려는 매장).고객의 실수로 배송 주소 또는 연락처가 잘못 기입되어 배송이 불가능한 경우 에르메스코리아는 귀하의 주문을 취소 처리할 수 있습니다.</p> <p>배송방법 확인 시, 선물용 주문의 경우, 카드와 <u>선물용 영수증</u>을 동봉할 수 있는 옵션을 선택할 수 있습니다. 이 단계를 완료하면, "확인" 버튼을 클릭합니다.</p>	<p>5.3. 주문확인</p> <p>5.3.a) 배송방법 확인</p> <p>귀하는 귀하의 주문 제품을 성공적으로 배송하기 위해 필요한 다음과 같은 배송 관련 세부정보를 입력해야 합니다:성명, 전화번호, 배송지 주소(또는 귀하의 주문 제품을 수령하려는 매장).고객의 실수로 배송 주소 또는 연락처가 잘못 기입되어 배송이 불가능한 경우 에르메스코리아는 귀하의 주문을 취소 처리할 수 있습니다.</p> <p>배송방법 확인 시, 선물용 주문의 경우, 카드와 <u>선물용 인보이스</u>를 동봉할 수 있는 옵션을 선택할 수 있습니다. 이 단계를 완료하면, "확인" 버튼을 클릭합니다.</p>
<p>5.3.c) 주문 확인</p> <p>귀하의 결제 및 에르메스코리아의 대금 수령 후, 귀하는 이메일로 주문 확인을 수령합니다. <u>주문 확인증</u>에는 총 주문 수량, 배송료 및 배송기간 내역, 구매 제품의 주요 특징, 수량 및 가격이 명시됩니다. 귀하의 주문은 이메일 발송 후 24시간(근무시간 기준) 이내에 별도의 통지가 없는 경우 에르메스코리아에 의해 수락된 것으로 간주되나, 주문상품의 전부 또는 일부가 가용하지 않은 경우에는 예외로 합니다. 이 경우, 주문 확인 이메일 발송 후 24시간(근무시간 기준) 이내에 귀하의 주문이 취소됩니다.</p> <p>해당 <u>주문 확인증</u>을 하드카피 또는 전자적 형식으로 보관하시기 바랍니다.</p> <p>각 주문과 관련하여, 에르메스코리아는 판매계약 체결일부터 제품 배송일까지의 기간 및 해당 일자로부터 5년간 에르메스코리아와 고객 간에 전자적인 방식으로 체결된 계약 내용이 포함된 서류를 보관할 것입니다. 귀하는 당사 "고객센터" 이메일contact.kr@hermes.com 또는 전화 (02)542-6622 (근무시간은 "연락처" 부분 참고)로 귀하의 신분을 증명함으로써 언제든지 해당 서류를 열람할 수 있습니다</p>	<p>5.3.c) 주문 확인</p> <p>귀하의 결제 및 에르메스코리아의 대금 수령 후, 귀하는 이메일로 주문 확인을 수령합니다. <u>주문 확인 이메일</u>에는 총 주문 수량, 배송료 및 배송기간 내역, 구매 제품의 주요 특징, 수량 및 가격이 명시됩니다. 귀하의 주문은 이메일 발송 후 24시간(근무시간 기준) 이내에 별도의 통지가 없는 경우 에르메스코리아에 의해 수락된 것으로 간주되나, 주문상품의 전부 또는 일부가 가용하지 않은 경우에는 예외로 합니다. 이 경우, 주문 확인 이메일 발송 후 24시간(근무시간 기준) 이내에 귀하의 주문이 취소됩니다.</p> <p>해당 <u>주문 확인 이메일</u>을 하드카피 또는 전자적 형식으로 보관하시기 바랍니다.</p> <p>각 주문과 관련하여, 에르메스코리아는 판매계약 체결일부터 제품 배송일까지의 기간 및 해당 일자로부터 5년간 에르메스코리아와 고객 간에 전자적인 방식으로 체결된 계약 내용이 포함된 서류를 보관할 것입니다. 귀하는 당사 "고객센터" 이메일contact.kr@hermes.com 또는 전화 (02)542-6622 (근무시간은 "연락처" 부분 참고)로 귀하의 신분을 증명함으로써 언제든지 해당 서류를 열람할 수 있습니다</p>
	<p>5.4. 인보이스</p> <p>(a) 귀하의 주문이 수락되고 제품의 배송이 시작되면 에르메스코리아는 귀하에게 배송 안내 이메일을 발송합니다. 귀하의 인보이스(구매 영수증)은 에르메스코리</p>

	<p>아-에서 발송하는 배송 안내 이메일과 함께 제공됩니다. 저희는 귀하께서 해당 이메일을 신속하게 받아보실 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 다만 일부 이메일은 스팸으로 분류될 수 있으므로, 배송 안내 이메일을 받지 못하신 경우 스팸 메일함을 확인해 주시기 바랍니다.</p> <p>(b) 귀하는 또한 개인 계정의 "주문 내역"에서 전자 인보이스 사본을 다운로드하실 수 있습니다. 한 번도 로그인한 적이 없다면, 계정 확인 이메일에서 비밀번호 생성 절차를 진행하시거나, 사이트에서 "비밀번호를 잊으셨나요?"를 클릭하여 직접 비밀번호를 생성하실 수 있습니다. 사이트에서 "비밀번호를 잊으셨나요?"를 클릭하고 이메일 주소를 입력하여 새 비밀번호를 설정하실 수도 있습니다.</p> <p>(c) 배송 시 종이 인보이스는 동봉되지 않습니다.</p>
<p>11. 교환 및 환불 절차</p> <p>11.1. 환불/교환을 위한 반품</p> <p>환불 및/또는 교환 목적으로 제품 반품 시(제11.1.a)항 내지 제 11.1.c)항), 제품은 원래 상태(보안 태그 및 가격 태그를 부착한 상태)와 원래 포장 상태(오렌지색 상자 및 (가능한 경우) 배송상자)로, <u>구매전표와 함께, 또는 일부만 반품하는 경우 구매전표의 사본과 함께</u> 반품해야 합니다. 귀하는 제품의 성질, 특성 및 기능을 확인하기 위하여 필요한 수준(즉, 귀하가 리테일 매장에서 물품을 취급할 때와 같은 수준)을 넘어 제품을 취급함으로써 제품의 가치가 하락한 경우, 이에 대한 책임이 있습니다. 제품의 가치손실이 귀하의 부적절한 취급으로 인한 경우, 당사는 환불을 거부하거나 그러한 손실액을 공제할 수 있습니다.</p>	<p>11. 교환 및 환불 절차</p> <p>11.1. 환불/교환을 위한 반품</p> <p>환불 및/또는 교환 목적으로 제품 반품 시(제11.1.a)항 내지 제 11.1.c)항), 제품은 원래 상태(보안 태그 및 가격 태그를 부착한 상태)와 원래 포장 상태(오렌지색 상자 및 (가능한 경우) 배송상자)로 반품해야 합니다. 귀하는 제품의 성질, 특성 및 기능을 확인하기 위하여 필요한 수준(즉, 귀하가 리테일 매장에서 물품을 취급할 때와 같은 수준)을 넘어 제품을 취급함으로써 제품의 가치가 하락한 경우, 이에 대한 책임이 있습니다. 제품의 가치손실이 귀하의 부적절한 취급으로 인한 경우, 당사는 환불을 거부하거나 그러한 손실액을 공제할 수 있습니다.</p>
<p>11.1.b) Hermès 매장에서의 교환</p> <p><u>교환 요청 시, 오프라인 Hermès 매장을 방문하여 주십시오. 제품의 교환은 한번만 가능합니다.</u></p> <p>교환을 위하여 선택한 제품(들)의 금액이 반품 제품(들)의 금액보다 많은 경우, 본 판매약관에 따라 차액을 지급하여야 합니다.</p> <p>제품(들)의 교환은 배송 후 30일 이내에 이루어져야 합니다.</p> <p><u>'쁘띠아쉬' 제품은 기간 한정, 특수 제작 상품에 해당하므로 본 사이트를 통한 환불만 가능하며 국내 매장에서의 교환은 불가능합니다. 매장 교환은 17 rue de Sèvres, Paris에 소재한 Sèvres 매장에서만 가능합니다.</u></p> <p>Hermès 매장은 본 사이트에서 구매한 제품의 환불 서비스를 제공하지 않습니다. 어떠한 상황에서도 Hermès 매장은 귀하의 신용카드 또는 직불카드로 환불을 처리할 수 없습니다.</p> <p>귀하의 철회권을 행사하여 본 사이트에서 구매한 제품</p>	<p>11.1.b) Hermès 매장에서의 교환</p> <p><u>고객은 오프라인 Hermès 매장을 통해 정해진 기간 내에 교환 요청을 할 수 있습니다. 제품의 교환은 한번만 가능합니다.</u></p> <p>교환을 위하여 선택한 제품(들)의 금액이 반품 제품(들)의 금액보다 많은 경우, 본 판매약관에 따라 차액을 지급하여야 합니다.</p> <p>제품(들)의 교환은 배송 후 30일 이내에 이루어져야 합니다.</p> <p>Hermès 매장은 본 사이트에서 구매한 제품의 환불 서비스를 제공하지 않습니다. 어떠한 상황에서도 Hermès 매장은 귀하의 신용카드 또는 직불카드로 환불을 처리할 수 없습니다.</p> <p>귀하의 철회권을 행사하여 본 사이트에서 구매한 제품의 환불을 요청하려면, 상기 제11.1.a)항 "환불 및 교환 절차" 및 제11.1.c) "환불"에 규정된 절차를 진행해야 합니다.</p>

<p>의 환불을 요청하려면, 상기 제11.1.a)항 “환불 및 교환 절차” 및 제11.1.c) “환불”에 규정된 절차를 진행해야 합니다.</p> <p>(제8.2항에 따라) 본 사이트에서 구매한 제품의 최초 배송 시 발생한 추가 배송료는, 해당되는 경우, 귀하가 도서산간 지역에서 교환을 위해 제품을 반품할 때에는, 상품의 하자 또는 잘못된 상품의 배송으로 인한 경우를 제외하고는 환불되지 않습니다.</p> <p>매장 수령 제품의 경우</p> <p>온라인 구매하여 매장에서 수령한 제품의 경우, 해당 매장에서 환불 및/또는 교환 목적으로 반품할 수 있습니다. 환불 및 교환을 위한 철회가능기간(cooling-off period)은 각각 매장에서 제품을 수령한 날로부터 7일(환불의 경우) 및 30일(교환의 경우) 이내입니다. 명확히 하자면, 귀하는 제품이 매장으로 최초 배송될 때 발생한 배송료를 부담하지 않습니다. 상기 제11.1.a)항 및 제11.1.c)항의 다른 모든 규정은 적용됩니다.</p>	<p>(제8.2항에 따라) 본 사이트에서 구매한 제품의 최초 배송 시 발생한 추가 배송료는, 해당되는 경우, 귀하가 도서산간 지역에서 교환을 위해 제품을 반품할 때에는, 상품의 하자 또는 잘못된 상품의 배송으로 인한 경우를 제외하고는 환불되지 않습니다.</p> <p>매장 수령 제품의 경우</p> <p>온라인 구매하여 매장에서 수령한 제품의 경우, 해당 매장에서 환불 및/또는 교환 목적으로 반품할 수 있습니다. 환불 및 교환을 위한 철회가능기간(cooling-off period)은 각각 매장에서 제품을 수령한 날로부터 7일(환불의 경우) 및 30일(교환의 경우) 이내입니다. 명확히 하자면, 귀하는 제품이 매장으로 최초 배송될 때 발생한 배송료를 부담하지 않습니다. 상기 제11.1.a)항 및 제11.1.c)항의 다른 모든 규정은 적용됩니다.</p> <p>다이아몬드를 비롯한 보석이 세팅된 위치, 주얼리 제품의 경우</p> <p>전술한 어떠한 조항에도 불구하고, 다이아몬드를 비롯한 보석이 세팅된 주얼리, 위치 제품에 대해서는 매장 교환 및 환불이 불가하며 오직 본 사이트를 통한 환불만 가능합니다. 이는 매장 수령 제품에 대해서도 동일하게 적용됩니다. 본 판매약관에 따른 철회권을 행사하여 환불을 요청하고자 하시는 경우 11.1 “환불/교환을 위한 반품”에 따라 제품을 반환하여야 합니다.</p> <p>‘쁘띠아쉬’ 제품의 경우</p> <p>‘쁘띠아쉬’ 제품은 기간 한정, 특수 제작 상품에 해당하므로 본 사이트를 통한 환불만 가능하며 국내 매장에서 교환은 불가합니다.</p>
<p>11.1.d) Hermes.com 사이트에서 주문한 선물</p> <p>선물은 온라인 매장에서 교환될 수 없습니다. 본 사이트에서 수령한 제품은 다음과 같은 조건으로 배송일로부터 30일 이내에 모든 오프라인 매장에서 교환할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> -반품 제품은 원래 상태(보안 태그 및 가격 태그를 부착한 상태) 및 원래 포장 상태를 유지해야 합니다. - 귀하는 반품 시 영수증 원본을 제시하여야 하며, 주문의 일부만 반품하는 경우에는 영수증 사본을 제시하여야 합니다. 본 사이트에서 주문한 선물의 제3자 수령인은 가격이 동일하거나 더 높은 제품으로만 교환을 신청할 수 있습니다. 차액은 선물 수령인이 지급해야 합니다. 선물을 구매한 고객만이 철회권에 기반하여 환불을 요청할 수 있습니다. 	<p>11.1.d) Hermes.com 사이트에서 주문한 선물</p> <p>선물은 온라인 매장에서 교환될 수 없습니다. 본 사이트에서 수령한 제품은 다음과 같은 조건으로 배송일로부터 30일 이내에 모든 오프라인 매장에서 교환할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> -반품 제품은 원래 상태(보안 태그 및 가격 태그를 부착한 상태) 및 원래 포장 상태를 유지해야 합니다. - 오프라인 매장에서 교환 시 전자 인보이스 또는 선물용 인보이스를 제시하여야 하며, 가격이 동일하거나 더 높은 제품으로만 교환을 신청할 수 있습니다. 본 사이트에서 주문한 선물의 제3자 수령인은 가격이 동일하거나 더 높은 제품으로만 교환을 신청할 수 있습니다. 차액은 선물 수령인이 지급해야 합니다. 선물을 구매한 고객만이 철회권에 기반하여 환불을 요청할 수 있습니다.

본 약관 개정에 동의하지 않으시는 경우에는 계정에서 탈퇴하실 수 있습니다. 약관 개정 효력 발생일 전에 탈퇴하지 않는 경우에는 약관 변경을 승인한 것으로 봅니다.

문의 사항은 당사 고객센터 (전화 02-542-6622 또는 이메일 contact.kr@hermes.com)로 연락 주시기 바랍니다.