


ESPAÑA

– LEGAL

Condiciones Generales de Venta y Utilización

Hermes.com – Marzo 2018

Por favor, lea detenidamente los Términos y Condiciones Generales de Venta así como los Términos y Condiciones Generales de Uso de la página web Hermes.com. Puede también imprimir el texto íntegro haciendo clic sobre el botón siguiente .

Términos y Condiciones Generales de Venta

1. Identificación del vendedor

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta son los de la sociedad HERMÈS SELLIER, sociedad por acciones simplificada con capital social de 4 976 000 €, cuyo domicilio social se encuentra en 24 Rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 París – Francia, inscrita en el Registro Mercantil (Registre du Commerce et des Sociétés) de París con el número 696 520 410. Su número Siret es 696 520 410 00023 y su número de IVA intracomunitario FR 46 696 520 410. Su número de teléfono es el siguiente: +33 (0)1 40 17 47 17. Sur correo electrónico es: service.es@hermes.com

2. Ámbito de aplicación y aceptación de los Términos y Condiciones Generales de Venta

La compra de cualquier producto ofrecido en el sitio web www.Hermes.com (en lo sucesivo, el “Sitio”) está sujeta a los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta del Sitio (en lo sucesivo, los “Términos y Condiciones de Venta”). Los productos Hermès están destinados exclusivamente a la venta a consumidores finales, personas físicas o jurídicas, excluyendo cualquier revendedor o intermediario que actúe por cuenta de un revendedor. Por consiguiente, el cliente declara actuar en calidad de consumidor final y no tener intención de revender los productos Hermès con un fin comercial.

HERMÈS SELLIER podrá actualizar los presentes Términos y Condiciones de Venta en cualquier momento. Usted podrá consultar la versión vigente de los Términos y Condiciones de Venta en cualquier momento pulsando el enlace titulado “[Contacte con nosotros](#)”. Los Términos y Condiciones de Venta vigentes en el momento de la conclusión del contrato de venta serán los Términos y Condiciones que le serán aplicables.

Asimismo, cada vez que usted realice una compra de Productos a través Sitio, se le solicitará que confirme que acepta los presentes Términos y Condiciones de Venta vigentes en la fecha de realización del pedido. Dichas condiciones generales pueden visualizarse antes o en el momento en el que se le solicite que confirme que las acepta. Para proceder a la aceptación, deberá marcar la casilla “He leído y acepto las Condiciones Generales de Venta y de Utilización, así como la Política de Confidencialidad de la página web Hermes.com.”.

3. Tipos de pedidos

El Sitio permite cursar pedidos a la sociedad HERMÈS SELLIER sobre una selección de productos Hermès (en lo sucesivo, el/los “Producto(s)”), directamente en línea a través de Internet para envíos al Reino Unido, Francia metropolitana, incluida la isla de Córcega, el Principado de Mónaco, Alemania, Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos (excluidas las Antillas Holandesas y Aruba), España (excluidas las Islas Canarias), Portugal (excepto las islas Azores y Madeira), Italia, Irlanda, Austria, República Checa, Finlandia, Dinamarca, Suecia y Polonia (véase el artículo “8.1 Zona de entrega y de recogida”).

Asimismo, se podrán realizar pedidos por teléfono en el número +34 91 414 99 96 de lunes a viernes, de 10.30 de la mañana a 18.30 de la tarde (GMT+1), días festivos excluidos en Francia, y el Sábado de 10 de la mañana a 18 de la tarde.

Desde el Sitio no se podrán realizar pedidos especiales que consistan, en particular, en la creación de un producto que no exista o que haya dejado de formar parte de la colección Hermès, o en la adaptación o personalización de un producto perteneciente a las colecciones Hermès, y en su fabricación por HERMÈS SELLIER. Los presentes Términos y Condiciones de Venta no se aplican, por tanto, a los pedidos especiales. Para cualquier pedido especial, le rogamos que se ponga en contacto con nuestro Servicio al Cliente en el enlace “[Contacte con nosotros](#)”, o por teléfono en el número +34 91 414 99 96 de lunes a viernes, de 10.30 de la mañana a 18.30 de la tarde (GMT+1), días festivos excluidos en Francia, y el Sábado de 10 de la mañana a 18 de la tarde.

4. Disponibilidad de los Productos

Nuestras ofertas de Productos y precios son válidas mientras aparezcan en el Sitio, sujetos a disponibilidad. De forma excepcional, pueden existir errores o modificaciones, especialmente en caso de pedidos simultáneos de un mismo Producto por varios clientes. Si un Producto no estuviera disponible una vez realizado su pedido, se le informará lo antes posible por e-mail o por teléfono en el menor plazo posible. En tal caso, usted podría solicitar un Producto alternativo del Sitio o anular su pedido.

HERMÈS SELLIER no será responsable en caso de falta de existencias o de indisponibilidad de Productos en aquellos pedidos que aún no hayan sido validados por HERMÈS SELLIER.

HERMÈS SELLIER se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso los Productos propuestos en el Sitio. Para poder garantizar un servicio de mejor calidad y una mayor disponibilidad de nuestros Productos para todos los clientes del Sitio, HERMÈS SELLIER se reserva el derecho de limitar el número de Productos que puede adquirir cada cliente, de conformidad con las disposiciones aplicables al respecto y, en particular, las contenidas en el Artículo L121-11 del Código del Consumo francés.

5. Proceso de pedido

5.1. Selección de los Productos

En cualquier momento, usted podrá añadir Productos a su selección haciendo clic en “Comprar”, y elegir si desea terminar la compra o continuar navegando por el Sitio.

Puede consultar su selección pasando el cursor o haciendo clic en “mi carrito” en el menú del extremo superior derecho de la pantalla, donde podrá consultar: la(s) fotografía(s) del Producto o los Productos, sus colores y referencia(s), la(s) cantidad(es) seleccionada(s), el/los precio(s) por unidad y el subtotal de su selección. También podrá seleccionar el país de entrega y el modo de entrega que prefiere, calculándose de este modo los gastos de envío y, por consiguiente, el importe total (IVA incluido) de su pedido. La zona de entrega y los gastos de envío pueden modificarse posteriormente si así lo desea, el importe total se actualizará en función en consecuencia.

5.2. Identificación

Una vez seleccionados el/los Producto(s), haga clic en “terminar compra” para iniciar el proceso de pedido.

Si ya dispone de una cuenta, deberá identificarse en esta etapa introduciendo su contraseña.

Si no posee todavía una cuenta, se le solicitará que cree una confirmando su e-mail y creando su propia contraseña durante la etapa “Pago”. En la versión móvil del Sitio, deberá introducir esta información en el momento de la identificación.

Usted se compromete, bajo su propia responsabilidad, a conservar y mantener confidenciales dichos datos de identificación y a no comunicarlos a terceros bajo ninguna circunstancia. HERMÈS SELLIER no será considerado responsable en ningún caso en caso de pérdida, de robo o de otro tipo de utilización fraudulenta de su cuenta. Usted se compromete a informar inmediatamente a Hermes en dicho caso.

La creación de una cuenta le permite:

- realizar un seguimiento de sus entregas y consultar el historial de sus pedidos;
- devolver o cambiar Productos;
- añadir o modificar sus direcciones de entrega y facturación para futuros pedidos;
- gestionar sus suscripciones a la newsletter de Hermès.

Los datos registrados por el Sitio constituyen la prueba del conjunto de transacciones realizadas entre HERMÈS SELLIER y sus clientes. En caso de conflicto entre HERMÈS SELLIER y alguno de sus clientes con respecto a una transacción realizada en el Sitio, los datos registrados por HERMÈS SELLIER serán considerados como prueba irrefutable del contenido de la transacción.

Podrá desactivar su cuenta en todo momento enviando un e-mail al Servicio al Cliente haciendo clic en el enlace “[Contacte con nosotros](#)”. Tras la desactivación de su cuenta, usted podrá crear una nueva cuenta en todo momento.

5.3. Validación del pedido

5.3.a) Validación del modo de entrega

Usted deberá por una parte validar el modo de entrega, y por otra, completar la información necesaria para que su envío se realice correctamente: país de entrega, estado civil, nombre, apellidos, teléfono, dirección de entrega (o la tienda en la que desee recoger su pedido, si el país de entrega dispone de una tienda que ofrezca dicho servicio –véase el artículo “8.1 Zona de entrega y recogida”). Una vez validado el tipo de entrega, en el caso de que el pedido sea para un regalo, también podrá incluir una tarjeta de cortesía y una factura sin precio.

Una vez finalizada esta etapa, haga clic en “confirmar”.

5.3.b) Validación de la forma de pago y proceso de pago del importe del pedido

Puede retomar la dirección de entrega como dirección de facturación o incluir una distinta. A continuación, deberá seleccionar una forma de pago y rellenar la información correspondiente.

Al final del proceso de pedido y tras haber aceptado la totalidad de los presentes Términos y Condiciones de Venta y de Utilización, así como la Política de Confidencialidad del Sitio, haga clic en el botón “Realizar el pago”. El contrato de venta se habrá realizado de forma definitiva.

Compruebe la exactitud de su selección antes de confirmar su pedido. Si bien se han realizado todos los esfuerzos con el fin de garantizar que el color, el diseño y el estilo de los Productos cuyas fotografías están expuestas en el Sitio sean fieles a los Productos originales, puede haber variaciones, en particular debido a las limitaciones técnicas para la reproducción de colores en su equipo informático. En consecuencia, HERMÈS SELLIER no podrá considerarse responsable por los errores o inexactitudes no sustanciales de las fotografías o de las representaciones gráficas de los Productos que figuran en Sitio. En caso de tener dudas sobre los Productos, naturalmente, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio al Cliente.

Si desea obtener más información sobre las formas de pago (divisa, formas de pago aceptadas, etc.), consulte al artículo “6. Precios – Formas de pago aceptadas” de las presentes condiciones de venta.

Una vez finalizado el pago, su pedido será transferido a HERMÈS SELLIER para su proceso.

HERMÈS SELLIER se reserva el derecho de no aceptar un pedido de un cliente con el que esté enfrentada en un litigio por un pedido anterior, o si HERMÈS SELLIER estima razonablemente que dicho cliente ha infringido los presentes Términos y Condiciones de Venta o que ha emprendido una actividad fraudulenta, o por cualquier otro motivo legítimo.

5.3.c) Confirmación del pedido

A continuación, se le enviará un resumen de su pedido por e-mail. El acuse de recibo incluirá el importe total del pedido, la información relativa a los gastos de envío y plazos de entrega, las características esenciales, la cantidad y el precio de los Productos adquiridos.

Le recomendamos que conserve dicho acuse de recibo en formato impreso en papel o electrónico.

De acuerdo con el artículo L213-1 del Código del Consumo francés, cuando un pedido sea de una cuantía igual o superior a 120 Euros, HERMÈS SELLIER conservará el escrito que constata el contrato entre HERMÈS SELLIER y un cliente por vía electrónica desde la fecha de conclusión del contrato hasta la fecha de entrega del bien y durante un periodo de diez años a partir de la misma (de acuerdo con el decreto francés 2005-137, del 16 de febrero de 2005). Usted puede acceder a dicho documento en todo momento, contactando con el Servicio al Cliente por teléfono en el número +34 91 414 99 96, de lunes a viernes, de 10.30 de la mañana a 18.30 de la tarde (GMT+1), días festivos excluidos en Francia, y el Sábado de 10 de la mañana a 18 de la tarde, o por e-mail haciendo clic en el enlace “[Contacte con nosotros](#)” y acreditando su identidad.

6. Precios – Formas de pago aceptadas

6.1. Precios

Los precios de los Productos figuran en Euros e incluyen impuestos. Excepto los casos de reembolso, realizado (i) en el marco del ejercicio del derecho de desistimiento o por (ii) defecto de conformidad y vicios ocultos, HERMÈS SELLIER no reembolsará el IVA aplicado a las compras realizadas en el Sitio (aún en el caso de que el comprador, tras la recepción, reenvíe los Productos a otro país que no forme parte de la Unión Europea).

HERMÈS SELLIER se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, los precios de los Productos propuestos en el Sitio. Los Productos se facturarán sobre la base de la lista de precios incluida en el Sitio en el momento de la realización de su pedido, sujeta a la disponibilidad de los Productos solicitados en dicho momento.

Cualquier pedido será abonado en Euros y el pago se realizará de forma inmediata en el momento de la realización de su pedido. En caso de que ciertos Productos solicitados no estén disponibles (ver el artículo “4. Disponibilidad de los Productos”), solamente se facturarán los precios y los gastos de envío relativos a los Productos disponibles.

6.2. Formas de pago aceptadas

6.2.a) Pago con tarjeta de crédito o tarjeta bancaria

Las tarjetas de crédito y tarjetas bancarias aceptadas son: Visa®, Mastercard®, Maestro® y American Express®.

6.2.b) Pago con PayPal

Aceptamos pagos realizados a través de PayPal (a excepción de los pedidos por teléfono).

Cuando complete su pedido, si elige la opción de pago de Paypal, será redirigido automáticamente a la plataforma de Paypal. Luego tendrá que iniciar sesión en su cuenta Paypal. Si no tiene una cuenta de PayPal, puede crear una en esta ocasión. Después de confirmar su pedido con PayPal, será redirigido a la página de confirmación de Hermes.com.

El pago de una orden de intercambio está sujeto a las condiciones del Artículo 11.1.f).

6.2.c) Vales de compra emitidos en la tienda

Los vales de compra o las tarjetas regalo emitidos en las tiendas Hermès no pueden utilizarse para adquirir Productos en el Sitio.

7. Reserva de Dominio

Los Productos solicitados continuarán siendo propiedad de HERMÈS SELLIER hasta que HERMÈS SELLIER haya recibido la totalidad del importe.

Usted asumirá los riesgos (en concreto, los de pérdida, robo o deterioro) relativos a los Productos entregados a partir del momento en que sean entregados a la dirección indicada en el momento de realizar el pedido.

8. Tipos de entrega y recogida en tienda

8.1. Zona de entrega y recogida

8.1.a) Entregas en una dirección postal

La entrega de los productos adquiridos a través del sitio solo podrá realizarse en el Reino Unido (excepto las islas del Canal), Francia metropolitana, incluida la isla de Córcega (excepto Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Mayotte, Nueva Caledonia y las Tierras australes y antárticas francesas), Principado de Mónaco, Alemania (excepto la isla de Helgoland y el territorio de Büsingen), Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos (excepto las Antillas Neerlandesas y Aruba), España (excepto las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Portugal (excepto las islas Azores y Madeira), Italia (excepto Livigno, Campione d'Italia y las aguas nacionales del lago de Lugano), Irlanda, Austria, República Checa, Finlandia (excepto las islas Åland), Dinamarca, Suecia y Polonia (en lo sucesivo, la "Zona de entrega").

Es imposible realizar pedidos para direcciones situadas fuera de dicha Zona de entrega. Por determinados motivos, en particular de seguridad, HERMÈS SELLIER no tramitará ningún pedido cuya dirección de entrega sea un servicio de lista de correos, un apartado de correos o una dirección Cedex.

Los Productos serán enviados a la dirección de entrega que usted indique durante el proceso de pedido.

8.1.b) Recogida en una tienda Hermès

Puede recoger en una tienda el pedido realizado en el Sitio. Este servicio, ofrecido a los clientes del Sitio, solo está disponible de momento en algunas tiendas. Durante el proceso de pedido, podrá comprobar si el país de entrega seleccionado ofrece la opción de recogida en tienda.

Usted podrá designar a otra persona para la recogida su pedido en tienda (véase "8.3 Plazos de entrega y recogida").

El servicio de recogida en tienda no se encuentra disponible para la bicicleta "Le Flâneur", los papeles pintados y el mobiliario.

8.2. Gastos de envío

Los gastos de envío se calculan en función de los Productos escogidos, del importe total de su pedido, así como del tipo de entrega seleccionado.

Gastos de envío gratuitos por todo pedido. (Chronopost / Fedex Express)

Los gastos de envío se calcularán en función del importe total del pedido, de la siguiente forma:

Importe del pedido	Chronopost / Fedex Express	Mensajero París Intramuros
De 0 a 100 € incluidos	gratuitos	30 EUR
De > 100 a 500 € incluidos	gratuitos	30 EUR
De > 500 a 1 000 € incluidos	gratuitos	40 EUR
> 1 000 € (exceptos bolsos y maletas)	gratuitos	50 EUR
> 1 000 € (con al menos un bolso o maleta)	gratuitos	60 EUR

Los gastos de envío por la compra de una bicicleta "Le Flâneur" ascienden a 150 €. La empresa de transporte encargada de la entrega es WES.

Se cobrará un recargo por el envío de muebles equivalente al 6% del subtotal del pedido con un límite de 5000 euros.

8.3. Plazos de entrega y recogida

Los plazos de entrega aquí señalados se tienen en cuenta a partir de la **validación de su pedido** .

8.3.a) Entrega en una dirección postal

Al iniciar el proceso de pedido le informaremos de los plazos y fórmulas de envío posibles para los Productos comprados y el país de entrega seleccionado. Deberá abonar esta cantidad además del precio de los Productos adquiridos.

8.3.b) Entrega en Francia y en el Principado de Mónaco

Mensajero (para pedidos entregados en París intramuros):

- tres (3) horas para cualquier pedido realizado y validado antes de las 14 horas, en día hábil;
- un (1) día hábil para cualquier pedido realizado y validado después de las 14 horas, en día hábil.

Chronopost Express:

- dos (2) días hábil para cualquier pedido realizado y validado antes de las 14 horas, en día hábil;
- tres (3) días hábiles para cualquier pedido realizado y validado después de las 14 horas, en día hábil.

Para entregas en Córcega: tres (3) días hábiles a partir de la validación del pedido.

8.3.c) Entregas en el Reino Unido

Fedex Express:

- tres (3) días hábiles para cualquier pedido realizado y validado antes de las 13 horas, en día hábil;
- cuatro (4) días hábiles para cualquier pedido realizado y validado después de las 13 horas, en día hábil.

Entrega en las Islas de Sorlingas: tres (3) días hábiles siguientes a la fecha del pedido.

Entrega en las Islas Orcadas: cuatro (4) días hábiles siguientes a la fecha del pedido.

Entrega en las Islas Hébridias: cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del pedido.

Entrega en las Islas Shetland: seis (6) días hábiles siguientes a la fecha del pedido.

8.3.d) Entregas en Alemania, Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos, España, Portugal, Italia, Irlanda, Austria, República Checa, Dinamarca, Suecia, Finlandia y Polonia

Fedex Express:

- tres (3) días hábiles para cualquier pedido realizado y validado antes de las 14 horas, en día hábil;
- cuatro (4) días hábiles para cualquier pedido realizado y validado después de las 14 horas, en día hábil.

HERMÈS SELLIER se reserva en todo caso la posibilidad de fraccionar los envíos. El cargo en su tarjeta de crédito o de débito se fraccionará de la misma manera de acuerdo con el precio de los Productos efectivamente enviados. Los gastos de envío se le facturarán para un solo envío y de acuerdo con las indicaciones que figuren en su orden de pedido.

8.3.e) Recogida en tienda

Le enviaremos un mensaje cuando su pedido esté disponible en tienda.

Para la recogida en una tienda Hermès de Francia, sus Productos estarán disponibles en un plazo de:

- dos (2) día hábil, para todo pedido realizado y validado antes de las 14 horas, en día hábil;
- tres (3) días hábiles, para todo pedido realizado y validado después de las 14 horas, en día hábil.

Para la recogida en una tienda Hermès que no se encuentre en Francia, sus Productos estarán disponibles en un plazo de:

- tres (3) días hábiles, para todo pedido realizado y validado antes de las 14 horas, en día hábil;
- cuatro (4) días hábiles, para todo pedido realizado y validado después de las 14 horas, en día hábil.

Para la recogida de sus Productos en la tienda Hermès Royal Exchange de Londres, tenga en cuenta que estos estarán disponibles en un plazo de tres (3) a cinco (5) días hábiles para todos los pedidos realizados y validados antes de las 14 horas de un día hábil.

Para recoger su pedido en la tienda, deberá presentar al vendedor:

- el e-mail por el que se le informa sobre la disponibilidad de su pedido (impreso o en la pantalla de su teléfono móvil);
- y un documento de identidad.

Si usted ha elegido la recogida por otra persona, esta deberá presentar al vendedor:

- el e-mail por el que se le informa sobre la disponibilidad del pedido, que usted le habrá transferido previamente;
- y su documento de identidad.

Usted dispone de un plazo de tres (3) semanas para recoger su pedido, a partir de la recepción del e-mail informándole sobre su disponibilidad en tienda.

El plazo de entrega de la bicicleta “Le Flâneur” es de dos (2) a cuatro (4) días hábiles a partir de la validación de su pedido por nuestro Servicio al Cliente.

El servicio de recogida en tienda no está disponible para este Producto.

En caso de devolución, nuestro Servicio al Cliente se encargará personalmente de organizar la recogida del Producto a través de nuestra empresa de transporte y deberá presentarse en su embalaje original.

Si tiene alguna pregunta, contacte con nuestro Servicio al Cliente.

9. Problemas en la entrega

Usted deberá notificar tan pronto como sea posible a nuestro Servicio al Cliente cualquier retraso o falta de entrega o de disponibilidad de sus artículos en tienda, superiores a los plazos mencionados en el artículo 8.3. Las reclamaciones realizadas en un plazo superior a treinta (30) días naturales a contar desde la fecha de confirmación de su pedido no podrán ser tenidas en cuenta.

En caso de que no se respeten los plazos de entrega, usted puede anular el pedido, tan solo enviando un e-mail o una carta certificada a la siguiente dirección:

Hermès Sellier / Hermes.com

24, rue du Faubourg Saint-Honoré

75008 París

Francia

En dicho caso, HERMES SELLIER le reembolsará la totalidad de los pagos realizados en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la fecha de ruptura del contrato de venta. Si no obstante, usted recibiera el Producto después de haber realizado esta acción, tendrá que devolver dicho Producto según las modalidades de devolución previstas en el artículo 10.

Usted deberá comprobar la conformidad de los Productos en el momento de la entrega e indicar, si es posible en el albarán de entrega, en forma de reservas manuscritas junto a su firma, las eventuales anomalías constatadas (por ejemplo, paquete abierto, mercancías dañadas, etc.).

A continuación, deberá contactar con el Servicio al Cliente por e-mail, haciendo clic en “servicio al cliente”, o por teléfono, llamando al número +34 91 414 99 96, de lunes a viernes, de 10.30 de la mañana a 18.30 de la tarde (GMT+1), días festivos excluidos en Francia, y el Sábado de 10 de la mañana a 18 de la tarde. En caso de no conformidad de los Productos adquiridos o de no estar satisfecho con estos, podrá devolverlos, a través de un cambio o reembolso de su importe, conforme a los términos y condiciones contenidos en el artículo “10. Derecho de desistimiento – Devoluciones, cambios, reembolsos”.

10. Derecho de desistimiento – Devoluciones, cambios, reembolsos

10.1. Derecho y plazos de desistimiento

Usted dispone de un derecho de desistimiento legal que podrá ejercer según lo previsto en los artículos L221-18 y L221-20 del Código del Consumo francés, siempre que reúna los requisitos contemplados en dichos artículos, sin tener que justificar ningún motivo ni pagar penalización alguna.

La política general de reembolso de HERMÈS SELLIER le permite devolver el pedido en un plazo de treinta (30) días a partir de la entrega de los Productos, sin tener que justificar un motivo ni pagar penalización alguna. Una vez acabado dicho plazo, no podrá ejercer su derecho de desistimiento.

10.2. Modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento

Dispone de la posibilidad de rellenar y transmitir su solicitud de desistimiento en línea, a través de su cuenta. A continuación, recibirá de forma inmediata un e-mail con la confirmación de su desistimiento.

También puede enviar, en el plazo de devolución de 30 días mencionado anteriormente, una solicitud de desistimiento, sin ningún tipo de ambigüedad, que exprese su deseo de ejercer su derecho de desistimiento, a la siguiente dirección:

H.com
Service Retour
24, rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 París
Francia

10.3. Restricciones del derecho de desistimiento

De conformidad con el artículo L221-28 del Código del Consumo francés, su derecho de desistimiento no puede ejercerse en los pedidos de perfumes, en los casos en que los Productos hayan sido desprovistos de su sello después de la entrega por motivos de higiene.

10.4. Consecuencias ligadas al derecho de desistimiento

En el marco del ejercicio del derecho de desistimiento o en caso de no conformidad del Producto, usted podrá devolver el Producto o Productos comprado(s) solicitando el cambio o reembolso según las condiciones previstas en artículo 11 de los presentes Términos y Condiciones de Venta.

11. Tipos de devolución, cambios y reembolsos

11.1. En el Sitio Hermes.com

11.1.a) Procedimiento de devolución gratuita

En el marco del ejercicio del derecho de desistimiento, los Productos deberán ser devueltos en su estado original y con su embalaje original completo (la caja naranja y, si es posible, la caja de envío) junto a su factura de compra o una copia en caso de devolución parcial.

La devolución de un Producto, en caso de cambio o de solicitud de reembolso, no tiene coste. Para ello, debe devolvernos los Productos a través de nuestra empresa de transporte en un plazo máximo de treinta (30) días a partir de su solicitud de desistimiento, utilizando nuestro sistema de etiquetas de devolución prepagadas. Conéctese a su cuenta y haga clic en “Devolver o cambiar artículos” en la sección “Sus pedidos”.

Siga las instrucciones que le permitirán:

- elegir los objetos que desea devolver, así como el motivo de la devolución;
- elegir el modo de su envío (entrega del paquete en una oficina de correos, para los pedidos entregados en Francia y Mónaco, o recogida del paquete a domicilio, con un servicio de recogida de paquetes en el segundo de los casos);
- descargar e imprimir su etiqueta de devolución prepagada (consulte el artículo *11.1.e) Productos específicos adquiridos en el Sitio* para conocer los productos que no pueden devolverse a través del sistema de etiquetas de devolución prepagadas).

Si no puede o no desea utilizar el servicio de etiquetas prepagadas, contacte con nuestro Servicio al Cliente para que registre su devolución. Después de ello, dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días para enviar el paquete a la siguiente dirección:

H.com
Service Retour
24, rue du Faubourg St Honoré
75008 París
Francia

En este caso, le recomendamos que contrate el seguro propuesto por su empresa de transporte. HERMÈS SELLIER no será responsable en caso de pérdida, envío a una dirección errónea o retraso en el envío de cualquier Producto que usted desee devolver al Sitio, en la medida en que usted asume los riesgos del transporte que elige e inicia.

HERMES SELLIER se compromete a reembolsar los gastos de envío estándar. Para ello, incluya en su paquete el número de seguimiento del mismo. En dicho caso, será conveniente incluir la factura de entrega en su paquete de devolución con el número de seguimiento.

En caso de cambio, se le reembolsarán los gastos de envío estándar de su primer pedido y los gastos de envío del segundo pedido se facturarán según la forma de entrega escogida.

No será posible, en ningún caso, concederle un vale electrónico utilizable en el Sitio Hermes.com, y el Sitio no emitirá tampoco un vale de compra utilizable en una tienda Hermès.

De momento, no está disponible la posibilidad de solicitar un cambio o reembolso a través del Sitio de aquellos objetos adquiridos en las tiendas Hermès.

11.1.b) Cambios

En caso de cambio, precise en el campo específico el/los Producto(s) que desea recibir como cambio por su pedido.

Si desea reservar el/los producto/s escogido/s, le invitamos a contactar con nuestro servicio de atención al cliente.

Si el importe del Producto o de los Productos escogido(s) a cambio tuviera un valor superior al importe del o de los Producto(s) devuelto(s), deberá abonar la diferencia de precio, de conformidad con los presentes Términos y Condiciones de Venta.

Si el importe del Producto o de los Productos escogido(s) a cambio tuviera un valor inferior al importe del Producto o de los Productos devuelto(s), HERMÈS SELLIER le reembolsará la diferencia de precio (se recuerda que para los regalos, el reembolso podrá ser solicitado únicamente por el cliente que ha comprado el regalo, devolviéndose la cantidad abonada a su cuenta bancaria), de conformidad con los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta.

En caso de cambio, los gastos de transporte de la primera entrega serán reembolsados, pero los gastos del segundo envío serán facturados en función de la forma de entrega elegida.

Tenga en cuenta que el cambio se realizará en un plazo de setenta y dos (72) horas hábiles a partir del momento de recepción del/de los producto/s.

11.1.c) Reembolsos

En caso de solicitud de reembolso, tenga en cuenta que este se realizará en un plazo de setenta y dos (72) horas hábiles a partir del momento de recepción del/de los producto/s. Recibirá un correo electrónico de confirmación. El reembolso, incluidos los gastos de envío del pedido inicial, se efectuará mediante la misma forma de pago utilizada en el momento de realizar el pedido así como en la misma divisa empleada por el cliente en el pago del pedido.

Sin embargo, debe tener en cuenta que su banco puede tardar hasta diez (10) días hábiles en efectuar el reembolso en su tarjeta, según los plazos de gestión. Dichos plazos varían dependiendo de la entidad emisora de su tarjeta, por lo que no está en nuestras manos acelerar un proceso ajeno a nuestra voluntad.

11.1.d) Regalos comprados a través del Sitio Hermes.com

Los terceros que reciban regalos comprados a través del Sitio podrán únicamente cambiar los Productos a través del procedimiento de devolución del Sitio. Por lo tanto, solo el cliente que haya comprado el regalo podrá solicitar un reembolso en el marco del derecho de desistimiento (en la medida en que solo se podrá reembolsar en la cuenta bancaria de la persona que haya realizado el pedido).

En dicho caso, solo es posible cambiar los Productos por otros Productos del mismo valor o de valor superior (la diferencia de precio correrá a cargo del tercero beneficiario del regalo). El tercero beneficiario deberá contactar con nuestro Servicio al Cliente, que se encargará de registrar el cambio y enviar por e-mail la etiqueta de devolución prepagada.

11.1.e) Productos específicos adquiridos en el Sitio

11.1.e) (i) Procedimiento de devolución específico aplicable para la devolución de relojes y joyas desde Italia y perfumes

La devolución de relojes y joyas desde Italia, así como la devolución de perfumes está sometida a un procedimiento específico. El sistema de etiquetas de devolución prepagadas no está disponible para este tipo de Productos.

En primer lugar, debe efectuar una solicitud de desistimiento o de no conformidad para un cambio o reembolso a través de su cuenta. A continuación, podrá proceder a la devolución de su paquete a su cargo a la siguiente dirección:

H.com
Service Retour
24, rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 París
Francia

En este caso, le aconsejamos que contrate el seguro propuesto por su servicio de transporte. HERMÈS SELLIER no será responsable en caso de pérdida, de envío a una dirección errónea o de un retraso en la entrega de un Producto que dese devolver a Hermes.com. Por lo tanto, usted asume el modo y los riesgos del transporte que usted elija e inicie.

HERMES SELLIER se compromete a reembolsar los gastos de envío estándar. Para ello, incluya en su paquete el número de seguimiento del mismo. En dicho caso, será conveniente incluir la factura de entrega en su paquete de devolución con el número de seguimiento.

11.1.e) (ii) Condiciones de devolución aplicables a los perfumes

Los perfumes no deben estar abiertos estar y deben devolverse en su embalaje original (con el precinto transparente). En caso de devolución por Producto defectuoso o dañado durante el envío, el cliente debe asegurarse de que el frasco continúe siendo hermético. En caso contrario, deberá con nuestro Servicio al Cliente en el +34 91 414 99 96 de lunes a viernes, de 10.30 de la

mañana a 18.30 de la tarde, y el Sábado de 10 de la mañana a 18 de la tarde, o por e-mail, a través de la sección "Contactar con nosotros".

11.1.e (iii) Condiciones de devolución de los "cinturones a componer"

Si ha pedido un cinturón y una hebilla a través de la función "cinturones a componer", no podrá proceder a la devolución parcial del objeto: deberá devolver el cinturón con la hebilla.

11.1.e (iv) Condiciones de devolución aplicables al Apple Watch:

El Apple Watch Hermès debe devolverse en su embalaje original y no debe haber sido conectado ni sincronizado con otro equipo electrónico. El número de serie del Apple Watch Hermès devuelto debe ser el mismo que el que figura en la factura original.

La devolución en tienda del Apple Watch Hermès se debe realizar en el mismo país que el de la dirección de entrega y en una tienda distribuidora del Apple Watch Hermès. Encontrará la lista de distribuidores en el siguiente enlace:

www.hermes.com/applewatchhermes

11.1.f) Términos de devolución, cambio y reembolso de pedidos pagados con PayPal

En caso de solicitar el cambio de un pedido pagado con PayPal, se requerirán los detalles de su tarjeta de crédito o débito si el monto del nuevo pedido es mayor que el monto del pedido inicial. Cualquier monto adicional adeudado en relación con el monto del pedido inicial solo se puede pagar con tarjeta de crédito o débito. No podemos aceptar el pago de PayPal por el monto adicional adeudado en virtud de una orden de intercambio. Si el monto del nuevo pedido es igual al monto del pedido original, no será necesario que proporcione la información de su tarjeta de crédito o débito y no se requerirán pagos nuevos.

Si solicita el reembolso de un pedido pagado por Paypal, se acreditará en su cuenta de PayPal el importe del pedido inicial.

11.2. En las tiendas Hermès

11.2.a) Para Productos entregados en una dirección postal

Cualquier Producto adquirido o recibido como regalo a través del Sitio podrá ser cambiado o ser objeto de un vale de compra válido durante un (1) año en determinadas tiendas Hermès, en el plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de entrega, con las siguientes condiciones:

- Los Productos devueltos deberán estar en su estado original y en su embalaje original;
- a los Productos devueltos deberá adjuntarse la factura de compra, o una copia en caso de devolución parcial. La lista de tiendas Hermès en las que poder realizar cambios figura en la siguiente dirección: sp.stores.hermes.com;
- los gastos de envío del primer pedido de un Producto adquirido en el Sitio no serán reembolsados en caso de devolución del Producto a través de un cambio o vale de compra en una tienda Hermès.

Las tiendas Hermès no ofrecen el reembolso de Productos adquiridos en el Sitio. No será posible, en ningún caso, restablecer un abono en su tarjeta bancaria.

Para solicitar el reembolso del precio de un Producto adquirido en el Sitio mediante el ejercicio de sus derechos de desistimiento, deberá seguir el procedimiento indicado en el párrafo anterior "11.1 En el Sitio Hermes.com".

11.2.b) Para Productos recogidos en tienda

Al recoger su pedido en tienda, podrá solicitar al vendedor que le entregue el pedido:

- un cambio o un vale de compra válido durante un (1) año en tiendas;
- un reembolso (salvo en los casos de un pedido recibido como regalo). La tienda se encargará de devolver los objetos a Hermes.com, que efectuará el reembolso en un periodo de máximo de catorce (14) días. El reembolso se efectuará en la misma forma de pago utilizada para pagar el pedido.

Le recordamos expresamente que por motivos fiscales, no es posible efectuar cambios ni emitir vales de compra en ninguna de las tiendas Hermès situadas en Italia. Para ello, deberá proceder según lo indicado anteriormente en el párrafo precedente "11.1 En el Sitio Hermes.com".

12. Garantías legales y garantía comercial

12.1. Garantías legales

Los productos vendidos por HERMÈS SELLIER están sujetos a las condiciones de garantías legales previstas en los artículos L217-4 a L217-14 del Código del Consumo francés, así como en los artículos 1641 a 1648 del Código Civil, excluyendo otras garantías:

- Garantía legal de conformidad:

HERMÈS SELLIER se compromete a entregarle un Producto conforme al contrato y exento de defectos de conformidad que puedan existir en el momento de la entrega, de modo que el Producto se adapte a las prestaciones que ordinariamente se destinan a los productos del mismo tipo, y presente las características descritas durante su venta. HERMÈS SELLIER responde de igual forma ante los defectos de conformidad resultantes del embalaje, de las instrucciones de montaje o de la instalación en tanto que esta haya quedado a su cargo según los términos del contrato o se haya realizado bajo su responsabilidad. Esta garantía será válida a condición de que usted lleve a cabo la demanda en un plazo de dos años a partir de la entrega del producto. Los defectos de conformidad que se presenten en un plazo de seis (6) meses (un plazo que se extenderá a veinticuatro (24) meses a partir del 18 de marzo de 2016) a partir del momento de la entrega se considerarán existentes en el momento de la entrega, salvo prueba contraria.

Usted podrá elegir entre la reparación y la sustitución del Producto, salvo que una de estas elecciones implique para HERMÈS SELLIER un coste manifiestamente desproporcionado. En caso de que la reparación o la sustitución del Producto resultaran imposibles, usted podrá exigir la restitución del precio pagado y devolver el Producto, o conservar el Producto y pedir la restitución de una parte del precio, salvo que el defecto de conformidad sea menor. La restitución, la sustitución o el reembolso del Producto tendrán lugar sin ningún gasto para usted y no constituirán ningún obstáculo para la obtención de una indemnización por daños e intereses en caso de que usted tuviera derecho a los mismos. La garantía legal de conformidad se aplica independientemente de la garantía comercial señalada en el artículo 12.2 antes mencionado.

- Garantía legal de los vicios ocultos:

HERMÈS SELLIER se compromete a entregarle un Producto exento de vicios ocultos que impidan el uso normal del producto, o que disminuyan dicho uso, de tal manera que usted no lo hubiera adquirido, o en cuyo caso hubiera pagado un precio inferior de haber tenido conocimiento de los mismos. Esta garantía será válida a condición de que usted lleve a cabo la demanda en un plazo de dos (2) años a partir del descubrimiento del vicio.

En caso de vicio oculto, usted tendrá la opción de devolver el producto y de solicitar la restitución del precio y de los gastos ocasionados por la venta, o conservar el Producto y solicitar la restitución de una parte del precio. En cualquier caso, es su responsabilidad dar prueba de que usted cumple las condiciones de la garantía.

En caso de defecto de conformidad y de vicios ocultos, debe devolver los Productos a la siguiente dirección:

H.com
Service Retour
24, rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 París
Francia

12.2. Garantía comercial

Algunos Productos vendidos en este Sitio cuentan con una garantía comercial que se agrega a las garantías legales explicadas en el artículo precedente. El contenido y las modalidades de aplicación de dicha garantía comercial se encuentran disponibles en el Sitio, en la pestaña «[Contacte con nosotros](#)» antes de la compra de cualquier Producto que goce de dicha garantía.

13. Servicio posventa y disponibilidad de las piezas de repuesto

Todo producto técnicamente reparable cuenta con un servicio posventa. Si necesita alguna reparación, póngase en contacto con nuestro Servicio al cliente.

De conformidad con el artículo L 111-3 inc. 1 del Código del Consumo francés, HERMÈS SELLIER le confirma que se garantiza un periodo de disponibilidad de piezas de repuesto indispensables para la utilización de los Productos. HERMÈS SELLIER, no obstante, hará su mejor esfuerzo para satisfacer a los Clientes en caso de demanda de una o varias piezas de repuesto.

14. Normativa aplicable – Litigios

Las presentes Condiciones Generales de Venta se registrarán e interpretarán de conformidad con el derecho francés. Sin embargo, de conformidad con el reglamento CE 593/2008 del 17 de junio de 2008, las presentes Condiciones Generales de Venta no obstan al respeto por parte de HERMÈS SELLIER de disposiciones más favorables al cliente, siempre y cuando no puedan derogarse por acuerdo, en virtud de la ley del país de domicilio del cliente.

En caso de litigio en relación a la ejecución de un pedido, puede recurrir a un proceso de mediación convencional o a otro procedimiento alternativo de resolución de conflictos.

Puede que sea apto para presentar su queja a la plataforma Online de Resolución de Conflictos de la UE, la cual está disponible en www.ec.europa.eu/consumers/odr.

El idioma original de las presentes Condiciones Generales de Venta es el francés, estando disponible su traducción al español. No obstante, en caso de litigio, de acuerdo con el Reglamento (CE) n° 44/2001, del 22 de diciembre de 2000:

- usted podrá acudir a los tribunales del lugar donde usted esté domiciliado o a los tribunales franceses;
- HERMÈS SELLIER podrá acudir a los tribunales del lugar donde usted esté domiciliado.

ANEXO: MODELO DE FORMULAIRE TIPO DE RETRACTACIÓN

Si el cliente se beneficia de su derecho de devolución, en el respeto de las condiciones previas al artículo 10, la posibilidad de utilizar el formulario de solicitud de reembolso:

Por: H.com - Service Retours - 24, rue du Faubourg Saint-Honoré - 75008 París - Francia.

Por la presente le notifico mi retiro del contrato para la venta de la siguiente propiedad:

- Nombre (s) y referencia (s) del artículo (s):

- Pedido en:

- Recibido en:

- Número de pedido:

Nombre del cliente en el origen del pedido:

Dirección del cliente en el origen del pedido:

Firma del cliente en la notificación de prudencia formulaire sur papier:

Fecha :