


# LUXEMBOURG

## – LEGAL

### Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Hermes.com – Mars 2018

Veillez lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et Conditions Générales d'Utilisation du site Hermes.com. Vous pouvez également en imprimer le texte intégral en cliquant sur le bouton ci-après .

### Conditions générales de vente

#### 1. Identification du vendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente sont celles de la société HERMÈS SELLIER, société par action simplifiée au capital social de 4 976 000 €, dont le siège social est situé 24 rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 Paris – France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 696 520 410. Son numéro Siret est le 696 520 410 00023 et son numéro de TVA intracommunautaire est le FR 46 696 520 410. Ses coordonnées téléphoniques sont les suivantes : +33 (0)1 40 17 47 17.

#### 2. Champ d'application et acceptation des conditions générales de vente

L'achat de produits proposés sur le site internet [www.Hermes.com](http://www.Hermes.com) (ci-après le « Site ») est soumis aux présentes conditions générales de vente du Site (« Conditions Générales de Vente »). Les produits Hermès sont exclusivement destinés à être vendus à des consommateurs finaux personnes physiques ou morales agissant en qualité de non-professionnels, à l'exclusion de tous revendeurs ou intermédiaires agissant p

our le compte de revendeurs. Par conséquent, le client affirme qu'il agit en tant que consommateur final et qu'il n'a pas l'intention de revendre les produits Hermès dans un but commercial.

HERMÈS SELLIER peut à tout moment mettre à jour ces Conditions Générales de Vente. Vous pouvez prendre connaissance à tout moment de la version des Conditions Générales de Vente en vigueur en cliquant sur le lien « [Nous contacter](#) ». Les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente sont celles qui vous sont opposables.

En outre, à chaque achat de Produits sur le Site, il vous sera demandé de confirmer votre acceptation des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur à la date de passation de votre commande. Ces conditions générales sont visualisables avant et au moment où il vous est demandé de confirmer que vous les acceptez. Pour matérialiser votre acceptation, vous devrez cocher la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que la Politique de Confidentialité du site Hermes.com. ».

#### 3. Modalités de Commande

Le Site permet de commander à la société HERMÈS SELLIER une sélection de produits de la marque Hermès (ci-après le(s) « Produit(s) »), immédiatement en ligne via Internet pour une livraison vers le Royaume-Uni, la France métropolitaine, île de Corse incluse, la Principauté de Monaco, l'Allemagne, la Belgique, le Luxembourg, les Pays-Bas (à l'exclusion des Antilles Néerlandaises et d'Aruba), l'Espagne (à l'exclusion des îles Canaries), le Portugal (à l'exclusion des îles Açores et Madère), l'Italie, l'Irlande, l'Autriche, la République tchèque, la Finlande, le Danemark, la Suède et la Pologne (voir l'article ci-après « 8.1 Zone de livraison et de retrait »).

Vous pouvez également commander par téléphone au +32 (0)2 402 14 74, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 10 heures 30 à 18 heures 30, et le samedi de 10h à 18h.

Le Site ne permet pas de passer des commandes spéciales qui consistent notamment en la création d'un produit n'existant pas ou plus dans la collection Hermès, ou en l'adaptation ou la personnalisation d'un produit issu des collections Hermès, et en la fabrication de ce dernier par HERMÈS SELLIER. Les présentes Conditions Générales de Vente ne s'appliquent donc pas aux commandes spéciales. Pour toute commande spéciale, nous vous remercions de prendre contact avec notre Service Clients en cliquant sur le lien « [Nous contacter](#) » ou par téléphone au +32 (0)2 402 14 74, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 10 heures 30 à 18 heures 30, et le samedi de 10h à 18h.

## 4. Disponibilité des Produits

Nos offres de Produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. Des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister, notamment dans le cas de commandes simultanées d'un même Produit par plusieurs clients. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais, en vous proposant soit de commander un autre Produit présenté sur le Site en remplacement, soit d'annuler votre commande.

HERMÈS SELLIER n'encourt aucune responsabilité en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité des Produits pour des commandes non encore acceptées par HERMÈS SELLIER.

HERMÈS SELLIER se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les Produits proposés sur le Site. Afin d'assurer une meilleure qualité de service et de disponibilité de nos Produits auprès de l'ensemble des clients du Site, HERMÈS SELLIER se réserve le droit de limiter la quantité de Produits pouvant être achetés par un client, ce en conformité avec les dispositions applicables en la matière et notamment celles de l'Article L121-11 du Code de la Consommation français.

## 5. Procédure de commande

### 5.1. Sélection des Produits

À tout moment, vous pouvez ajouter des Produits à votre sélection en cliquant sur « J'achète », et choisir de terminer vos achats ou de continuer votre navigation.

Vous pouvez consulter votre sélection en survolant ou en cliquant sur « vos achats » dans le menu en haut à droite où apparaîtront : la(les) photo(s) de(s) Produit(s), ses coloris et référence(s), la(les) quantité(s) choisie(s), son(leurs) prix unitaire(s) et le sous-total de la sélection. Vous pourrez également choisir le pays de livraison et le mode de livraison que vous préférez, ce qui calculera le montant des frais de livraison et par conséquent le montant total que vous paierez. La zone et les frais de livraison pourront toutefois être modifiés par la suite si vous le souhaitez, le montant total sera ainsi mis à jour en conséquence en fonction de vos choix.

### 5.2. Identification

Après avoir sélectionné le(s) Produit(s), cliquez sur « terminez vos achats » pour démarrer le processus de commande.

Si vous avez déjà un compte client, vous devrez vous identifier à cette étape en saisissant votre mot de passe.

Si vous n'avez pas encore de compte, vous serez invité à en créer un en confirmant votre adresse e-mail et en créant un mot de passe plus tard, à l'étape « Paiement ». Pour la version mobile du Site, il vous sera demandé de saisir ces informations lors de l'identification.

Vos identifiants et mots de passe sont strictement personnels, en conséquence vous vous engagez, à conserver ces derniers en toute sécurité et à ne jamais les communiquer à des tiers. HERMÈS SELLIER ne pourra en aucun cas être tenu responsable de toute perte, vol ou de toute utilisation frauduleuse de votre compte client; le cas échéant vous vous engagez à en informer Hermès immédiatement.

La création d'un compte vous permet de :

- suivre vos livraisons et consulter l'historique de vos commandes ;
- retourner ou échanger des Produits ;
- ajouter ou modifier vos adresses de livraison et de facturation pour vos prochaines commandes ;
- gérer vos abonnements à la newsletter d'Hermès.

Les données enregistrées par le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre HERMÈS SELLIER et ses clients. En cas de conflit entre HERMÈS SELLIER et l'un de ses clients sur une transaction effectuée sur le Site, les données enregistrées par HERMÈS SELLIER sont considérées comme preuve valable du contenu de la transaction.

Vous pouvez à tout moment faire désactiver votre compte en envoyant un e-mail au Service Clients en cliquant sur le lien « [Nous contacter](#) ». Après la désactivation de votre compte, vous êtes libre de créer un nouveau compte à tout moment.

### 5.3. Validation de la commande

#### 5.3.a) Validation du mode de livraison

Vous devrez d'une part valider votre mode de livraison et d'autre part compléter les informations de livraison nécessaires à la bonne expédition de votre commande : pays d'expédition, civilité, prénom, nom, téléphone adresse de livraison (ou le magasin auquel vous souhaitez retirer votre commande, si le pays de livraison sélectionné dispose de magasins offrant ce service - voir l'article ci-après « 8.1 Zone de livraison et de retrait »).

Lors de la validation du mode de livraison, il vous sera possible, pour une commande cadeau, d'inclure une carte d'accompagnement et une facture sans prix.

Une fois cette étape terminée, cliquez sur « validez ».

#### 5.3.b) Validation du moyen de paiement et règlement de la commande

Vous pourrez reprendre votre adresse de livraison comme adresse de facturation ou en saisir une autre. Vous serez ensuite invité à sélectionner un mode de paiement et à saisir les informations y afférant.

À la fin du processus de commande décrit ci-dessus et après avoir accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et la Politique de Confidentialité du Site, cliquez sur le bouton « Confirmer et payer ». Le contrat de vente sera alors définitivement formé.

Vous devez bien vérifier l'exactitude de votre sélection avant de confirmer votre commande. Si tous les efforts sont faits pour assurer que la couleur et le motif des Produits dont les photos sont affichées sur le Site soient fidèles aux Produits originaux, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu des couleurs sur vos équipements informatiques. Par conséquent, HERMÈS SELLIER ne peut être tenu pour responsable d'erreurs ou d'inexactitudes non substantielles des photographies ou des représentations graphiques des Produits figurant sur le Site. En cas de questions sur les Produits, vous pouvez naturellement prendre contact avec notre Service Clients.

Pour plus d'informations concernant les modalités de paiement (devise, modes de paiement acceptés, etc.), veuillez vous référer à l'article ci-dessous « 6. Prix – Moyens de Paiement acceptés ».

Une fois terminée, votre commande est transmise à HERMÈS SELLIER pour traitement.

**HERMÈS SELLIER se réserve le droit de ne pas accepter une commande d'un client avec lequel HERMÈS SELLIER est en litige pour une commande antérieure, ou si HERMÈS SELLIER estime raisonnablement que ce client a enfreint les présentes Conditions Générales ou qu'il s'est engagé dans une activité frauduleuse, ou pour tout autre motif légitime.**

### 5.3.c) Confirmation de la commande

Un récapitulatif de votre commande vous sera ensuite adressé par e-mail. L'accusé de réception fera figurer le montant total de la commande, les informations relatives au coût et au délai de livraison, les caractéristiques essentielles, la quantité et le prix des Produits achetés.

Nous vous conseillons de conserver cet accusé de réception sur un support papier ou électronique.

En application de l'article L213-1 du Code de la Consommation, lorsqu'une commande porte sur un montant égal ou supérieur à 120 euros, HERMÈS SELLIER conserve l'écrit qui constate le contrat conclu entre HERMÈS SELLIER et un client par voie électronique pendant un délai courant à compter de la conclusion du contrat jusqu'à la date de livraison du bien et pendant une durée de dix ans à compter de celle-ci (en conformité avec le décret 2005-137 du 16 février 2005). Vous disposez alors d'un accès à ce document à tout moment, sur demande effectuée auprès du Service Clients par téléphone au +32 (0)2 402 14 74, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 10 heures 30 à 18 heures 30, et le samedi de 10h à 18h, ou par e-mail en cliquant sur le lien « [Nous contacter](#) » ; et la justification de votre identité.

## 6. Prix – Moyens de Paiement acceptés

### 6.1. Prix

Les prix des Produits sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises. En dehors des cas de remboursement réalisé (i) dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou pour (ii) défaut de conformité et vices cachés, HERMÈS SELLIER ne remboursera pas la TVA appliquée sur les achats effectués sur le Site (même dans le cas où l'acheteur, après réception, réexpédie les Produits à destination d'un pays tiers à l'Union Européenne).

HERMÈS SELLIER se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix des Produits proposés sur le Site. Les Produits sont facturés sur la base des tarifs affichés sur le Site au moment de la passation de votre commande, sous réserve de disponibilité des Produits commandés à cet instant.

Toutes les commandes sont payables en Euros et doivent être réglées immédiatement au moment de la passation de votre commande. En cas d'indisponibilité de certains Produits commandés (voir l'article 4 « Disponibilité des Produits »), seuls le prix et les frais de transport relatifs aux Produits disponibles seront débités.

### 6.2. Moyens de paiement acceptés

#### 6.2.a) Paiement par carte de crédit ou carte bancaire

Les cartes de crédit et cartes bancaires acceptées sont : Visa®, MasterCard®, Maestro® American Express®.

#### 6.2.b) Paiement par Paypal

Nous acceptons les paiements réalisés par le biais de Paypal (sauf pour les commandes par téléphone).

Lorsque vous terminez votre commande, si vous choisissez l'option de paiement Paypal, vous serez automatiquement redirigé(e) vers la plate-forme Paypal. Vous devrez alors vous connecter à votre compte Paypal. Si vous ne disposez pas d'un compte PayPal, vous pourrez en créer un à cette occasion. Après validation de votre commande avec Paypal, vous serez redirigé(e) vers la page de confirmation de Hermes.com.

Le paiement d'une commande d'échange est soumis aux conditions de l'article 11.1.f) ci-dessous.

#### 6.2.c) Crédits client délivrés en magasin

Les crédits client délivrés par les magasins Hermès ou les cartes cadeaux émises par les magasins Hermès ne peuvent être utilisés pour acheter des Produits présentés sur le Site.

## 7. Réserve de Propriété

Les Produits commandés demeurent la propriété d'HERMÈS SELLIER jusqu'au complet encaissement du prix par HERMÈS SELLIER.

En revanche, vous assumez les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les Produits livrés à compter du moment où ils sont livrés à l'adresse indiquée lors de la commande.

## 8. Modalités de livraison et de retrait en magasin

### 8.1. Zone de livraison et de retrait

#### 8.1.a) Livraison à une adresse postale

Les produits achetés sur le site ne peuvent être livrés qu'au Royaume-Uni (à l'exclusion des îles Anglo-Normandes), en France métropolitaine île de Corse incluse (à l'exclusion de la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte, la Nouvelle-Calédonie et les Terres australes et antarctiques françaises), dans la Principauté de Monaco, en Allemagne (à l'exclusion de l'île d'Helgoland et le territoire de Busingen), en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas (à l'exclusion des Antilles Néerlandaises et d'Aruba), en Espagne, (à l'exclusion des îles Canaries, Ceuta et Melilla), au Portugal (à l'exclusion des îles Açores et Madère), en Italie (à l'exclusion de Livigno, Campione d'Italia et les eaux nationales du lac de Lugano), en Irlande, en Autriche, en République Tchèque, en Finlande (à l'exclusion des îles Aland), au Danemark, en Suède et en Pologne (ci-après la « Zone de Livraison »). Il est impossible de passer une commande pour toute adresse de livraison située en dehors de la Zone de Livraison. Pour des raisons, notamment de sécurité, HERMÈS SELLIER ne traitera aucune commande pour laquelle une poste restante, une boîte postale ou une adresse Cedex est fournie.

Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande.

#### 8.1.b) Retrait en magasin Hermès

Il vous est possible de retirer en magasin votre commande effectuée sur le Site. Ce service, offert aux clients du Site, est actuellement proposé uniquement dans certains magasins. Lors du processus de commande, vous pourrez vérifier si le pays de livraison choisi est éligible à l'option de retrait en magasin.

Vous pourrez désigner une autre personne pour le retrait de votre commande en magasin (voir « 8.3 Délais de livraison et de retrait »).

Le service de retrait en magasin n'est pas disponible pour le vélo « Le Flâneur », les papiers-peints et le mobilier.

### 8.2. Frais de transport

Le montant des frais de livraison est calculé en fonction des Produits choisis, de la valeur totale de votre commande ainsi que du mode de livraison choisi.

Les frais de livraison sont offerts pour toute commande choisissant le mode de livraison Chronopost / Fedex Express.

Les frais de livraison seront calculés en fonction de la valeur totale de la commande tel que :

Montant de la commande	Chronopost / Fedex Express	Coursier Paris Intramuros
De 0 € à 100 € non inclus	offerts	30 €
De > 100 € à 500 € inclus	offerts	30 €
De > 500 € à 1 000 € inclus	offerts	40 €
> 1 000 € (hors sacs et bagages)	offerts	50 €
> 1 000 € (avec au moins un sac ou un bagage)	offerts	60 €

Les frais de livraison pour l'achat d'un vélo « Le Flâneur » s'élèvent à 150 €. Le transporteur utilisé pour la livraison est WES.

Les frais de livraison pour le mobilier s'élèvent à 6 % du sous-total de la commande (sans excéder 5 000 €) et seront facturés lors de l'expédition.

### 8.3. Délais de livraison et de retrait

Les délais de livraison ci-après courent à partir de la **validation de votre commande**.

### 8.3.a) Livraison à une adresse postale

Au début du processus de commande, nous vous indiquons les délais et formules d'expédition possibles pour les Produits achetés et le pays de livraison choisi. Ce montant sera dû par vous en sus du prix des Produits achetés.

### 8.3.b) Livraison en France et dans la Principauté de Monaco

Coursier (pour les commandes livrées à Paris intra-muros) :

- trois (3) heures pour toute commande passée et validée avant 14h, jour ouvré ;
- un (1) jour ouvré pour toute commande passée et validée après 14h, jour ouvré.

Chronopost Express :

- un (1) jour ouvré pour toute commande passée et validée avant 14h, jour ouvré ;
- deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après 14h, jour ouvré.

Pour une livraison en Corse : deux (2) jours ouvrés à partir de la validation de la commande.

### 8.3.c) Livraison au Royaume-Uni

Fedex Express :

- deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant 13h, jour ouvré ;
- trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après 13h, jour ouvré.

Pour les livraisons aux îles de Sorlingues : trois (3) jours ouvrés après votre commande.

Pour les livraisons aux îles des Orcades : quatre (4) jours ouvrés après votre commande.

Pour les livraisons aux îles Hébrides : cinq (5) jours ouvrés après votre commande.

Pour les livraisons aux îles Shetland : six (6) jours ouvrés après votre commande.

Les commandes incluant un parfum nécessiteront un (1) jour ouvré supplémentaire pour toute livraison en dehors de la France.

### 8.3.d) Livraison en Allemagne, en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Espagne, au Portugal, en Italie, en Irlande, en Autriche, en République tchèque, au Danemark, en Suède, en Finlande, en Pologne

Fedex Express :

- deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant 14h, jour ouvré ;
- trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après 14h, jour ouvré.

Toute commande vers l'Allemagne incluant au moins un parfum nécessitera un délai de livraison de 72 heures.

Les commandes incluant un parfum nécessiteront un (1) jour ouvré supplémentaire pour toute livraison en dehors de la France.

HERMÈS SELLIER se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. Le débit de votre carte de crédit ou de paiement sera fractionné de la même façon pour correspondre au prix des Produits effectivement livrés. Les frais de transport ne seront facturés que pour un seul envoi et conformément aux indications figurant dans votre récapitulatif de commande.

### 8.4. Retrait en magasin

Un e-mail vous sera envoyé lorsque votre commande sera disponible en magasin.

Pour un retrait dans un magasin Hermès en France, vos Produits seront disponibles sous :

- un (1) jour ouvré pour toute commande passée et validée avant quatorze (14) heures, jour ouvré ;
- deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après quatorze (14) heures, jour ouvré.

Pour un retrait dans un magasin Hermès qui n'est pas situé en France, vos Produits seront disponibles sous :

- deux (2) jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant quatorze (14) heures, jour ouvré ;
- trois (3) jours ouvrés pour toute commande passée et validée après quatorze (14) heures, jour ouvré.

Veillez noter que pour un retrait dans le magasin Hermès Royal Exchange à Londres, vos Produits seront disponibles sous trois (3) à (5) cinq jours ouvrés pour toute commande passée et validée avant quatorze (14) heures, jour ouvré.

Les commandes incluant un parfum nécessiteront un (1) jour ouvré supplémentaire pour toute livraison en dehors de la France.

Afin de récupérer votre commande, veuillez vous présenter à un vendeur lors de votre arrivée en magasin, avec :

- l'e-mail vous informant de la disponibilité de votre commande (imprimé ou sur l'écran de votre terminal mobile) ; et
- une pièce d'identité.

Si vous avez choisi un retrait par une autre personne, cette dernière devra se présenter à un vendeur avec :

- l'e-mail informant de la disponibilité de la commande, que vous lui aurez au préalable transféré ;
- et sa pièce d'identité.

Vous disposez de trois (3) semaines pour récupérer votre commande, et ce, à partir de la réception de l'e-mail vous informant de sa disponibilité en magasin.

Veillez noter que la livraison du vélo « Le Flâneur » nécessite deux (2) à quatre (4) jours ouvrés à compter de la validation de la commande par notre Service Clients.

Le service de retrait en magasin n'est pas disponible pour ce Produit.

En cas de retour, notre Service Clients organisera directement la reprise du Produit par notre transporteur, mais celui-ci devra être parfaitement conditionné dans son emballage d'origine.

Pour toute question, contactez notre Service Clients.

## 9. Problèmes de livraison

Tout défaut ou retard de livraison, ou de mise à disposition de vos Produits en magasin, supérieur aux délais de livraison mentionnés à l'article 8.3 doit être signalé auprès de notre Service Clients dans les meilleurs délais. Toute réclamation formulée au-delà de trente (30) jours calendaires après la date de validation de votre commande ne pourra pas être prise en compte.

En cas de non-respect du délai de livraison, vous pouvez annuler la commande, simplement par e-mail à l'adresse via la rubrique « Nous contacter » ou lettre recommandée à l'adresse suivante :

Hermès Sellier / Hermes.com

24, rue du Faubourg Saint-Honoré

75008 Paris

France

HERMÈS SELLIER sera alors tenu de vous rembourser la totalité des sommes versées, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de dénonciation du contrat de vente. Si vous recevez néanmoins le Produit après avoir utilisé cette faculté, vous devrez le retourner selon les modalités de retour prévues à l'article 10 ci-après.

Vous devez vérifier la conformité des Produits au moment de la livraison et indiquer, si possible sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites accompagnées de votre signature les éventuelles anomalies constatées (paquet ouvert, produit endommagé, etc.).

Vous devez ensuite contacter le Service Clients par e-mail, en cliquant sur le lien « [Nous contacter](#) », ou par téléphone au +32 (0)2 402 14 74, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 10 heures 30 à 18 heures 30, et le samedi de 10h à 18h. En cas de non-conformité des Produits achetés ou s'ils ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez les retourner ou en demander l'échange ou le remboursement dans les conditions prévues à l'article « 10. Droit de rétractation – retours, échanges, remboursements » .

## 10. Droit de rétractation – retours, échanges, remboursements

### 10.1. Droit et délai de rétractation

Vous disposez d'un droit de rétractation légal que vous pouvez exercer dans les conditions prévues par les articles L221-18 et L221-20 du code de la consommation , si vous remplissez les conditions posées par ces dispositions, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalités.

La politique générale de remboursement d'HERMÈS SELLIER vous permet de vous rétracter dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de livraison des Produits, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalité. Passé ce délai, vous ne pourrez plus exercer votre droit de rétractation.

### 10.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Nous vous offrons la possibilité de remplir et transmettre votre déclaration de rétractation en ligne en vous connectant à votre compte client. Vous recevrez alors sans délai une confirmation de votre rétractation par email.

Vous pouvez également, avant l'expiration du délai de rétractation de 30 jours mentionné ci-dessus, adresser toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter à l'adresse suivante :

H.com

Service Retour

24, rue du Faubourg Saint-Honoré

75008 Paris

France

### 10.3. Restriction au droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation , votre droit de rétractation ne peut être exercé pour les commandes de parfums lorsque les Produits ont été descellés après la livraison pour des raisons d'hygiène.

### 10.4. Conséquence du droit de rétractation

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou en cas de non-conformité du Produit, vous pouvez retourner le(s) produit(s) acheté(s) en demandant l'échange ou le remboursement dans les conditions décrites à l'article 11 ci-dessous .

## 11. Modalités de retour, d'échange, et de remboursement

### 11.1. Auprès du site Hermes.com

#### 11.1.a) Procédure de retour gratuite

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, les Produits doivent être retournés dans leur état et emballage d'origine (la boîte orange et si possible le carton d'expédition), accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel.

Le retour d'un Produit, en cas d'échange ou de demande de remboursement, est gratuit. Pour ce faire, vous devez nous retourner les Produits via notre transporteur, dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de votre déclaration de rétractation, en utilisant notre système d'étiquettes de retour prépayées. Connectez-vous à votre compte client et cliquez sur « retourner ou échanger des objets » dans la section « vos commandes ».

Suivez les instructions qui vous permettront :

- de choisir les Produits à retourner ainsi que le motif de votre retour ;
- de choisir votre mode d'expédition (dépôt à La Poste pour les commandes livrées en France et Monaco ou enlèvement du colis à domicile, avec un service de prise de rendez-vous dans le second cas) ;
- de télécharger et d'imprimer votre étiquette de retour prépayée (veuillez-vous référer à l'article 11.1.e Produits spécifiques commandés depuis le Site pour consulter les Produits non éligibles au système d'étiquettes de retour prépayées).

Si vous ne pouvez pas ou ne souhaitez pas utiliser le service d'étiquettes de retour prépayées, veuillez contacter notre Service Clients qui enregistrera votre retour. Vous pourrez ensuite dans un délai maximal de trente (30) jours retourner votre colis à l'adresse suivante :

H.com  
Service Retour  
24, rue du Faubourg Saint-Honoré  
75008 Paris  
France

**Dans ce cas, nous vous conseillons de contracter l'assurance proposée par votre transporteur. HERMÈS SELLIER ne sera pas responsable en cas de perte, d'envoi à une mauvaise adresse ou du retard de livraison d'un Produit que vous souhaitez retourner au Site, dans la mesure où les risques du transport que vous choisissez et que vous initiez reposent sur vous seul.** HERMÈS SELLIER s'engage à vous rembourser les frais de livraison standard incluant le suivi du colis. À cet effet il conviendra d'insérer dans votre colis de retour la facture de livraison indiquant le numéro de suivi du colis.

En cas d'échange, les frais de livraison standard de la première commande vous seront remboursés et les frais de la seconde livraison seront facturés en fonction du mode de livraison choisi.

En aucun cas il ne sera possible de vous attribuer un avoir électronique utilisable sur le Site Hermes.com, et le Site n'émettra pas un crédit client à utiliser dans un magasin Hermès.

**Nous n'offrons pas la possibilité de demander l'échange ou le remboursement de Produits achetés dans un magasin Hermès auprès du Site.**

#### 11.1.b) Échange

En cas de demande d'échange, veuillez préciser dans le champ dédié le(s) Produit(s) que vous souhaitez recevoir en échange de votre commande.

Si vous souhaitez que le(s) produit(s) choisi(s) soi(en)t mis de côté pour vous, nous vous invitons à contacter notre service client. Si le montant du ou des Produits choisi(s) en remplacement a une valeur supérieure au montant du ou des Produit(s) retourné(s), vous devrez acquitter la différence de prix conformément aux présentes Conditions Générales de Vente.

Si le montant du ou des Produit(s) choisi(s) en remplacement a une valeur inférieure au montant du ou des Produit(s) retourné(s), la différence de prix vous sera remboursée par HERMÈS SELLIER (étant rappelé que pour les cadeaux, seul le client ayant acheté le cadeau peut demander le remboursement et voir son compte bancaire recredité) conformément aux présentes Conditions Générales de Vente.

En cas d'échange, les frais de transport de la première livraison sont remboursés, mais les frais de transport de la seconde expédition sont facturés en fonction du mode de livraison choisi.

Veuillez noter que l'échange interviendra sous soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la réception du ou des produits.

#### 11.1.c) Remboursement

En cas de demande de remboursement, ce dernier interviendra sous soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la réception du ou des produit(s). Un e-mail de confirmation vous sera envoyé. Le remboursement, incluant les frais de livraison de la commande initiale, s'effectuera alors selon le même mode de paiement utilisé lors de la commande et sera effectué dans la même devise que celle utilisée par le client au moment du règlement de sa commande.

Veuillez toutefois noter que votre banque peut mettre jusqu'à dix (10) jours ouvrables pour effectuer un remboursement sur votre carte, selon les délais de traitement. Cela varie selon les émetteurs de carte, et nous ne sommes pas en mesure d'accélérer ce processus indépendant de notre volonté.

#### 11.1.d) Cadeaux commandés depuis le site Hermes.com

Les tiers bénéficiaires de cadeaux commandés depuis le Site pourront exclusivement échanger les Produits via la procédure de retour auprès du Site. En conséquence seul le client ayant acheté le cadeau pourra demander le remboursement dans le cadre du droit de rétractation (dans la mesure où seul le compte bancaire de la personne ayant commandé le produit pourra être recredité).

Le cas échéant, seul un échange pour un Produit d'une valeur équivalente ou supérieure (la différence de prix devant alors être acquittée par le tiers bénéficiaire du cadeau) est possible. Le tiers bénéficiaire devra contacter notre Service Clients qui enregistrera l'échange et enverra par e-mail l'étiquette de retour prépayée.

#### 11.1.e) Produits spécifiques commandés depuis le Site

##### 11.1.e) (i) Procédure de retour spécifique applicable au retour des montres et bijoux depuis l'Italie et des parfums

Les retours des parfums et des montres et bijoux retournés depuis l'Italie font l'objet d'une procédure de retour spécifique. Le système d'étiquettes de retour prépayées n'est pas disponible pour ce type de Produits.

La déclaration de rétractation ou de non-conformité aux fins d'échange ou de remboursement devra être effectuée au préalable depuis votre compte client. Vous pourrez ensuite, à vos frais, retourner votre colis à l'adresse suivante :

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

75008 Paris  
France

**Dans ce cas, nous vous conseillons de contracter l'assurance proposée par votre transporteur. HERMÈS SELLIER ne sera pas responsable en cas de perte, d'envoi à une mauvaise adresse ou du retard de livraison d'un Produit que vous souhaitez retourner au Site, dans la mesure où les risques du transport que vous choisissez et que vous initiez reposent sur vous seul.** HERMÈS SELLIER s'engage à vous rembourser les frais de livraison standard incluant le suivi du colis. À cet effet il conviendra d'insérer dans votre colis de retour la facture de livraison indiquant le numéro de suivi de colis.

#### **11.1.e) (ii) Conditions de retour applicables aux parfums**

Les parfums ne doivent pas être ouverts et doivent être retournés dans leurs emballages d'origine (sous film transparent). En cas de retour d'un Produit défectueux ou endommagé à l'aller, le client doit s'assurer que le flacon est toujours hermétique, dans la négative, il conviendra de contacter notre Service Clients au +32 (0)2 402 14 74 du lundi au vendredi, de 10h30 à 18h30, et le samedi de 10h à 18h (hors jours fériés), ou par e-mail via la rubrique « Nous contacter ».

#### **11.1.e) (iii) Conditions de retour des « ceintures à composer »**

Si vous avez commandé une ceinture et une boucle grâce à la fonctionnalité « ceintures à composer », il ne sera pas possible de retourner ou échanger partiellement cet objet : vous devrez retourner le cuir avec la boucle.

#### **11.1.f) Conditions de retour, échange et remboursement des commandes payées avec PayPal**

En cas de demande d'échange d'une commande payée avec PayPal, les détails de votre carte bancaire ou de crédit seront requis si le montant de la nouvelle commande est supérieur au montant de la commande initiale. Tout montant supplémentaire dû par rapport au montant de la commande initiale ne pourra être payé que par carte bancaire ou de crédit. Nous ne sommes pas en mesure d'accepter le paiement par PayPal pour le montant supplémentaire dû au titre d'une commande d'échange. Si le montant de la nouvelle commande est égal au montant de la commande initiale, vous n'aurez pas besoin de fournir vos informations de carte bancaire ou de crédit et aucun nouveau paiement ne sera nécessaire.

Si vous demandez le remboursement d'une commande payée par Paypal, votre compte PayPal sera crédité du montant de la commande initiale.

### **11.2. Auprès des magasins Hermès**

#### **11.2.a) Pour les produits livrés à une adresse postale**

Tout Produit acheté, ou reçu en cadeau, depuis le Site peut être échangé ou faire l'objet d'un crédit client valable un (1) an dans certains des magasins Hermès dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de livraison, aux conditions suivantes :

- les Produits rendus ou retournés doivent être dans leur état et emballage d'origine ;
- les Produits rendus ou retournés doivent être accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel. La liste des magasins Hermès offrant l'échange est accessible à l'adresse suivante : [fr.stores.hermes.com](http://fr.stores.hermes.com) ;
- les frais de transport de la première commande d'un Produit acheté sur le Site ne vous sont pas remboursés lorsque vous renvoyez le Produit pour un échange ou crédit client à un magasin Hermès.

**Les magasins Hermès ne proposent pas le remboursement des Produits achetés sur le Site. En aucun cas il ne sera possible de créditer votre carte bancaire.**

**Afin d'effectuer une demande de remboursement d'un Produit acquis auprès du Site en exercice de votre droit de rétractation, vous devez procéder comme indiqué ci-avant au paragraphe précédent « 11.1. Auprès du Site Hermes.com » .**

#### **11.2.b) Pour les Produits retirés en magasin**

Lors du retrait de votre commande en magasin, il vous sera possible de demander au vendeur vous remettant votre commande :

- un échange ou un crédit client valable un (1) an en magasin ;
- un remboursement (sauf dans le cas d'une commande reçue en cadeau). Le magasin se chargera de renvoyer vos objets à [Hermes.com](http://Hermes.com) qui effectuera le remboursement sous quatorze (14) jours. Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé pour passer votre commande.

**Nous attirons expressément votre attention sur le fait que, pour des raisons fiscales, aucun échange ou crédit client ne sera possible dans l'un quelconque des magasins Hermès situés en Italie. Pour cela, vous devez procéder comme indiqué ci-avant au paragraphe précédent « 11.1. Auprès du Site » .**

## **12. Garanties légales et garantie commerciale**

### **12.1. Garanties légales**

Les Produits vendus par HERMÈS SELLIER sont soumis aux conditions de garanties légales prévues par les articles L 217-4 à L217-14 du Code de la Consommation ainsi que par les articles 1641 à 1648 du Code Civil, à l'exclusion de toutes autres garanties.

#### **- Garantie légale de conformité :**

HERMÈS SELLIER vous livrera un Produit conforme au contrat et exempt de défauts de conformité lors de la remise du Produit, en ce sens que le Produit sera propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présentera les caractéristiques présentées lors de la vente. HERMÈS SELLIER répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa



responsabilité. Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous en fassiez la demande dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six (6) mois (délai porté légalement à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016) à compter de la livraison sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire.

Vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du Produit sauf si l'un de ces choix entraîne pour HERMÈS SELLIER un coût manifestement disproportionné. Si la réparation ou le remplacement du Produit sont impossibles, vous pouvez vous faire restituer le prix payé et rendre le Produit ou garder le Produit et vous faire restituer une partie du prix, sauf si le défaut de conformité est mineur. La restitution, le remplacement ou le remboursement du Produit interviendront sans frais pour vous et ne font pas obstacle à l'allocation éventuelle de dommages et intérêts dans le cas où vous y auriez droit. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale indiquée à l'Article 12.2 ci-après .

**- Garantie légale des vices cachés :**

HERMÈS SELLIER vous remettra un Produit exempt de défauts cachés qui le rendraient impropre à l'usage auquel il est destiné, ou qui diminuent tellement cet usage, que vous ne l'auriez pas acquis, ou n'en auriez donné qu'un moindre prix, si vous les aviez connus. Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous y fassiez appel dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

En cas de vice caché, vous aurez le choix de rendre le Produit et de vous faire restituer le prix et frais occasionnés par la vente ou de garder le Produit et de vous faire restituer une partie du prix. Dans tous les cas, il vous appartiendra de prouver que vous remplissez bien les conditions de la garantie.

En cas de défaut de conformité et de vices cachés, vous devrez nous retourner les Produits à l'adresse suivante :

H.com

Service Retour

24, rue du Faubourg Saint-Honoré

75008 Paris

France

**12.2. Garantie commerciale**

Certains Produits vendus sur le Site bénéficient d'une garantie commerciale qui s'ajoute aux garanties légales visées au paragraphe 12.1. Le contenu et les modalités de mise en œuvre de cette garantie commerciale sont disponibles sur le Site dans l'onglet « [service clients](#) » avant l'achat de tout Produit concerné par cette garantie.

## 13. Service après-vente et disponibilité des pièces détachées

Tout Produit techniquement réparable bénéficie d'un service après-vente. Pour toute réparation, nous vous remercions de prendre contact avec notre Service Clients.

Conformément à l'article L 111-3 al 1 du Code de la Consommation, HERMÈS SELLIER vous confirme qu'aucune période de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits n'est garantie. HERMÈS SELLIER fera néanmoins ses meilleurs efforts pour satisfaire ses Clients en cas de demande d'une ou plusieurs pièces détachées.

## 14. Limitation de responsabilité

En aucun cas, la responsabilité d'HERMÈS SELLIER ne pourra être engagée pour tout dommage qui ne résulterait pas d'un manquement d'HERMÈS SELLIER à l'une de ses obligations.

## 15. Droit applicable - Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies et interprétées conformément au droit français. Toutefois, conformément au règlement CE 593/2008 du 17 juin 2008, les présentes Conditions Générales de Vente ne font pas obstacles au respect par HERMÈS SELLIER d'une disposition plus favorable au client et à laquelle il ne peut être dérogé par accord, en vertu de la loi du pays où le client a sa résidence habituelle.

En cas de contestation liée à l'exécution d'une commande, si vous êtes un consommateur final personne physique, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Vous pouvez si vous le souhaitez, recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) N°524/2013. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice.

Ces Conditions Générales de Vente sont écrites en français. Nonobstant ce qui précède, en cas de litige, conformément au règlement n° 44/2001 du 22 décembre 2000 :

- vous pourrez saisir soit le tribunal du lieu où vous êtes domicilié, soit les tribunaux français,

- HERMÈS SELLIER pourra saisir le tribunal du lieu où vous êtes domicilié.

## ANNEXE : MODELE DE FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION

Si vous souhaitez faire valoir votre droit de rétractation - dans le respect des conditions prévues à l'article 9, vous avez la possibilité d'utiliser le formulaire ci-dessous :

-----

À l'attention de: H.com - Service Retours - 24, rue du Faubourg Saint-Honoré - 75008 Paris – France.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou des biens suivants :

- Nom(s) et référence(s) de(s) l'article(s) :
- Commandé(s) le :
- Reçu(s) le :
- N° commande :

Nom du client à l'origine de la commande :

Adresse du client à l'origine de la commande :

Signature du client en cas de notification du présent formulaire sur papier :

Date :