



CONDIZIONI DI VENDITA – ORDINI CONSEGNATI IN UNIONE EUROPEA, UCRAINA, SVIZZERA, QATAR, KUWAIT E ARABIA SAUDITA (Aggiornate al 7 aprile 2021)

Le presenti condizioni di vendita (“Condizioni di Vendita”) indicano i termini e le condizioni che si applicheranno all’acquisto dei Prodotti attraverso il Sito. Vi preghiamo di leggere attentamente le Condizioni di Vendita prima di effettuare un Ordine. Al momento dell’effettuazione di un Ordine attraverso il Sito, confermando di aver letto e accettato le Condizioni di Vendita, dichiarate di accettare incondizionatamente le condizioni e i termini di seguito specificati.

Il vostro utilizzo del Sito è soggetto ai nostri “Termini di uso del sito”, che potete liberamente consultare nella Sezione “Informazioni Legali” – “Termini di Uso del Sito”.

L’acquisto di Prodotti sul Sito è riservato esclusivamente ai clienti consumatori. Con il termine “Consumatore” s’intende qualsiasi persona fisica che effettui acquisti per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Nelle presenti Condizioni di Vendita per “Loro Piana” e “noi” si intende la società Loro Piana S.p.A. Società soggetta a direzione e coordinamento di LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton S.E. (Francia) -, con sede legale in Corso Rolandi 10, 13017 Quarona (VC), Partita IVA 01611400027, iscritta al Registro delle Imprese di Vercelli con numero di iscrizione 08075900152, email: customerservice.eu@loropiana.com e per “voi” si intende voi, il nostro stimato cliente.

I termini con lettera maiuscola utilizzati nelle presenti Condizioni di Vendita devono intendersi secondo il significato stabilito di seguito nella sezione “Definizioni” del presente documento.

Le presenti Condizioni di Vendita, insieme alla vostra Conferma d’Ordine, rappresentano il contratto per la fornitura di Prodotti tra noi e voi. Nessun’altra condizione o nessun altro termine potrà applicarsi. Il Contratto non potrà subire alcuna modifica, ad eccezione di quelle che potremo concordare per iscritto o tramite e-mail. Una copia delle presenti Condizioni di vendita potrà essere memorizzata elettronicamente o stampata da tutti gli utenti del nostro Sito.

DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni di Vendita:

“*Codice del Consumo*” indica il Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 applicabile a Prodotti spediti in Italia.

“*Condizioni di Vendita*” indica le presenti Condizioni di vendita.

“*Condizioni Speciali*” indica le condizioni speciali di vendita per Prodotti Personalizzati

“*Conferma d’Ordine*” indica l’e-mail che Loro Piana vi invierà al momento in cui i Prodotti sono spediti a conferma della spedizione di tutti o di parte dei Prodotti ordinati.

“*Contratto*” indica il contratto tra voi e noi per la vendita e l’acquisto dei Prodotti, compreso il vostro Ordine, la nostra e-mail di conferma della nostra accettazione del vostro Ordine e le presenti Condizioni di Vendita

“*Documento di Consegna*” indica il modulo di consegna elencante i Prodotti spediti. Questo modulo è inviato insieme ai Prodotti.

“*Negozi Loro Piana*” indica qualsiasi negozio Loro Piana disponibile per l’accettazione di resi secondo quanto elencato sul Sito.

“*Numero di Autorizzazione di Reso*” indicato il numero che riceverete per cambiare o restituire i Prodotti

“*Ordine*” indica un Ordine di Prodotti.

“*Prodotti*” indica i prodotti che vendiamo sul Sito di volta in volta.

“*Prodotti Personalizzati*” indica i Prodotti per i quali Loro Piana offre un servizio di personalizzazione

“*Regalo*” indica qualsiasi Prodotto acquistato attraverso il Sito da consegnare a un diverso destinatario.

“*Ricevuta di elaborazione d’Ordine*” indica l’e-mail che Loro Piana vi invierà al momento del ricevimento del vostro Ordine.

“*Sito*” indica il nostro sito web all’url www.loropiana.com

1. ORDINE E ACCETTAZIONE

Per effettuare un Ordine è necessario aver raggiunto il diciottesimo anno d’età. Dovete selezionare i Prodotti all’interno del Sito, indicare il colore e la taglia e aggiungerli al vostro carrello virtuale. Successivamente, qualora decidiate di procedere con l’acquisto potrete selezionare una delle seguenti opzioni:



- il check-out immediato tramite PayPal cliccando sul pulsante “PAYPAL”. In questo caso in automatico verrete reindirizzati al sito www.paypal.it dove eseguirete il pagamento senza la necessità di registrarvi al Sito. Una volta eseguito il pagamento verrete nuovamente reindirizzati sul Sito al fine di inserire le informazioni mancanti necessarie per completare l’Ordine;
- il check-out tramite il Sito cliccando sul pulsante “PROCEDERE AL CHECKOUT”. In questo caso potrete procedere al checkout tramite registrazione o login al Sito oppure procedere al checkout senza registrazione. Una volta selezionato il metodo di pagamento verrete reindirizzati alla pagina del pagamento dove per finalizzare il checkout dovrete cliccare sul pulsante “CONFERMA ORDINE E PAGAMENTO. Ciascun Ordine inviato costituisce un’offerta per l’acquisto dei nostri Prodotti. Gli Ordini sono soggetti alla disponibilità e alla nostra accettazione e potremmo, in qualsiasi momento e a nostra discrezione, rifiutare di accettare il vostro Ordine, inclusi, ad esempio, i casi in cui:
 - gli Ordini non possono essere eseguiti a causa di un errore nelle informazioni che ci avete fornito, ad esempio quando fornite: informazioni di pagamento insufficienti o errate, informazioni sulla fatturazione errate; informazioni sull’indirizzo di consegna insufficienti o errate – a questo proposito, vi preghiamo di notare che non inviamo Prodotti presso caselle postali; o informazioni ingannevoli;
 - si è verificato un errore nel nostro Sito relativo ai Prodotti che avete ordinato, per esempio un errore relativo al prezzo o alla descrizione dei Prodotti come mostrata sul nostro Sito;
 - i Prodotti che avete ordinato non sono più disponibili sul nostro Sito;
 - l’importo dell’Ordine è troppo elevato, in base ad una valutazione in concreto che sarà condotta caso per caso a nostra assoluta discrezione; oppure
 - sospettiamo che voi non siate maggiorenni.

Se non siamo in grado di accettare il vostro Ordine, vi invieremo un’e-mail o vi contatteremo telefonicamente ai recapiti che ci avete indicato al più presto e in ogni caso non più tardi di 30 giorni dal vostro Ordine. Se desiderate effettuare un Ordine per telefono dovrete registrarvi al Sito nel corso della telefonata e fornirci un indirizzo e-mail valido.

Una volta inoltrato il vostro Ordine attraverso il Sito o per telefono, vi invieremo una Ricevuta di elaborazione d’Ordine, vale a dire una nostra e-mail che vi conferma che il vostro Ordine è stato ricevuto ed è in corso di elaborazione. Se non ricevete la Ricevuta di elaborazione d’Ordine entro le 48 ore successive all’inoltro dell’Ordine, contattateci al numero +39.02.77802800 oppure tramite e-mail all’indirizzo customerservice.eu@loropiana.com prima di effettuare un altro Ordine per lo stesso Prodotto. Vi preghiamo di notare che la Ricevuta di elaborazione d’Ordine non costituisce accettazione del vostro Ordine. L’accettazione del vostro Ordine e l’addebito del relativo prezzo sulla vostra carta di credito o altro mezzo di pagamento prescelto avverrà solamente con l’invio della Conferma d’Ordine tramite la quale vi verrà comunicato che il vostro Ordine è stato spedito. Insieme alla Conferma d’Ordine riceverete inoltre la fattura in formato elettronico relativa all’Ordine. Prendete atto e accettate che ci riserviamo di accettare il vostro Ordine in tutto o in parte; pertanto, in caso di accettazione parziale, vi sarà addebitato un importo e vi saranno spediti Prodotti secondo quanto indicato nella Conferma d’Ordine.

Per qualsiasi domanda, commento o dubbio riguardo al vostro Ordine oppure se credete che il vostro Ordine sia stato rifiutato per errore, potete contattarci ai recapiti indicati nella sezione che segue “SERVIZIO CLIENTI”.

2. DISPONIBILITA’ DEI PRODOTTI

Ci impegneremo a compiere ogni ragionevole sforzo al fine di assicurare che i prezzi e altre informazioni relative ai Prodotti presenti sul Sito siano corretti e aggiornati. Tuttavia, l’inserimento di qualunque Prodotto sul nostro Sito non implica, assicura o garantisce che il Prodotto sarà disponibile per l’acquisto tramite Ordine. Ci riserviamo di effettuare, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, modifiche alle informazioni riguardanti i Prodotti esposti sul Sito, per esempio circa i prezzi, la descrizione o la disponibilità dei Prodotti. Tuttavia, non effettueremo nessuna modifica a prezzo, disponibilità o descrizione di qualunque Prodotto per il quale abbiate ricevuto una Conferma d’Ordine.

3. REGALI

Fermo restando le restrizioni di cui all’articolo 5, potete acquistare dei Regali e spedirli direttamente a un destinatario diverso da voi.



Vi preghiamo di notare che è vostra responsabilità fornirci i dati personali relativi al destinatario nel rispetto della normativa applicabile in materia di riservatezza e protezione dei dati personali. Pertanto, vi invitiamo a consultare la nostra Privacy Policy, disponibile sul nostro Sito, prima di comunicarci i dati personali di terzi.

Ci riserviamo il diritto di rifiutare il vostro Ordine qualora vi sia il sospetto che non abbiate ricevuto espressa autorizzazione per fornirci i dati personali relativi al destinatario.

Consegneremo il Regalo al destinatario da voi indicato. Al momento della spedizione del Regalo riceverete la Conferma d'Ordine, che comunicherà l'accettazione del vostro Ordine e conterrà una fattura in formato elettronico relativa al vostro Ordine.

4. PREZZI E PAGAMENTI

I prezzi dei Prodotti sono indicati sul Sito e saranno confermati nella pagina di check-out dell'Ordine, nella Conferma d'Ordine, nonché nella fattura in formato elettronico che riceverete in seguito all'acquisto. Ci riserviamo il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti in qualsiasi momento. In ogni caso, non modificheremo il prezzo di nessun Prodotto dopo l'invio della relativa Conferma d'Ordine. Vi preghiamo di notare che i prezzi applicati per qualsiasi Prodotto acquistato sul Sito possono variare in funzione dei prezzi di mercato e di eventuali tasse doganali applicabili.

Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA salvo che sia diversamente indicato. Qualunque altra imposta e tassa doganale è esclusa e sarà calcolata in base al valore del vostro Ordine e al luogo di consegna; sarà quindi individuata nella pagina di check-out dell'Ordine, nella Conferma d'Ordine nonché nella fattura in formato elettronico inviata tramite e-mail. Inoltre, al vostro Ordine potranno applicarsi eventuali spese di trasporto che verranno indicate nella pagina di check-out dell'Ordine.

Potete effettuare il pagamento attraverso carta di credito, PayPal, e-wallet o bonifico bancario (fatte salve eventuali restrizioni previste dalla normativa applicabile) come indicato nella nostra pagina di check-out. Il pagamento deve essere effettuato nella valuta indicata sul vostro Ordine prima dell'inoltro dello stesso.

Vi preghiamo di notare che potreste incorrere in ulteriori spese, qualora previste dalla banca o dalla società che ha emesso la vostra carta di credito o che effettuerà il bonifico, per le quali decliniamo ogni responsabilità.

Pagamenti con carta di credito

Quando effettuate il vostro Ordine dovete fornire gli estremi della vostra carta di credito. Effettueremo un "prelievo in attesa" sulla vostra carta di credito corrispondente all'importo totale del vostro Ordine. Quando il "prelievo in attesa" della vostra carta di credito viene autorizzato dalla vostra banca o dalla società che ha emesso la carta di credito, addebiteremo sulla vostra carta di credito l'intero importo indicato nella Conferma d'Ordine al momento della spedizione inviata dei Prodotti. Non accetteremo il vostro Ordine, e non vi spediremo i Prodotti, finché la banca o la società che ha emesso la carta di credito non avrà autorizzato il pagamento dei Prodotti ordinati. Se non riceviamo tale autorizzazione, provvederemo a comunicarvelo. Ci riserviamo di verificare l'identità del titolare della carta di credito richiedendo opportuna documentazione. Una volta che il "prelievo in attesa" sulla vostra carta di credito è stato autorizzato dalla vostra banca, vi preghiamo di notare che, nel caso la vostra carta sia addebitata per un importo inferiore a quello del "prelievo in attesa", è possibile che l'intero saldo non sia immediatamente disponibile per ragioni oltre il nostro controllo (per esempio, a causa di ritardi da parte della banca che ha emesso la vostra carta di credito a rimuovere il "prelievo in attesa" dalla carta).

Pagamenti con PayPal

Qualora scegliate come mezzo di pagamento PayPal, verrete reindirizzati sul sito www.paypal.it dove eseguirete il pagamento dei Prodotti in base alla procedura prevista e disciplinata da PayPal e ai termini e alle condizioni di contratto da voi convenute con PayPal. I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente da quest'ultimo e non saranno trasmessi o condivisi con noi, fatto salvo per i dati necessari ai fini della spedizione dei Prodotti nel caso in cui abbiate selezionato il check out immediato con PayPal. Non siamo quindi in grado di conoscere e memorizzare in alcun modo i dati della carta di credito collegata al vostro conto PayPal ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto.

Effettueremo un "prelievo in attesa" sul vostro conto PayPal corrispondente all'importo totale del vostro Ordine. Quando il "prelievo in attesa" viene autorizzato da PayPal, addebiteremo sul vostro conto PayPal l'intero importo indicato nella Conferma d'Ordine al momento della spedizione inviata dei Prodotti. Non



accetteremo il vostro Ordine, e non vi spediremo i Prodotti, finché PayPal non avrà autorizzato il pagamento dei Prodotti ordinati. Se non riceviamo tale autorizzazione, provvederemo a comunicarvelo. Ci riserviamo di verificare l'identità del titolare del conto PayPal richiedendo opportuna documentazione.

Una volta che il “prelievo in attesa” sul vostro conto PayPal è stato autorizzato da PayPal, vi preghiamo di notare che, nel caso il vostro conto PayPal sia addebitato per un importo inferiore a quello del “prelievo in attesa”, è possibile che l'intero saldo non sia immediatamente disponibile per ragioni oltre il nostro controllo (per esempio, a causa di ritardi da parte di PayPal a rimuovere il “prelievo in attesa” dal conto PayPal).

Pagamenti con e-Wallet

(i) Apple Pay

Se avete installato la app di Apple Pay e attivato l'opzione Apple Pay e state navigando su Safari, potete scegliere tale strumento di pagamento.

Qualora scegliate Apple Pay come opzione, apparirà un pop-up e vi verrà richiesto di inserire il vostro indirizzo di consegna e indirizzo di fatturazione e di selezionare la carta di credito collegata al vostro account. Una volta completato l'inserimento dei suddetti dati, dovrete cliccare sul bottone “procedi” e autenticarvi tramite Face ID o impronta digitale per validare il pagamento.

Nell'ipotesi di pagamento tramite Apple Pay, l'importo totale vi sarà addebitato da Apple Pay una volta perfezionato il contratto online. Nel caso di risoluzione del contratto di acquisto e/o per qualsiasi altro rimborso, per qualsivoglia motivo, il rimborso vi verrà accreditato sul vostro account Apple Pay utilizzato per l'acquisto originario. Le tempistiche previste per l'accredito del rimborso legato a questo strumento di pagamento dipendono esclusivamente da Apple Pay e dal sistema bancario. Una volta che il rimborso è stato effettuato Loro Piana non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia ritardo o omissione in relazione all'accredito del rimborso. Le relative contestazioni andranno indirizzate direttamente contattando Apple.

(ii) Google Pay

Se avete installato la app di Google Pay e attivato l'opzione Google Pay, potete scegliere tale strumento di pagamento.

Qualora scegliate Google Pay come opzione, apparirà un pop-up e vi verrà richiesto di inserire il vostro indirizzo di consegna e indirizzo di fatturazione e di selezionare la carta di credito collegata al vostro account. Una volta completato l'inserimento dei suddetti dati, dovrete cliccare sul bottone “procedi” e autenticarvi tramite impronta digitale per validare il pagamento.

Nell'ipotesi di pagamento tramite Google Pay, l'importo totale vi sarà addebitato da Google Pay una volta perfezionato il contratto online. Nel caso di risoluzione del contratto di acquisto e/o per qualsiasi altro rimborso, per qualsivoglia motivo, il rimborso vi verrà accreditato sul vostro account Google Pay utilizzato per l'acquisto originario. Le tempistiche previste per l'accredito del rimborso legato a questo strumento di pagamento dipendono esclusivamente da Google Pay e dal sistema bancario. Una volta che il rimborso è stato effettuato Loro Piana non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia ritardo o omissione in relazione all'accredito del rimborso. Le relative contestazioni andranno indirizzate direttamente contattando Google.

Pagamenti con bonifico bancario

I pagamenti effettuati tramite bonifico bancario dovranno essere effettuati presso il seguente conto corrente:

INTESTATARIO C/C

LORO PIANA Spa

NOMINATIVO BANCA

BANCA INTESA SAN PAOLO

CODICE IBAN IT12C0306944312161009380938

CODICE SWIFT BCITITMMXXX

Eventuali spese di bonifico e/o commissioni di cambio valuta applicate dalla vostra banca rimarranno interamente a vostro carico. Vi preghiamo di notare che accetteremo esclusivamente i bonifici provenienti da un conto corrente intestato al soggetto che ha effettuato l'Ordine sul sito e a favore del quale verrà emessa la relativa fattura elettronica: potreste pertanto essere contattati direttamente dal nostro Customer Service per ottenere informazioni a riguardo. Non accetteremo il vostro Ordine, e non vi spediremo i Prodotti, finché non riceveremo conferma dell'avvenuto accredito del pagamento dei Prodotti ordinati dalla nostra



banca. Ci riserviamo di verificare l'identità del titolare del conto corrente da cui viene effettuato il bonifico richiedendo opportuna documentazione.

Ci impegniamo a compiere ogni ragionevole sforzo per rendere il Sito sicuro e per prevenire frodi. Tutte le transazioni che avvengono sul Sito sono eseguite attraverso l'utilizzo di un sistema di pagamento online sicuro che cripta e conserva le informazioni relative alla vostra carta di credito in un ambiente sicuro. Vi preghiamo di notare che potremo, in qualsiasi momento e a nostra esclusiva discrezione, limitare le spedizioni a certi clienti e a certi paesi.

Se desiderate contestare la validità o l'importo di un addebito che figuri nell'estratto conto della vostra carta di credito, contattateci all'indirizzo customerservice.eu@loropiana.com o al numero +39.02.77802800.

5. CONDIZIONI PARTICOLARI PER SPEDIZIONI IN QATAR, ARABIA SAUDITA, UCRAINA, KUWAIT E SVIZZERA

Le seguenti condizioni particolari si applicano esclusivamente alle spedizioni di Prodotti in Qatar, Arabia Saudita, Ucraina, Kuwait e Svizzera ("Località con Restrizioni"):

- Il servizio di modifica non è disponibile per Qatar, Kuwait, Arabia Saudita e Ucraina.
- L'indirizzo di spedizione e l'indirizzo di fatturazione devono coincidere nel caso di acquisto dei Prodotti con spedizione in una delle Località con Restrizioni. Non è possibile inviare i Prodotti a terzi qualora la spedizione sia prevista in una delle Località con Restrizioni;
- Alcuni prodotti, tra cui quelli soggetti alla normativa C.I.T.E.S., compresi gli articoli in vicuña, e quelli la cui composizione includa pellicce o pelli esotiche non possono essere spediti nelle Località con Restrizioni. Loro Piana informerà l'acquirente prima della spedizione in caso alcuni prodotti debbano essere eliminati dall'ordine.
- Oltre alle spese di spedizione, che saranno dettagliate nella pagina di check-out e nella relativa Conferma d'Ordine, gli Ordini per l'Arabia Saudita e per l'Ucraina saranno soggetti a tasse doganali e IVA variabili a seconda del valore dei Prodotti acquistati sul Sito, non preventivamente calcolabili da Loro Piana. Il corriere vi informerà al momento della consegna in relazione a tali costi da pagare così come ad altre formalità necessarie in quanto richieste dalla legislazione locale. Per maggiori informazioni sulle tasse applicabili vi invitiamo a contattare il nostro Customer Service all'indirizzo customerservice.eu@loropiana.com o al numero +39.02.77802800;
- Gli Ordini con spedizione in Arabia Saudita e Ucraina verranno processati solo previa vostra approvazione degli oneri doganali e pagamento dell'IVA locale.
- La data di consegna dei Prodotti spediti in una delle Località con Restrizioni dipende dalle procedure di sdoganamento così come dall'emissione della Camera di Commercio del Certificato di Origine o della Dichiarazione di Origine che attesta il rispetto di determinati criteri da parte dei Prodotti elencati in relazione alla provenienza da un particolare paese.
- I Prodotti possono essere restituiti esclusivamente tramite l'utilizzo del "Free Pick Up". Non sarà possibile effettuare cambi di taglia e/o colore ma soltanto effettuare un reso definitivo. Qualora desideriate un Prodotto diverso procedete pertanto con la restituzione e inserimento di un nuovo Ordine. Non sarà altresì disponibile il cambio presso i negozi Loro Piana.
- I pagamenti accettati per le Località con Restrizioni sono i seguenti: carta di credito/debito/e-wallet. Inoltre in Ucraina sarà altresì consentito il pagamento tramite bonifico bancario.

6. CONSEGNA E VERIFICA DELLA SPEDIZIONE

È prevista la spedizione internazionale per i Prodotti acquistati sul Sito. Potete consultare il Sito per verificare l'elenco dei paesi in cui i Prodotti sono spediti e presso i quali sono consentite restituzioni/cambi. Non consegneremo alcun Prodotto fino a che il pagamento non sarà stato autorizzato e/o accreditato sul conto corrente di Loro Piana. Al momento della consegna dei Prodotti al nostro corriere, vi invieremo la Conferma d'Ordine.

La consegna sarà effettuata dal corriere durante i normali orari lavorativi. Vi preghiamo di notare che al vostro Ordine potranno applicarsi costi di spedizione e che il nostro corriere non potrà consegnare alcun Ordine in assenza di una firma per ricevuta e/o pagamento di eventuali tasse doganali.

Ci impegneremo a compiere ogni ragionevole sforzo per consegnare i Prodotti entro il termine di consegna indicato nella Conferma d'Ordine. Tuttavia, qualsiasi data o tempo di consegna da noi stimato ha valore



puramente indicativo e non saremo pertanto responsabili per qualsiasi perdita o danno da voi subito a causa di qualsiasi ritardo non evitabile nella consegna. Potete verificare lo stato della spedizione inserendo il numero di spedizione comunicatovi nella Conferma d'Ordine direttamente sul sito web del nostro corriere. I Prodotti che vi consegniamo diventeranno di vostra proprietà a partire dal momento in cui li ricevete. Non appena avremo effettuato la consegna, diverrate gli unici responsabili dei Prodotti e di qualsiasi perdita o danno da questi successivamente subito.

Al momento della consegna dei Prodotti e prima di firmare qualsiasi documento attestante la consegna, dovete verificare attentamente l'integrità della spedizione e, nel caso questa risultasse danneggiata o alterata, nel documento attestante la consegna dovete indicare che vi riservate di verificare il contenuto della spedizione. La mancata indicazione di riserva di verifica del contenuto della spedizione potrebbe causare danni nei nostri confronti, danni di cui potreste essere ritenuti responsabili.

7. RIVENDITA/RISPEDIZIONE DEI NOSTRI PRODOTTI

È espressamente vietata la rivendita, il noleggio o la cessione per qualsivoglia finalità commerciale o professionale dei Prodotti acquistati sul Sito. Ci riserviamo il diritto di rifiutare di accettare il vostro Ordine se sospettiamo della vostra intenzione di rivendere i nostri Prodotti.

8. COME POSSO RESTITUIRE/CAMBIARE I PRODOTTI?

La seguente procedura si applica esclusivamente ai Prodotti acquistati attraverso il Sito. Non possiamo accettare restituzioni o cambi di Prodotti acquistati attraverso altri siti, nei negozi o di Prodotti spediti da paesi verso i quali non effettuiamo spedizioni.

Vi preghiamo di verificare di seguito le specifiche condizioni applicabili.

A. Restituzione o cambio dei Prodotti online attraverso il servizio Loro Piana "Free Pick Up"

i. Prodotti acquistati da voi:

Potete restituire qualsiasi Prodotto da voi acquistato online o cambiare il colore o la taglia entro 30 giorni dal ricevimento del Prodotto stesso. Ciascun Prodotto può essere cambiato o restituito soltanto una volta. Vi preghiamo di notare che accettiamo solo cambi per modificare il colore o la taglia dello stesso Prodotto già acquistato. Se desiderate acquistare un Prodotto differente siete pregati di restituirci il Prodotto acquistato ed effettuare un nuovo Ordine.

La restituzione o il cambio dei Prodotti acquistati utilizzando il nostro servizio di restituzione sono gratuiti e possono essere finalizzati in 3 semplici fasi:

1. Accedete al vostro account, selezionato l'Ordine relativo e indicate i Prodotti che desiderate restituire/cambiare, nonché il motivo della restituzione o il nuovo colore e/o la nuova taglia che desiderate. Riceverete un Numero di Autorizzazione di Reso. Stampate questo numero (in alternativa, se non avete accesso a una stampante, scrivete a mano il Numero di Autorizzazione di Reso nell'apposito spazio indicato sul Documento di Consegna che avete ricevuto con la spedizione originaria).
2. Riponete tutti i Prodotti che desiderate restituire/cambiare nuovi, non utilizzati e in perfette condizioni, muniti di tutti i cartellini e le etichette, nelle scatole e nell'imballaggio originali insieme all'indicazione del Numero di Autorizzazione di Reso (stampato o scritto a mano come sopra specificato).
3. Apponete all'esterno della scatola l'adesivo ESHOP URGENTE e l'etichetta di reso che avete ricevuto con la spedizione originaria. Se desiderate specificare un indirizzo di ritiro diverso potete farlo in fase di inserimento del reso (punto 1. delle operazioni sopra riportate) e stampare una nuova etichetta. Chiamate direttamente DHL o accedete al sito web di DHL per programmare il ritiro gratuito dei Prodotti. Vi sarà chiesto di fornire il codice cliente Loro Piana che trovate sulla lettera di vettura DHL che avete ricevuto con spedizione originaria e di indicare il momento da voi preferito per il ritiro. Le spedizioni di ritorno utilizzando DHL sono gratuite.

I Prodotti quali biancheria intima, costumi da bagno, mascherine e calze, a causa delle loro peculiarità, connesse a ragioni di protezione della salute e di igiene, non possono essere resi o sostituiti.

Il diritto di restituire i Prodotti utilizzando il servizio di Free Pick Up Service è conforme con il diritto di recesso stabilito ai sensi della Direttiva europea 2011/83/EU in materia di diritti dei consumatori ("Direttiva sui Diritti dei Consumatori" - DDC), ai sensi della quale i consumatori hanno il diritto di recesso da contratti conclusi a distanza e contratti dei consumatori negoziati al di fuori dei locali commerciali.

ii. Prodotti ricevuti come regalo



Sfortunatamente, i Regali non possono essere restituiti per ottenere un rimborso utilizzando la nostra procedura online; i Regali possono essere cambiati soltanto con un Prodotto uguale di diversa taglia e/o colore entro 30 giorni dal ricevimento del Regalo. Ciascuno Regalo ricevuto può essere cambiato soltanto una volta.

I Prodotti quali biancheria intima, costumi da bagno, mascherine e calze, a causa delle loro peculiarità, connesse a ragioni di protezione della salute e di igiene, non possono essere resi o sostituiti.

Per cambiare un Regalo vi preghiamo di contattare il nostro servizio clienti all'indirizzo e-mail customerservice.eu@loropiana.com o al numero +39.02.77802800 in modo da ricevere un Numero di Autorizzazione di Reso, quindi seguite le indicazioni riportate ai punti 2 e 3 della precedente sezione i.

Vi preghiamo di notare che quando i Prodotti ci sono restituiti li sottoponiamo a un controllo di qualità. Se i Prodotti sono restituiti in perfette condizioni, nuovi, non utilizzati e muniti di tutti i cartellini e di tutte le etichette originariamente apposti, autorizzeremo la restituzione e, a seconda del caso, sostituiremo i Prodotti o rimborseremo il prezzo totale pagato al netto dei costi di spedizione sulla carta di credito, sul conto Paypal o il conto corrente utilizzati per l'acquisto originario.

Accrediteremo il rimborso sulla carta di credito, sul conto Paypal o il conto corrente da voi utilizzati per effettuare il pagamento dei Prodotti approssimativamente entro 30 giorni dal ricevimento dei Prodotti restituiti, salvo possibili ritardi di natura tecnica e noi non imputabili (per esempio, qualora il ritardo sia dovuto a malfunzionamenti nel circuito della vostra carta di credito). In caso di pagamento tramite bonifico bancario extra Unione Europea, sarete contattati direttamente dal nostro Customer Service per ottenere le necessarie informazioni. Eventuali spese applicate dalla vostra banca rimarranno esclusivamente a vostro carico.

Se i Prodotti sembrano essere stati indossati o comunque utilizzati, risultano privi di una qualsiasi etichetta o cartellino, non sono conformi alle previsioni delle nostre Condizioni di vendita, sono stati spediti da paesi verso i quali non effettuiamo spedizioni o se abbiamo ragione per qualsiasi motivo di ritenere che i Prodotti siano falsi o che non siano stati acquistati direttamente dal nostro Sito non potremo accettarne la restituzione/la richiesta di cambio e vi rispediremo i Prodotti originari.

B. Restituzione di Prodotti danneggiati o difettosi

Avete il diritto di restituire i Prodotti a causa di problemi di qualità nei limiti e alle condizioni stabilite dalla legge e dalle presenti Condizioni di vendita – a condizione che ci sia data comunicazione di tali problemi di qualità entro 2 mesi dalla loro scoperta e che abbiate conservato il Documento di Consegna che avete ricevuto con la spedizione originaria. Questa procedura si applica sia ai Prodotti da voi acquistati online sia a quelli da voi ricevuti come Regali. Per le restituzioni relative a problemi di qualità che effettuate entro 15 giorni dal ricevimento dei Prodotti vi preghiamo di seguire la procedura sopra indicata alla lettera A. - sezione i. per quanto riguarda i Prodotti da voi acquistati sul nostro Sito e nella sezione ii. per quanto riguarda i Prodotti da voi ricevuti come Regali - o alla lettera B. Per restituzioni effettuate successivamente a 15 giorni dal ricevimento dei Prodotti, vi preghiamo di contattare il nostro servizio clienti all'indirizzo e-mail customerservice.eu@loropiana.com o al numero +39.02.77802800.

Vi preghiamo di notare che quando i Prodotti ci sono restituiti per problemi di qualità provvederemo ad esaminarli. Se i Prodotti presentano problemi di qualità provvederemo a ripararli (ove possibile) o a sostituirli con nuovi Prodotti. Se non saremo in grado di riparare o sostituire i Prodotti tempestivamente e in modo soddisfacente:

- in relazione ai Prodotti da voi acquistati attraverso il nostro Sito rimborseremo il prezzo pagato per i Prodotti (compresi i costi della spedizione originaria e le eventuali spese da voi sopportate per restituirci i prodotti, ove documentate per iscritto), accreditandolo sulla carta di credito, sul conto Paypal o sul conto corrente utilizzati per l'acquisto originario, in conformità alle norme applicabili. In caso di pagamento tramite bonifico bancario extra Unione Europea, sarete contattati direttamente dal nostro Customer Service per ottenere le necessarie informazioni. Eventuali spese applicate dalla vostra banca rimarranno esclusivamente a vostro carico;

- in relazione ai Prodotti da voi ricevuti come Regali non potremo procedere al rimborso e il nostro servizio clienti provvederà a contattarvi.

Se riteniamo che i Prodotti da voi restituiti non siano difettosi o danneggiati e non presentino alcun problema di qualità, ovvero se riteniamo che i Prodotti siano stati danneggiati a causa di un uso improprio non avrete diritto a ottenere il rimborso e/o la riparazione e/o il cambio e vi rispediremo i Prodotti originari.



9. MODIFICHE

Il servizio di modifica permette di adattare le taglie per i clienti. L'orlo dei pantaloni, stringere la vita o accorciare le maniche delle giacche possono considerarsi esempi di modifiche.

Qualsiasi variazione del design originale del prodotto non possono considerarsi modifiche (ad esempio accorciare le maniche a $\frac{3}{4}$ o modificare il collo).

Allo stesso modo la personalizzazione dei prodotti e la riparazione non possono considerarsi come modifiche.

Potete portare qualsiasi Prodotto acquistato online per usufruire del servizio di modifica presso un negozio di proprietà di Loro Piana situato nel paese dove i Prodotti sono stati spediti. Le modifiche verranno offerte a titolo gratuito se la richiesta di modifica viene fatta entro 6 mesi dall'acquisto. Vi preghiamo di portare con voi copia del Documento di Consegna insieme al Prodotto per cui richiedete la modifica. Le tempistiche delle modifiche dipendono dalla tipologia di servizio richiesto, dal numero di capi per cui si chiede la modifica e dalla disponibilità dello staff nel negozio.

10. SERVIZIO CLIENTI

Offriamo assistenza ai nostri clienti per qualsiasi richiesta collegata all'utilizzo del Sito, all'effettuazione di un Ordine, alla tracciatura della spedizione dei Prodotti, alla disponibilità dei Prodotti, alla procedura di login/registrazione al Sito e qualsiasi ulteriore informazione di cui potreste necessitare in relazione all'utilizzo del Sito e/o in relazione ai Prodotti. Il nostro Servizio Clienti è disponibile in lingua inglese e italiana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 18 (CET), ad eccezione dei giorni festivi.

Per qualsiasi informazione vi invitiamo a consultare la sezione "Servizio Clienti" del nostro Sito e in caso di necessità di ulteriori chiarimenti potete contattarci all'indirizzo e-mail o al numero di telefono di seguito indicati:

- E-mail: customerservice.eu@loropiana.com
- Numero di telefono (disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 18 (CET), ad eccezione dei giorni festivi): +39.02.77802800.

11. INFORMAZIONI PERSONALI

Quando effettuate un Ordine attraverso il Sito ci fornite dati personali che vi riguardano. Utilizzeremo i vostri dati personali per gestire il vostro Ordine, consegnare i Prodotti ordinati e per altre limitate finalità. La raccolta e il trattamento di dati personali saranno realizzati nel rispetto della nostra Privacy Policy pubblicata sul Sito.

Con la comunicazione dei vostri dati personali ci fornite il consenso per l'utilizzo di tali dati per le finalità di elaborazione degli Ordini, riscossione dei pagamenti e qualsiasi richiesta relativa agli Ordini.

12. LA NOSTRA RESPONSABILITA' NEI VOSTRI CONFRONTI

Nulla di quanto indicato nelle presenti Condizioni di vendita esclude o limita la nostra responsabilità nei vostri confronti per frode, morte o lesioni personali causate da nostra negligenza, violazione delle previsioni applicabili del Codice del Consumo per quanto concerne le spedizioni di Prodotti in Italia o qualsiasi altra responsabilità che non possa essere esclusa o limitata ai sensi della normativa applicabile. Nella misura massima consentita dalla legge non siamo responsabili nei vostri confronti a titolo contrattuale in caso di qualunque perdita di profitto, reddito, affari, guadagno o avviamento; qualunque perdita, corruzione o danneggiamento di dati; o qualunque perdita o danno che non era una conseguenza ragionevolmente prevedibile di una nostra violazione del Contratto o di una nostra violazione di obblighi legali di diligenza. La perdita o il danno è "ragionevolmente prevedibile" se, al momento della conclusione del contratto tra voi e Loro Piana, tale perdita/danno è stato contemplato da noi o da voi ovvero ci avete comunicato che tale perdita/danno avrebbe potuto verificarsi in caso di nostra violazione del Contratto o dei nostri obblighi legali di diligenza.

13. TERMINI GENERALI

- (a) Le presenti Condizioni di Vendita sono disciplinate dal diritto italiano e saranno interpretate in base ad esso, fatta salva qualsiasi diversa norma imperativa, più favorevole nei confronti del cliente, applicabile nel Paese di residenza abituale del cliente stesso. In caso di controversia il foro competente sarà quello

del luogo in cui il Consumatore ha il domicilio o residenza, secondo la legge vigente o, a scelta del consumatore presso il Tribunale italiano di Milano.

In alternativa, il cliente che ha domicilio o residenza in uno degli stati membri dell'Unione Europea, Islanda, Norvegia, Liechtenstein, potrà promuovere una delle procedure di composizione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa vigente. A tal fine, il Cliente potrà utilizzare la piattaforma on-line messa a disposizione dalla Commissione Europea, a cui potrà accedere tramite il sito internet <http://ec.europa.eu/odr>.

- (b) Per le vendite in una delle Località con Restrizioni le presenti Condizioni di Vendita sono disciplinate dal diritto italiano e saranno interpretate in base ad esso, fatta salva qualsiasi diversa norma imperativa più favorevole nei confronti del cliente, applicabile nel Paese di residenza abituale del cliente stesso. Tutte le controversie relative alle presenti Condizioni di Vendita saranno devolute alla Corte di Arbitrato Internazionale presso la Camera di Commercio Internazionale e verranno definite in base alle Regole di Arbitrato della Camera di Commercio Internazionale da un arbitro nominato in accordo con le suddette Regole. La lingua dell'arbitrato sarà l'inglese e la sede sarà Milano – Italia.
- (c) Il mancato o ritardato esercizio di qualsiasi diritto riconosciuto dalle Condizioni di Vendita non impedisce il successivo esercizio di tale diritto.
- (d) Se una qualsiasi clausola delle Condizioni di Vendita risulta non valida o inefficace, la suddetta clausola sarà eliminata e le clausole restanti non ne saranno condizionate.
- (e) Nessuna parte diversa da voi e Loro Piana ha alcun diritto a far valere qualunque termine delle Condizioni di Vendita

14. CONDIZIONI SPECIALI DI VENDITA PER PRODOTTI PERSONALIZZATI

Le presenti Condizioni Speciali, insieme con le Condizioni di Vendita, si applicano all'acquisto di Prodotti Personalizzati. In caso di contrasto tra le Condizioni di Vendita e le Condizioni Speciali, queste ultime prevarranno.

- Non sono consentiti né resi, né cambi in relazione ai Prodotti Personalizzati, salvo che questi ultimi siano danneggiati o difettosi. In ogni caso avete la facoltà di annullare il vostro ordine entro tre (3) giorni dal momento dell'effettuazione dell'Ordine. In tal caso vi rimborseremo per intero il prezzo pagato.
- I Prodotti Personalizzati verranno consegnati in uno slot di tempo così come indicato sul Sito. I tempi di consegna sono meramente indicativi e potranno variare in relazione alla personalizzazione richiesta.
- I Prodotti Personalizzati sono spediti separatamente dagli ordini di altri Prodotti.
- Dopo aver effettuato l'Ordine, la vostra carta di credito o il vostro conto PayPal verranno addebitati per l'importo totale dell'ordine e riceverete una e-mail di conferma insieme ad una fattura elettronica per anticipo di pagamento. Tuttavia potrebbero verificarsi casi in cui successivamente alla conferma dell'Ordine potrebbe riscontrarsi l'impossibilità di consegnare i Prodotti Personalizzati; in tal caso cancelleremo l'Ordine e rimborseremo l'intero prezzo pagato. Quando l'Ordine sarà pronto invieremo una email di conferma della spedizione insieme al tracking number.
- I metodi di pagamento accettati per l'acquisto di Prodotti Personalizzati sono la carta di credito, e-wallet e PayPal (per le Località con Restrizioni saranno accettati solo pagamenti solo carta di credito e e-wallet).