ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR KUNDENDIENSTLEISTUNGEN

(Letzte Aktualisierung: 1. November 2026)

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kundendienstleistungen (die „**Servicebedingungen**“) regeln die Erbringung der nachstehend beschriebenen Kundendienstleistungen durch Loro Piana (die „**Leistungen**“). Die Leistungen sind ausschließlich für Originalprodukte von Loro Piana verfügbar und umfassen Änderungen, d. h. Anpassungen der Passform des Produkts, wie z. B. das Kürzen von Säumen („**Änderungen**“), sowie Reparaturen, einschließlich Reparaturen, die aufgrund von Qualitätsmängeln des Produkts erforderlich sind, und Reparaturen, die infolge von Abnutzung, unsachgemäßem Gebrauch, versehentlicher Beschädigung oder sonstigen dem Kunden zuzurechnenden Umständen erforderlich sind („**Reparaturen**“).

Indem Sie eine Leistung anfordern und diese Servicebedingungen akzeptieren, bestätigen Sie, dass Sie diese gelesen und verstanden haben, und erklären sich damit einverstanden, an sie gebunden zu sein.

Loro Piana erbringt die Leistungen ausschließlich in den Loro Piana Boutiquen, die auf www.loropiana.com – FAQ – Änderungen aufgeführt sind.

Um die Leistungen anzufordern, müssen Sie mindestens achtzehn (18) Jahre alt sein oder anderweitig nach geltendem Recht volljährig und geschäftsfähig sein. Wenn Sie diese Voraussetzungen nicht erfüllen, muss die Serviceanfrage von einem Elternteil oder Ihrem gesetzlichen Vormund gestellt werden.

1. Zweck der Leistung und Übergabe des Produkts

Die Leistungen dienen dazu, eine persönliche Betreuung und professionelle Pflege für Produkte zu bieten, die Sie gekauft oder als Geschenk erhalten haben (die „**Produkte**“).

Sie sind verpflichtet, die für die Beurteilung und Durchführung der Leistung erforderlichen Informationen richtig und vollständig anzugeben, und Sie sind dafür verantwortlich, dass Ihre Kontaktdaten, einschließlich Ihrer E-Mail-Adresse und Telefonnummer, korrekt und aktuell sind.

Die Leistungen sind ausschließlich für Originalprodukte von Loro Piana verfügbar. Loro Piana kann einen Kaufnachweis oder sonstige Informationen verlangen, die zur Beurteilung des Produkts und der Serviceanfrage vernünftigerweise erforderlich sind. Loro Piana behält sich das Recht vor, eine Leistung abzulehnen, auszusetzen oder einzustellen, wenn nach seinem billigen Ermessen die Echtheit, die Herkunft, der Zustand, die Hygiene, die Sicherheit oder die technische Durchführbarkeit in Bezug auf das Produkt nicht überprüft werden können oder wenn der gewünschte Eingriff die Unversehrtheit, die Qualität, das Erscheinungsbild oder den Wert des Produkts beeinträchtigen könnte.

Mit der Übergabe des Produkts/der Produkte ermächtigen Sie Loro Piana, das Produkt/die Produkte ausschließlich zu dem Zweck in Verwahrung zu nehmen, dessen/deren Zustand zu beurteilen und die technische Durchführbarkeit der gewünschten Leistung zu prüfen. Jede Serviceanfrage unterliegt einer vorläufigen technischen Bewertung auf der Grundlage des Zustands des Produkts/der Produkte, der Art des gewünschten Eingriffs und der betroffenen Materialien. Die Übergabe des Produkts/der Produkte bedeutet weder eine Annahme der gewünschten Leistung, eine Bestätigung, dass es sich bei dem Produkt/den Produkten um Originalprodukte von Loro Piana handelt, eine Bestätigung, dass das Produkt/die Produkte unter eine Gewährleistung oder Garantie fallen, noch ein Anerkenntnis eines Mangels, einer Vertragswidrigkeit oder einer Haftung durch Loro Piana, und ist auch nicht als solche auszulegen.

Soweit nach geltendem Recht zulässig, haftet Loro Piana nicht für Mängel, Schäden, Verschlechterungen, Qualitätsverluste, Verformungen oder sonstige Probleme, die auf den vorbestehenden Zustand, das Alter, die frühere Nutzung, unsachgemäße Pflege, verborgene Mängel, die Empfindlichkeit der Materialien oder frühere Eingriffe Dritter am Produkt zurückzuführen sind.

Nach der vorläufigen Prüfung kann Loro Piana die gewünschte Leistung unmittelbar durchführen, sofern keine weitere technische Bewertung erforderlich ist.

Ist eine weitere Prüfung erforderlich, wird das Produkt/werden die Produkte einer technischen Bewertung gemäß Abschnitt 2 unten unterzogen.

2. Bewertung der Leistung und Zustimmung des Kunden

Erfordert eine Serviceanfrage eine technische Bewertung, wird Loro Piana:

- die Bewertung durchführen, gegebenenfalls unter Einbeziehung seiner Qualitätsabteilung oder spezialisierter Techniker;
- Sie per E-Mail, WhatsApp oder über einen anderen von Loro Piana bereitgestellten Kommunikationsweg über die vorgeschlagene Servicelösung informieren, einschließlich:

- des Umfangs und der Einzelheiten des Eingriffs,

- ob die Leistung kostenlos ist oder einem Kostenvoranschlag unterliegt,

- der voraussichtlichen Bearbeitungszeit, die je nach Art der gewünschten Leistung, Anzahl der Produkte, Komplexität des Eingriffs, Verfügbarkeit von Materialien oder Ersatzteilen sowie den betrieblichen Erfordernissen von Loro Piana variieren kann.

Alle Leistungen bedürfen der vorherigen Zustimmung. Loro Piana führt die Leistung erst nach Erhalt Ihrer ausdrücklichen Zustimmung zu der vorgeschlagenen Servicelösung und gegebenenfalls zu dem entsprechenden Kostenvoranschlag durch. Ihre Zustimmung kann per E-Mail, WhatsApp oder über einen anderen von Loro Piana bereitgestellten Kommunikationsweg erteilt werden.

Erhält Loro Piana Ihre Zustimmung nicht innerhalb der angegebenen Frist, kann Loro Piana die Serviceanfrage als abgeschlossen betrachten und Sie auffordern, das Produkt/die Produkte in der betreffenden Boutique abzuholen. Lehnen Sie die vorgeschlagene Servicelösung ab oder gilt die Anfrage mangels Antwort als abgeschlossen, teilt Loro Piana Ihnen per E-Mail, WhatsApp oder über einen anderen von Loro Piana bereitgestellten Kommunikationsweg mit, dass das Produkt/die Produkte zur Abholung bereitsteht/bereitstehen. Sie müssen das Produkt/die Produkte innerhalb von **neunzig (90) Tagen** ab dem Datum der Mitteilung in der Boutique abholen.

3. Durchführung der Leistung

Nach Erhalt Ihrer Zustimmung führt Loro Piana die vereinbarte Leistung durch. Die voraussichtlichen Bearbeitungszeiten dienen lediglich der Information und sind unverbindlich, da sie je nach Art der gewünschten Leistung, Zustand und Anzahl der Produkte, Verfügbarkeit von Materialien, Komponenten, Ersatzteilen oder Fachpersonal sowie sonstigen Umständen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Loro Piana liegen, variieren können.

Sie erkennen an, dass das Endergebnis der Leistung vom ursprünglichen Zustand, dem Alter, der früheren Nutzung, der Pflegehistorie und den Materialeigenschaften des Produkts abhängen kann. Bestimmte Abweichungen in Farbe, Struktur, Passform, Erscheinungsbild, Abmessungen oder Verarbeitung können aufgrund der Beschaffenheit des Produkts, seiner Materialien oder des gewünschten Eingriffs unvermeidbar sein und stellen für sich genommen keinen Mangel der Leistung dar, es sei denn, sie sind unmittelbar darauf zurückzuführen, dass Loro Piana die Leistung nicht mit der gebotenen Sorgfalt erbracht hat.

4. Kosten, kostenlose Leistungen und qualitätsbedingte Reparaturen

- KOSTENLOSE ÄNDERUNGEN:

Änderungen werden kostenlos für Produkte durchgeführt, die in von Loro Piana direkt betriebenen Boutiquen, in Loro Piana Shop-in-Shops in Kaufhäusern oder über den offiziellen E-Commerce-Kanal von Loro Piana gekauft wurden, sofern die Änderung innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem Kaufdatum angefordert wird.

- KOSTENPFLICHTIGE ÄNDERUNGEN:

Nach Ablauf des Zeitraums von sechs (6) Monaten oder wenn Sie außerhalb der von Loro Piana direkt betriebenen Boutiquen, der Loro Piana Shop-in-Shops in Kaufhäusern oder des offiziellen E-Commerce-Kanals von Loro Piana gekauft haben, sind Änderungen kostenpflichtig, sofern zwingendes geltendes Recht nichts anderes vorschreibt.

- KOSTENLOSE REPARATUREN:

Reparaturen, die aufgrund eines Loro Piana zuzurechnenden Qualitätsmangels des Produkts erforderlich sind, werden kostenlos durchgeführt, unbeschadet der gesetzlichen Gewährleistung und sonstiger zwingender Rechte, die Ihnen nach geltendem Recht zustehen.

Um den kostenlosen Reparaturservice in Anspruch zu nehmen:

- Wenn Sie das Produkt/die Produkte in von Loro Piana direkt betriebenen Boutiquen oder in Loro Piana Shop-in-Shops in Kaufhäusern gekauft haben, wenden Sie sich bitte an eine der Loro Piana Boutiquen, die auf www.loropiana.com – FAQ – Änderungen aufgeführt sind
- Wenn Sie das Produkt/die Produkte in einem Outlet gekauft haben, wenden Sie sich bitte an das Outlet, in dem der Kauf getätigt wurde
- Wenn Sie das Produkt/die Produkte auf der offiziellen Website von Loro Piana gekauft haben, wenden Sie sich bitte an den Kundenservice oder an eine der Loro Piana Boutiquen, die auf www.loropiana.com – FAQ – Änderungen aufgeführt sind

- KOSTENPFLICHTIGE REPARATUREN:

Reparaturen, die aufgrund von Abnutzung, unsachgemäßem Gebrauch, versehentlicher Beschädigung, unsachgemäßer Pflege, von Dritten vorgenommenen Änderungen oder Eingriffen oder sonstigen nicht Loro Piana zuzurechnenden Umständen erforderlich sind, sind kostenpflichtig.

Wurde ein Produkt in einem Geschäft oder auf einer Website eines Dritten gekauft, sind Ansprüche oder Reparaturanfragen im Zusammenhang mit einem Qualitätsmangel des Produkts gemäß der geltenden gesetzlichen Gewährleistung und den Verbraucherschutzgesetzen an den jeweiligen Verkäufer zu richten. Reparaturen, die für solche Produkte direkt bei Loro Piana angefragt werden und nicht mit einem Qualitätsmangel des Produkts zusammenhängen, können kostenpflichtig erbracht werden.

5. Abholung des Produkts/der Produkte nach der Leistung

Nach Abschluss des Eingriffs teilt Loro Piana Ihnen per E-Mail, WhatsApp oder über einen anderen von Loro Piana bereitgestellten Kommunikationsweg mit, dass das Produkt/die Produkte zur Abholung bereitsteht/bereitstehen.

Sie müssen das Produkt/die Produkte innerhalb von **neunzig (90) Tagen** ab dem Datum der Mitteilung abholen und die Zahlung vornehmen.

Loro Piana haftet nicht für Verschlechterungen, Verformungen oder sonstige Schäden, die auf eine verspätete Abholung nach Ablauf der empfohlenen Frist zurückzuführen sind, es sei denn, diese Schäden sind unmittelbar auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Loro Piana zurückzuführen.

Wird das Produkt über einen längeren Zeitraum nicht abgeholt, nachdem Loro Piana Ihnen mitgeteilt hat, dass es zur Abholung bereitsteht, kann Loro Piana Ihnen unter Verwendung der von Ihnen angegebenen Kontaktdaten eine oder mehrere Erinnerungen senden. Wird das Produkt nicht innerhalb von neunzig (90) Tagen ab der ursprünglichen Mitteilung abgeholt, kann Loro Piana das Produkt als nicht abgeholtes Eigentum behandeln und alle nach den geltenden Gesetzen und Vorschriften zulässigen Maßnahmen ergreifen, einschließlich des Umgangs mit dem Produkt, seiner Entsorgung oder sonstigen Verwertung, wie Loro Piana es im Rahmen des für nicht abgeholtes Eigentum geltenden Rechts für angemessen hält.

6. Garantie auf die Leistungen

Die von Loro Piana erbrachten Leistungen sind durch eine Garantie von einem (1) Jahr abgedeckt, die ausschließlich für Mängel gilt, die unmittelbar aus der Durchführung der jeweiligen erbrachten Leistung resultieren, und auf den von dieser Leistung betroffenen Teil des Produkts beschränkt ist.

Die Garantie gilt nicht für:

- vorbestehende Mängel, Schäden, Abnutzung oder Verschlechterungen;
- Mängel oder Schäden an Teilen des Produkts, die nicht Gegenstand der Leistung waren;
- Verschlechterungen, die auf die Beschaffenheit, das Alter, die frühere Nutzung oder die Materialeigenschaften des Produkts zurückzuführen sind;
- Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch, unsachgemäße Aufbewahrung, Nichtbeachtung der Pflegehinweise oder verspätete Abholung verursacht wurden;
- von Dritten vorgenommene Eingriffe, Reparaturen, Änderungen oder Behandlungen;
- natürliche oder unvermeidbare Abweichungen in Farbe, Struktur, Abmessungen, Passform, Erscheinungsbild oder Verarbeitung, die sich aus der Beschaffenheit des Produkts, seinen Materialien oder der erbrachten Leistung ergeben, sofern die Leistung mit der gebotenen Sorgfalt erbracht wurde.

Diese Garantie auf die Leistung besteht unabhängig von zwingenden gesetzlichen Rechten oder gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen, die nach den Verbraucherschutzgesetzen für das Produkt gelten, und schränkt diese weder ein noch schließt sie sie aus.

Tritt innerhalb der Garantiezeit ein unmittelbar auf die Leistung zurückzuführender Mangel auf, müssen Sie diesen Loro Piana unverzüglich melden. Loro Piana wird den Mangel beheben, indem es den betreffenden Eingriff erneut durchführt oder, sofern dies nicht zumutbar möglich ist, den für die betreffende Leistung gezahlten Preis erstattet.

7. Haftungsbeschränkung

Soweit nach geltendem Recht zulässig, haftet Loro Piana nicht für Verluste, Schäden, Verschlechterungen, Verformungen, Veränderungen des Erscheinungsbilds, Wertverluste oder sonstige Probleme am Produkt, wenn diese auf den vorbestehenden Zustand, das Alter, die frühere Nutzung, unsachgemäße Pflege, verborgene Mängel, die Empfindlichkeit der Materialien, frühere Eingriffe Dritter, verspätete Abholung oder die inhärenten Eigenschaften des Produkts oder seiner Materialien zurückzuführen sind.

Loro Piana haftet nicht für indirekte Schäden, Folgeschäden oder unvorhersehbare Schäden, die sich aus den Leistungen oder im Zusammenhang mit ihnen ergeben, es sei denn, eine solche Beschränkung ist nach geltendem Recht unzulässig.

Keine Bestimmung dieser Servicebedingungen schließt die Haftung von Loro Piana aus oder beschränkt sie, soweit ein solcher Ausschluss oder eine solche Beschränkung nach geltendem Recht nicht zulässig ist, einschließlich in Fällen von Betrug, Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Tod oder Körperverletzung, sofern anwendbar, oder in Bezug auf zwingende Verbraucherrechte.

8. Verarbeitung personenbezogener Daten

Sie nehmen zur Kenntnis, dass Ihre personenbezogenen Daten zum Zweck der Abwicklung der Kundendienstleistungen und der damit verbundenen Anfragen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen verarbeitet werden. Sie haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie gegebenenfalls das Recht auf Datenübertragbarkeit. Weitere Informationen zu Ihren Rechten und deren Ausübung finden Sie in der Datenschutzerklärung von Loro Piana unter www.loropiana.com.

9. Anwendbares Recht und zwingende Verbraucherrechte

Diese Servicebedingungen und jede danach erbrachte Leistung unterliegen dem Recht des Landes, in dem sich die Loro Piana Boutique befindet, die die Leistung erbringt. Keine Bestimmung dieser Servicebedingungen schränkt zwingende Rechte oder Rechtsbehelfe, die Ihnen nach den geltenden Verbraucherschutzgesetzen zustehen, ein, schließt sie aus oder beeinträchtigt sie in sonstiger Weise, einschließlich zwingender Vorschriften, die in Ihrem Wohnsitzland oder in dem Land gelten, in dem die Leistung angefordert oder erbracht wird.