CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES APRÈS-VENTE

(Dernière mise à jour : 1er novembre 2026)

Les présentes conditions générales des services après-vente (les « **Conditions de Service** ») régissent la fourniture par Loro Piana des services après-vente décrits ci-dessous (les « **Services** »). Les Services sont disponibles uniquement pour des produits Loro Piana authentiques et comprennent les retouches, à savoir les ajustements du produit à la morphologie, tels que les ourlets (« **Retouches** »), et les réparations, y compris les réparations nécessaires en raison de problèmes de qualité du produit et les réparations nécessaires à la suite d'une usure, d'une mauvaise utilisation, d'un dommage accidentel ou d'autres circonstances imputables au client (« **Réparations** »).

En demandant un Service et en acceptant les présentes Conditions de Service, vous reconnaissez les avoir lues et comprises et acceptez d'être lié par celles-ci.

Loro Piana fournit les Services uniquement dans les boutiques Loro Piana répertoriées sur su www.loropiana.com – FAQ – Retouches.

Vous devez être âgé d'au moins dix-huit (18) ans ou avoir atteint l'âge de la majorité et disposer de la capacité juridique en vertu de la loi applicable pour demander les Services. Si vous ne remplissez pas ces conditions, la demande de Service doit être effectuée par l'un de vos parents ou votre tuteur légal.

1. Objet du Service et remise du Produit

Les Services ont pour objet d'offrir une assistance dédiée et un entretien professionnel pour les produits que vous avez achetés ou reçus en cadeau (les « **Produits** »).

Vous devez fournir des informations exactes et complètes nécessaires à l'évaluation et à l'exécution du Service, et il vous appartient de veiller à ce que vos coordonnées, y compris votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone, soient exactes et à jour.

Les Services sont disponibles uniquement pour des produits Loro Piana authentiques. Loro Piana peut demander une preuve d'achat ou toute autre information raisonnablement nécessaire pour évaluer le Produit et la demande de Service. Loro Piana se réserve le droit de refuser, suspendre ou interrompre tout Service lorsque, selon son appréciation raisonnable, l'authenticité, l'origine, l'état, l'hygiène, la sécurité ou la faisabilité technique du Produit ne peuvent être vérifiés, ou lorsque l'intervention demandée risque de compromettre l'intégrité, la qualité, l'apparence ou la valeur du Produit.

En remettant le(s) Produit(s), vous autorisez Loro Piana à en assurer la garde aux seules fins d'en évaluer l'état et de vérifier la faisabilité technique du Service demandé. Toute demande de Service est soumise à une évaluation technique préalable fondée sur l'état du/des Produit(s), la nature de l'intervention demandée et les matériaux concernés. La remise du/des Produit(s) n'implique pas, et ne saurait être interprétée comme, l'acceptation du Service demandé, la confirmation que le(s) Produit(s) sont des produits Loro Piana authentiques, la confirmation que le(s) Produit(s) sont couverts par une quelconque garantie, ni la reconnaissance par Loro Piana d'un quelconque défaut, d'une non-conformité ou d'une responsabilité.

Dans la mesure permise par la loi applicable, Loro Piana ne saurait être tenue responsable des défauts, dommages, détériorations, pertes de qualité, déformations ou autres problèmes résultant de l'état préexistant du Produit, de son ancienneté, de son utilisation antérieure, d'un entretien inadapté, de vices cachés, de la fragilité des matériaux ou d'interventions antérieures effectuées par des tiers.

À l'issue du contrôle préliminaire, Loro Piana peut procéder directement au Service demandé lorsqu'aucune évaluation technique complémentaire n'est requise.

Lorsqu'une analyse complémentaire est requise, le(s) Produit(s) sera/seront soumis à une évaluation technique conformément à la Section 2 ci-dessous.

2. Évaluation du Service et approbation du Client

Si une demande de Service nécessite une évaluation technique, Loro Piana :

- procédera à l'évaluation, le cas échéant avec l'intervention de son service qualité ou de techniciens spécialisés ;
- vous informera, par e-mail, WhatsApp ou tout autre moyen mis à disposition par Loro Piana, de la solution de Service proposée, en précisant notamment :

- l'étendue et le détail de l'intervention,

- si le Service est gratuit ou soumis à devis,

- le délai estimé de réalisation, qui peut varier en fonction du type de Service demandé, du nombre de Produits, de la complexité de l'intervention, de la disponibilité des matériaux ou des pièces détachées et des contraintes opérationnelles de Loro Piana.

Tous les Services sont soumis à une approbation préalable. Loro Piana ne procédera au Service qu'après avoir reçu votre approbation expresse de la solution de Service proposée et, le cas échéant, du devis correspondant. Votre approbation peut être donnée par e-mail, WhatsApp ou tout autre moyen mis à disposition par Loro Piana.

Si Loro Piana ne reçoit pas votre approbation dans le délai indiqué, Loro Piana pourra considérer la demande de Service comme close et vous demander de récupérer le(s) Produit(s) dans la boutique concernée. Si vous refusez la solution de Service proposée, ou si la demande est considérée comme close faute de réponse, Loro Piana vous informera par e-mail, WhatsApp ou tout autre moyen mis à disposition par Loro Piana que le(s) Produit(s) est/sont prêt(s) à être récupéré(s). Vous devrez récupérer le(s) Produit(s) en boutique dans un délai de **quatre-vingt-dix (90) jours** à compter de la date de notification.

3. Exécution du Service

Dès réception de votre approbation, Loro Piana procédera à l'exécution du Service convenu. Les délais estimés de réalisation sont communiqués à titre purement indicatif et ne sont pas contraignants, car ils peuvent varier en fonction du type de Service demandé, de l'état et du nombre de Produits, de la disponibilité des matériaux, composants, pièces détachées ou personnels spécialisés, et de toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Loro Piana.

Vous reconnaissez que le résultat final du Service peut dépendre de l'état d'origine, de l'ancienneté, de l'utilisation antérieure, de l'historique d'entretien et des caractéristiques des matériaux du Produit. Certaines variations de couleur, de texture, de coupe, d'apparence, de dimensions ou de finition peuvent être inévitables en raison de la nature du Produit, de ses matériaux ou de l'intervention demandée, et ne constituent pas en elles-mêmes un défaut du Service, sauf si elles résultent directement d'un manquement de Loro Piana à exécuter le Service avec le soin requis.

4. Frais, Services gratuits et Réparations liées à la qualité

- RETOUCHES GRATUITES :

Les Retouches sont effectuées gratuitement pour les Produits achetés dans les boutiques Loro Piana en gestion directe, les corners Loro Piana en grands magasins ou sur le canal e-commerce officiel de Loro Piana, à condition que la Retouche soit demandée dans un délai de six (6) mois à compter de la date d'achat.

- RETOUCHES PAYANTES :

Au-delà de la période de six (6) mois, ou si vous avez effectué votre achat en dehors des boutiques Loro Piana en gestion directe, des corners Loro Piana en grands magasins ou du canal e-commerce officiel de Loro Piana, les Retouches sont disponibles moyennant paiement, sauf disposition contraire de la loi impérative applicable.

- RÉPARATIONS GRATUITES :

Les Réparations nécessaires en raison d'un problème de qualité du Produit imputable à Loro Piana sont effectuées gratuitement, sans préjudice de la garantie légale et de tout autre droit impératif dont vous bénéficiez en vertu de la loi applicable.

Pour bénéficier du service de réparation gratuit :

- si vous avez acheté le(s) Produit(s) dans les boutiques Loro Piana en gestion directe ou dans les corners Loro Piana en grands magasins, veuillez vous adresser à l'une des boutiques Loro Piana répertoriées sur www.loropiana.com – FAQ – Retouches
- si vous avez acheté le(s) Produit(s) dans un outlet, veuillez vous adresser à l'outlet où l'achat a été effectué
- si vous avez acheté le(s) Produit(s) sur le site officiel de Loro Piana, veuillez contacter le service client ou vous adresser à l'une des boutiques Loro Piana répertoriées sur www.loropiana.com – FAQ – Retouches

- RÉPARATIONS PAYANTES :

Les Réparations nécessaires en raison de l'usure, d'une mauvaise utilisation, d'un dommage accidentel, d'un entretien inadapté, de retouches ou d'interventions effectuées par des tiers, ou de toute autre circonstance non imputable à Loro Piana, sont payantes.

Si un Produit a été acheté dans un magasin ou sur un site internet tiers, toute réclamation ou demande de réparation relative à un problème de qualité du Produit doit être adressée au vendeur concerné, conformément à la garantie légale applicable et à la législation relative à la protection des consommateurs. Les Réparations demandées directement à Loro Piana pour de tels Produits et non liées à un problème de qualité du Produit peuvent être effectuées moyennant paiement.

5. Retrait du/des Produit(s) après le Service

Une fois l'intervention terminée, Loro Piana vous informera par e-mail, WhatsApp ou tout autre moyen mis à disposition par Loro Piana que le(s) Produit(s) est/sont prêt(s) à être récupéré(s).

Vous devrez récupérer le(s) Produit(s) et procéder au paiement dans un délai de **quatre-vingt-dix (90) jours** à compter de la date de notification.

Loro Piana ne saurait être tenue responsable des détériorations, déformations ou autres dommages résultant d'un retrait tardif au-delà du délai recommandé, sauf si ces dommages sont directement imputables à une faute intentionnelle ou à une faute lourde de Loro Piana.

Si le Produit n'est pas récupéré pendant une période prolongée après que Loro Piana vous a informé qu'il était prêt, Loro Piana peut vous adresser un ou plusieurs rappels en utilisant les coordonnées que vous avez fournies. Si le Produit n'est pas récupéré dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification initiale, Loro Piana peut considérer le Produit comme un bien non réclamé et prendre toute mesure autorisée par les lois et règlements applicables, y compris traiter, céder ou gérer autrement le Produit comme Loro Piana le juge approprié, dans les limites de la loi applicable aux biens non réclamés.

6. Garantie sur les Services

Les Services effectués par Loro Piana sont couverts par une garantie d'un (1) an, applicable exclusivement aux défauts résultant directement de l'exécution du Service spécifique réalisé et limitée à la partie du Produit concernée par ce Service.

La garantie ne s'applique pas :

- aux défauts, dommages, usures ou détériorations préexistants ;

- aux défauts ou dommages affectant des parties du Produit non concernées par le Service ;
- aux détériorations inhérentes à la nature, à l'ancienneté, à l'utilisation antérieure ou aux caractéristiques des matériaux du Produit ;
- aux dommages causés par une utilisation inappropriée, un stockage inadapté, le non-respect des instructions d'entretien ou un retrait tardif ;
- aux interventions, réparations, retouches ou traitements effectués par des tiers ;
- aux variations naturelles ou inévitables de couleur, de texture, de dimensions, de coupe, d'apparence ou de finition résultant de la nature du Produit, de ses matériaux ou du Service effectué, à condition que le Service ait été exécuté avec le soin requis.

La présente garantie sur le Service est distincte de tout droit légal impératif ou de toute garantie légale applicable au Produit en vertu de la législation relative à la protection des consommateurs, et ne les limite ni ne les exclut.

Si un défaut directement imputable au Service apparaît pendant la période de garantie, vous devez le signaler sans délai à Loro Piana. Loro Piana remédiera au problème en réalisant à nouveau l'intervention concernée ou, si cela n'est pas raisonnablement possible, en remboursant le prix payé pour le Service concerné.

7. Limitation de responsabilité

Dans toute la mesure permise par la loi applicable, Loro Piana ne saurait être tenue responsable de toute perte, tout dommage, toute détérioration, déformation, altération de l'apparence, perte de valeur ou autre problème affectant le Produit lorsque ce problème résulte de l'état préexistant du Produit, de son ancienneté, de son utilisation antérieure, d'un entretien inadapté, de vices cachés, de la fragilité des matériaux, d'interventions antérieures de tiers, d'un retrait tardif ou des caractéristiques intrinsèques du Produit ou de ses matériaux.

Loro Piana ne saurait être tenue responsable des pertes indirectes, consécutives ou imprévisibles découlant des Services ou en lien avec ceux-ci, sauf lorsque cette limitation est interdite par la loi applicable.

Aucune disposition des présentes Conditions de Service n'exclut ni ne limite la responsabilité de Loro Piana lorsque cette exclusion ou limitation n'est pas autorisée par la loi applicable, notamment en cas de fraude, de faute intentionnelle, de faute lourde, de décès ou de dommage corporel le cas échéant, ou au titre de tout droit impératif des consommateurs.

8. Traitement des données personnelles

Vous reconnaissez que vos données personnelles seront traitées aux fins de la gestion des services après-vente et des demandes associées, conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de vos données personnelles, d'un droit d'opposition au traitement ainsi que d'un droit à la portabilité des données, le cas échéant. Pour plus d'informations sur vos droits et sur la manière de les exercer, veuillez consulter la Politique de confidentialité de Loro Piana disponible sur www.loropiana.com.

9. Droit applicable et droits impératifs des consommateurs

Les présentes Conditions de Service et tout Service fourni en vertu de celles-ci sont régis par la loi du pays dans lequel se situe la boutique Loro Piana qui exécute le Service. Aucune disposition des présentes Conditions de Service ne saurait limiter, exclure ou affecter de quelque autre manière les droits ou recours impératifs dont vous bénéficiez en vertu de la législation applicable en matière de protection des consommateurs, y compris toute règle impérative applicable dans votre pays de résidence ou dans le pays où le Service est demandé ou exécuté.