

# RETURNS & EXCHANGES

## SIMPLIFIED CHINESE 4

1. 我如何退货或换货? 4
2. 我如何通过 Loro Piana 的免费取件服务实现退货或换货? 4
3. 我如何在门店退货或换货? 5
4. 接受网店商品退货及换货的 Loro Piana 美国门店 5
5. 接受网店商品换货的 Loro Piana 日本门店 6
6. 如果收到的是礼品, 我如何退货或换货? 6
7. 退货或换货有什么条件? 7
8. 在 Loro Piana 商店购买的商品如何进行退货或者换货? 7

## ENGLISH 8

1. How do I Return or Exchange an item? 8
2. How do I Return or Exchange an item using Loro Piana's Free Pick? 8
3. How do I Return or Exchange an item in the stores? 10
4. Loro Piana Stores in Usa that accept Eshop Returns and Exchanges 10
5. Loro Piana Stores in Japan that accept Eshop Exchanges 11
6. How do I Return Or Exchange an item I received as a Gift? 11
7. What are the conditions of Return or Exchange? 12
8. How do I Return an item bought in a Loro Piana store? 12

## ESPAÑOL 14

1. ¿Cómo devuelvo o cambio un artículo? 14
2. ¿Cómo devuelvo o cambio un artículo usando el retiro gratuito de Loro Piana? 14
3. ¿Cómo devuelvo o cambio un artículo en las tiendas? 16
4. Tiendas Loro Piana en Estados Unidos que aceptan devoluciones y cambios de ventas mediante Eshop 16
5. Tiendas Loro Piana en Japón que aceptan cambios de ventas mediante Eshop 17
6. ¿Cómo devuelvo o cambio un artículo que recibí como regalo? 17
7. ¿Cuáles son las condiciones de devolución o cambio? 18
8. ¿Cómo devuelvo un artículo comprado en una tienda de Loro Piana? 18

## FRENCH 20

1. Comment dois-je faire pour rendre/échanger un article ?	20
2. Retourner ou échanger en utilisant le service de retour gratuit	20
3. Comment Rendre ou Échanger un article dans les magasins ?	22
4. Boutiques Loro Piana pour les commandes livrées aux USA	22
5. Boutiques Loro Piana pour les commandes livrées au Japon	23
6. Articles reçus en cadeau	23
7. Quelles sont les conditions de Retour ou d'échange ?	24
8. Comment puis-je Retourner un article acheté dans un magasin Loro Piana ?	24
<b>GERMAN</b>	<b>25</b>
1. Wie kann ich einen Artikel zurückgeben/umtauschen?	25
2. Rückgabe oder Umtausch mit dem Dienst „Kostenlose Rückgabe“	25
3. Wie funktioniert die Rückgabe oder der Umtausch eines Artikels in den Geschäften?	27
4. Verkaufsstellen von Loro Piana für Bestellungen mit Versand in die USA	27
5. Verkaufsstellen von Loro Piana für Bestellungen mit Versand in Japan	28
6. Als Geschenk erhaltene Artikel	28
7. Was sind die Rückgabe- und Umtauschbedingungen?	29
8. Wie kann ich einen in einem Loro Piana Geschäft erworbenen Artikel zurückgeben?	29
<b>ITALIAN</b>	<b>31</b>
1. Come faccio a Restituire/Cambiare un articolo?	31
2. Restituire o Cambiare utilizzando il servizio di Reso Gratuito	31
3. Come Restituire o Cambiare un articolo in negozio?	33
4. Negozi Loro Piana per ordini spediti negli Usa	33
5. Negozi Loro Piana per ordini spediti in Giappone	34
6. Articoli ricevuti in Regalo	34
7. Quali sono le condizioni di Reso e Cambio?	35
8. Come posso Restituire un articolo acquistato in un negozio Loro Piana?	35
<b>JAPANESE</b>	<b>36</b>
1. 商品の返品や交換はできますか。	36
2. ロロ・ピアーナの無料引き取りサービスで商品を返品・交換するにはどうしたらよいですか。	36
3. どのように店舗で返品・交換ができますか？	38
4. Eショップで購入した商品の返品・交換をお受けするアメリカ合衆国のロロ・ピアーナ店舗：	38

5. Eショップ交換を受け付ける日本のロロ・ピアーナ店舗	39
6. ギフトで受け取った商品の返品・交換はできますか。	39
7. 返品・交換の条件はどのようなものですか?	40
8. ロロ・ピアーナの店舗にて購入した商品はどのように返品できますか?	40

## **KOREAN 42**

1. 제품의 반품 및 교환은 어떻게 합니까?	42
2. 로로피아나의 무료 픽업 서비스를 이용해서 반품 및 교환을 하려면 어떻게 해야 합니까?	42
3. 스토어에서 제품을 반품 또는 교환하려면 어떻게 해야 합니까?	44
4. 온라인쇼핑 구매 제품의 반품 및 교환이 가능한 미국 로로피아나 스토어	44
5. 온라인쇼핑 구매 제품의 교환이 가능한 일본 로로피아나 스토어	45
6. 기프트 받은 제품을 반품 또는 교환하는 방법	45
7. 반품 및 교환 조건은 무엇입니까?	46
8. 로로피아나 스토어에서 구매한 제품을 반품하려면 어떻게 해야 하나요?	46

## **RUSSIAN 47**

1. Как можно вернуть или обменять товар?	47
2. Как я могу вернуть или обменять товары с помощью системы Loro Piana's Free Pick?	47
3. Как можно вернуть или обменять товар в магазине?	49
4. Магазины LoroPiana в США, принимающие возврат и замену товаров Eshop	49
5. Магазины Loro Piana в Японии, принимающие возврат и замену товаров Eshop	50
6. Как я могу вернуть или обменять товары, полученные как Подарок?	50
7. Каковы условия возврата или обмена?	51
8. Как можно вернуть товар, приобретенный в магазине Loro Piana?	51

---

## SIMPLIFIED CHINESE

### 1. 我如何退货或换货？

以下条款只针对在我们官网上购买的商品。对于在其它网站，实体店，或我们不提供邮寄服务的国家所购买的商品我们不提供退换货服务。

对于派送至俄罗斯的订单，我们不提供针对商品颜色或尺寸的退货服务。如果您想要换取一件另外的商品，请您进行退货处理并重新下单。

### 2. 我如何通过 LORO PIANA 的免费取件服务实现退货或换货？

作为商品的初始购买者，您可以退还或更换您在本网站上订购的任何商品。“销售条款”中详细列出了退货的三个简单步骤，现归纳如下：

1. 访问 [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com)，并登录您的帐户。选择您订单的详细信息页面，并标明对您需要退还/更换的商品。您将收到一个退货授权号码。

2. 将所有需要退还或更换的商品连同退货授权号码（如上所述）放回到原始包装盒和外包装中。每件商品均必须保持原始、完好未损坏、全新未使用的状况，原始标牌和标签未经拆除。

3. 将粘性标签“网上商店/电子商务急件”贴在包装盒外侧。

适用于在欧洲发运的订单产品：请将所提供的退货标签贴在包装盒外侧。如要指定其他取件地址，您可以在输入退货申请时进行指定（参见上述说明的第 1 步），然后打印新的退货标签。之后，请致电 DHL 并安排合适的时间让他们前来收取您的包装盒：

澳大利亚：+43 2236 207

比利时：+32 2 715 5050

保加利亚：+359 2 9309400

捷克共和国：+420 840 103000

克罗地亚：+385 1 665 1111

塞浦路斯：+357 22 799000

丹麦：+45 703 45345

爱沙尼亚：+372 6 808555

芬兰：+358 20 5338014

法国：+33 08020 20 2525

德国：+49 180 6345 3003、+49 180 6345 3001

希腊：+30 210 9890800

匈牙利：+36 1 382 3499

爱尔兰：+353 1 870 0700、1890 725725（仅限国内呼叫）

意大利：+39 02 82470225、199 199 345（仅限国内呼叫）

拉脱维亚：+37 167715511

立陶宛：+370 5 2360700

卢森堡：+352 350909

马耳他：+356 21 800148

波兰：+48 22 5464202  
葡萄牙：+351 21 1127200  
摩纳哥公国：+33 08020 20 2525  
罗马尼亚：+40 21 222 1777  
斯洛伐克：+421 2 4822 9229  
斯洛文尼亚：+386 1 5887800  
西班牙：+34 93 2676040  
瑞典：+46 771 345345  
荷兰：+31 88 0552 000  
英国：+44 844 2480844

对于在美国配送的订单：请将填写好的联邦快递标签贴在盒子外。访问 [www.fedex.com](http://www.fedex.com) 或拨打 1-800-GOFEDEX (1-800-463-3339)，安排合适的时间请他们收取货品。

对于配送至中国大陆的订单：请将原始单据和商品打包，拨打 400-889-1888 联系我们，我们将安排顺丰快递在合适的时间上门收取货品。

对于配送至日本的订单：请将雅玛多航空运单填写完整并贴在盒子外。拨打+81 \ (0\ ) 120-01-9625 安排合适的时间请他们收取货品。

请注意，我们将检查所有退回的商品，以确保其符合我们的销售条款；随后我们将及时更换货物，或退款至用于初始购买的信用卡账户或银行账户内。所有的退货均免收运费。

礼品的退换步骤说明如下。一旦我们收到来自欧盟国家以外的电汇支付，我们的客服将会联系您以获取完整的所需信息。请注意所提供用于退款的银行账户必须与用于初始购买的银行账户保持一致。

关于派送至俄罗斯境内的订单，您可从此处进入退货步骤 [dedicated section](#)。述）放回到原始包装盒和外包装中。每件商品均必须保持原始、完好未损坏、全新未使用的状况，原始吊牌和标签未经拆除。

### 3. 我如何在门店退货或换货？

作为额外的机会，通过从我们的网店购买的任何物品，欢迎您在购买后 30 天内 LoroPiana 的几家商店之一中进行退货或换货。请注意，送至美国的产品只能在美国的门店退货或换货，送至日本的产品只能在我们日本的门店换货，不支持退货。在门店的退货及换货服务不适用于派送至中国大陆和 EMEA 国家（欧洲，俄罗斯，阿拉伯联合酋长国）的产品。关于门店退换货的详细步骤请参阅适用的“销售条款”。

对于发送给俄罗斯的订单，LoroPiana 商店将不提供退货和更改，但将提供免费接送服务。

### 4. 接受网店商品退货及换货的 LORO PIANA 美国门店

ASPEN, 316 South Galena Street Tel. 970 - 544 - 0502  
BAL HARBOUR, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue Tel. 305 - 867 - 1680  
BEVERLY HILLS, 455 North Rodeo Drive Tel. 310 - 860 - 0765  
BOSTON, 43 Newbury Street Tel. 617 - 236 - 4999  
CHICAGO, 39 East Oak Street Tel. 312 - 664 - 6644  
COSTA MESA, South Coast Plaza 3333 Bristol Street Tel. 714 - 432 - 1301  
DALLAS, Highland Park Village 42 Highland Park Village Tel. 214 - 520 - 0951  
HONOLULU, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue Tel. 808 - 921 - 2151  
HOUSTON, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600  
LAS VEGAS, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South Tel. 702 - 862 - 4234  
LAS VEGAS, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A Tel. 702 - 696 - 0033  
MANHASSET, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Tel. 516 - 869 - 9469  
MANHATTAN, 748 Madison Avenue Tel. 212 - 980 - 7961  
MIAMI, Design District 151 NE 39th Street, Tel. 305 - 576 - 6589  
PALM BEACH, 245 Worth Avenue Tel. 561 - 833 - 7016  
SAN FRANCISCO, 212 Stockton Street Tel. 415 - 593 - 3303  
SHORT HILLS, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike Tel. 973 - 912 - 9393  
VAIL, 288 Bridge Street Tel. 970 - 479 - 2383  
WASHINGTON D.C. 949 H Street NW Tel. 202 - 682 4500

## 5. 接受网店商品换货的 LORO PIANA 日本门店

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182  
TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700  
OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 Umeda Kitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## 6. 如果收到的是礼品，我如何退货或换货？

如果欲退换以礼品的形式从他人处收到的商品，详情请参阅适用的“销售条款”。如有疑问，请通过以下方式联系我们的客服团队。

对于在欧洲收到的礼品，请通过以下方式联系我们的客服：发送电子邮件至 [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com)，或在欧洲中部时间周一至周五 09:00 和 18:00 之间（意大利国家法定节假日除外）致电。请拨打+39 02 778 028 00（国际）或 800 925 545（意大利国内）。

对于在美国收到的礼品，请通过以下方式联系我们的客服：发送电子邮件至 [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com)，或在东部时间周一至周五上午 9:00 至下午 6:00 之间（美国节假日除外）拨打 212-652-1650 或 1-855-481-9100（免费电话）。

对于在中国收到的礼品，请通过以下方式联系我们的客服：发送电子邮件至 [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com)，或在北京时间上午 10:00 至下午 9:00 之间（中国法定节假日除外）拨打品牌热线 4008568580（仅限中国境内）。

对于在日本收到的礼品，请通过以下方式联系我们的客服：发送电子邮件至 [customerservice.jp@loropiana.com](mailto:customerservice.jp@loropiana.com) 或在日本当地时间周一至周五下午 12:00 至下午 8:00 之间（日本节假日除外）拨打+81 (0) 3-6228-5077。

礼品购买者的退货步骤请参阅之前的章节。

## 7. 退货或换货有什么条件？

通过 LoroPiana 网站的购买任何物品，您可以在收到产品后的三十（30）天内进行退货或更改（颜色或尺寸）

上述政策仅适用于通过我们网站（[www.loropiana.com](http://www.loropiana.com)）购买的产品。对在其他网站，实体店，或我们不提供邮寄服务的国家购买的商品，我们不提供退换货服务。您可以阅读我们销售条款中完整的退换货政策。

## 8. 在 LORO PIANA 商店购买的商品如何进行退货或者换货？

以下政策仅适用于在我们的直营商店\*中购买的产品。

您可以在购买后的 30 天内，在所购买的国家选择任何的 LoroPiana 商店（商店定位器）中进行退还您购买或作为礼物收到的任何产品。

在我们门店里退回你所购买的产品是免费的，通过 2 个简单的步骤：

1. 将产品处于完好状态、新的、未使用的，带有所有标签和所附在上面标签，在原包装中一起放上您从原始购买中收到的收据，都带到一个 LoroPiana 商店。
2. 商店代表将检查产品，以确保它们是否完好无损、全新、未使用且带有所有标签和所附在上面标签。如果产品符合这些条款和条件中规定的标准，其所要求的退货将被接受。对于您的产品的退货，商店代表将解释不同的选项供您选择

如果产品出现已经被磨损或使用，缺少任何标签或所附的标签，不符合我们的条款和条件，或者我们有任何理由认为产品是欺诈性的，我们将无法接受退货。

\*对于在百货商店或店中店购买的商品，请参阅原始收据上显示的条款和条件

## ENGLISH

### **1. HOW DO I RETURN OR EXCHANGE AN ITEM?**

The following policy applies only to Goods purchased on our Website. We cannot accept returns/exchanges of Goods purchased on other websites, in physical stores, or Goods from countries where we do not ship merchandise directly.

For orders delivered to Russia, we will not accept returns for changing the color or size of the items. If you would like a different item, you should return your purchase and place a new order.

### **2. HOW DO I RETURN OR EXCHANGE AN ITEM USING LORO PIANA'S FREE PICK?**

The original purchaser can arrange a free exchange or return of any item bought through our website, in three simple steps which are described in the applicable Terms of Sale and summarized as follows:

1. Login to your account at [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com). Choose the detail page for your order and mark the items you need to return/exchange. You will receive a Return Authorization Number.
2. Place all items for return or exchange in their original boxes and packaging, along with the Return Authorization Number (see above). Each item must be in original, new and unused condition, with all its original tags and labels still attached.
3. Attach the adhesive "Eshop/eCommerce Urgent" sticker to the outside of the box.

For orders shipped in Europe: stick the provided return label onto the box. In case you want to specify a different pickup address, you can do it while entering the return request (step 1. In the instructions above) and print a new return label. Then call DHL to arrange a suitable time for them to collect your box:

AUSTRIA, +43 2236 207

BELGIUM, +32 2 715 5050

BULGARIA, +359 2 9309400

CZECH REPUBLIC, +420 840 103000



CROATIA, +385 1 665 1111  
CYPRUS, +357 22 799000  
DENMARK, +45 703 45345  
ESTONIA, +372 6 808555  
FINLAND, +358 20 5338014  
FRANCE, +33 08020 20 2525  
GERMANY, +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001  
GREECE, +30 210 9890800  
HUNGARY, +36 1 382 3499  
IRELAND, +353 1 870 0700, 1890 725725 (national calls only)  
ITALY, +39 02 82470225, 199 199 345 (national calls only)  
LATVIA, +37 167715511  
LITHUANIA, +370 5 2360700  
LUXEMBOURG, +352 350909  
MALTA, +356 21 800148  
POLAND, +48 22 5464202  
PORTUGAL, +351 21 1127200  
PRINCIPALITY OF MONACO, +33 08020 20 2525  
ROMANIA, +40 21 222 1777  
SLOVAKIA, +421 2 4822 9229  
SLOVENIA, +386 1 5887800  
SPAIN, +34 93 2676040  
SWEDEN, +46 771 345345  
THE NETHERLANDS, +31 88 0552 000  
UK, +44 844 2480844

For orders shipped in the United States: attach the pre-addressed FedEx label to the outside of the box. Go to [www.fedex.com](http://www.fedex.com) or call 1-800-GOFEDEX (1-800-463-3339) to arrange a suitable time for FedEx to collect your box.

For orders shipped in China: Call us at 400-889-1888 to arrange a suitable time for SF Express to collect your box.

For orders shipped in Japan: complete the pre-addressed Yamato airway bill and attach it to the outside of the box. Call +81 (0) 120-01-9625 to arrange a suitable time for Yamato to collect your box or visit their website to arrange a suitable time for them to collect your box.

Please note that we will inspect all returned merchandise to make sure it complies with our Terms of Sale, and then promptly exchange the goods or issue a refund to the original credit card or the bank account used for the original purchase (for more details please see the Conditions of Return or Exchange below). All return shipments are provided free of charge.

The return process for gifts is described below.

In case of payment by wire transfer received from a country outside the European Union, you will be contacted by our Customer Service to obtain all necessary information. Please note that the bank account provided for the reimbursement must be the same bank account used for the original purchase.

The procedure for entering a return for items shipped to Russia is available in the dedicated section.

### **3. HOW DO I RETURN OR EXCHANGE AN ITEM IN THE STORES?**

As an additional opportunity, you are welcome to return or exchange any item bought through our Eshop in one of several Loro Piana Stores, within 30 days post purchase. Please keep in mind that Products shipped to the United States can only be returned or exchanged at our stores in the United States. Products shipped to Japan can only be exchanged at our stores in Japan and cannot be returned. Products shipped in Mainland China and EMEA (Europe, Russia, United Arab Emirates) cannot be returned in any physical store. The process for returning or exchanging in our stores is described in the applicable Terms and Conditions.

For orders delivered to Russia, returns and changes at Loro Piana stores will not be available, but it will be offered a free pick up service.

### **4. LORO PIANA STORES IN USA THAT ACCEPT ESHOP RETURNS AND EXCHANGES**

ASPEN, 316 South Galena Street Tel. 970 - 544 - 0502

BAL HARBOUR, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue Tel. 305 - 867 - 1680

BEVERLY HILLS, 455 North Rodeo Drive Tel. 310 - 860 - 0765

BOSTON, 43 Newbury Street Tel. 617 - 236 - 4999

CHICAGO, 39 East Oak Street Tel. 312 - 664 - 6644  
COSTA MESA, South Coast Plaza 3333 Bristol Street Tel. 714 - 432 - 1301  
DALLAS, Highland Park Village 42 Highland Park Village Tel. 214 - 520 - 0951  
HONOLULU, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue Tel. 808 - 921 - 2151  
HOUSTON, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600  
LAS VEGAS, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South Tel. 702 - 862 - 4234  
LAS VEGAS, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A Tel. 702 - 696 - 0033  
MANHASSET, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Tel. 516 - 869 - 9469  
MANHATTAN, 748 Madison Avenue Tel. 212 - 980 - 7961  
MIAMI, Design District 151 NE 39th Street, Tel. 305 - 576 - 6589  
PALM BEACH, 245 Worth Avenue Tel. 561 - 833 - 7016  
SAN FRANCISCO, 212 Stockton Street Tel. 415 - 593 - 3303  
SHORT HILLS, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike Tel. 973 - 912 - 9393  
VAIL, 288 Bridge Street Tel. 970 - 479 - 2383  
WASHINGTON D.C. 949 H Street NW Tel. 202 - 682 4500

## **5. LORO PIANA STORES IN JAPAN THAT ACCEPT ESHOP EXCHANGES**

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182  
TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700  
OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 Umeda Kitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## **6. HOW DO I RETURN OR EXCHANGE AN ITEM I RECEIVED AS A GIFT?**

Items received as gifts can be returned or exchanged as described in the applicable Terms of Sale. For questions regarding our process, please contact our Customer Service team:

**For gifts received in Europe**, please email our Customer Service team at [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) or call any time between 09:00 and 18:00 CET from Monday to Friday (except on Italian national holidays). Call +39 02 778 028 00 (international) or 800 925 545 (Italy).

**For gifts received in the United States**, please email our Customer Service team at [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com) or call any time between 9:00AM and 6:00PM EST from Monday to Friday (except on American national holidays) at 212-652-1650 or toll free at 1-855-481-9100.

**For gifts received in Mainland China**, please email our Customer Service team at [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com) or call any time between 9:30AM and 6:30PM from Monday to Friday (except on Chinese national holidays) at +86 21 5298 6371 or toll free at 4008-568-580.

**For gifts received in Japan**, please email our Customer Service team at [customerservice.jp@loropiana.com](mailto:customerservice.jp@loropiana.com) or call any time between 12.00PM and 8.00PM Japan local time from Monday to Friday (except during Japanese national holidays) at +81 (0) 3-6228-5077.

The return process for items bought by the original purchaser is described above.

## **7. WHAT ARE THE CONDITIONS OF RETURN OR EXCHANGE?**

You may return or exchange (for color or size) any item you have purchased through the Loro Piana website within thirty (30) days after the products are received.

The above policy applies only to products purchased on our website ([www.loropiana.com](http://www.loropiana.com)). We cannot accept returns or exchanges for products purchased on other websites, in our physical stores, or Goods from countries where we do not ship merchandise directly. You can read our complete return and exchange policy in our Terms and Conditions.

## **8. HOW DO I RETURN AN ITEM BOUGHT IN A LORO PIANA STORE?**

The following policy applies only to Products purchased in our Directly Operated Stores\*.

You may return any product purchased by you or received as a gift, in any Loro Piana store of your choice (Store Locator) in the country of purchase, within 30 days post purchase.

Returning your purchased Products in our store is free and can be done in 2 easy steps:

1. Bring your products, in perfect condition, new, unaltered, unused, and with all of the tags and labels attached, in their original packaging along with the Receipt that you received with the original purchase, to a Loro Piana Store.
2. A store representative will check the products to make sure that they are in perfect condition, new, unaltered, unused, and with all of the tags and labels

attached. If the products comply with the standards stated in our Terms and Conditions, then the requested return will be accepted. The Store representative will explain the different options for you to choose in return of your products.

In cases where the Products appear to be worn or used, are missing any of the labels or tags, do not comply with our Terms and Conditions, or where we have any reason to believe that the Products are fraudulent, we will not be able to accept the return

\* For items purchased in **Department Stores or Shop-in-shops** please refer to the **Terms & Conditions** displayed on the original receipt

### 1. ¿CÓMO DEVUELVO O CAMBIO UN ARTÍCULO?

La siguiente política se aplica solo a los Bienes comprados en nuestro sitio web. No podemos aceptar devoluciones/cambios de Bienes comprados en otros sitios web, en tiendas físicas o Bienes de países donde no enviamos mercancías directamente.

Para los pedidos entregados en Rusia, no aceptaremos devoluciones para cambiar el color o el tamaño de los artículos. Si desea un artículo diferente, debe devolver su compra y realizar un nuevo pedido.

### 2. ¿CÓMO DEVUELVO O CAMBIO UN ARTÍCULO USANDO EL RETIRO GRATUITO DE LORO PIANA?

El comprador original puede organizar un intercambio o devolución gratuita de cualquier artículo comprado a través de nuestro sitio web, en tres simples pasos que se describen en los Términos de venta aplicables y se resumen de la siguiente manera:

1. Inicie sesión en su cuenta en [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com). Elija la página de detalles para su pedido y marque los artículos que necesita devolver o cambiar. Recibirá un Número de Autorización de Devolución.
2. Coloque todos los artículos para devolución o cambio en sus cajas y empaques originales, junto con el Número de autorización de devolución (ver arriba). Cada artículo debe estar en estado original, nuevo y sin usar, con todas sus etiquetas originales todavía adjuntas.
3. Coloque la etiqueta adhesiva "Eshop/eCommerce Urgent" en el exterior de la caja.

Para pedidos enviados en Europa: pegue la etiqueta de devolución provista en la caja. En caso de que desee especificar una dirección de retiro diferente, puede hacerlo al ingresar la solicitud de devolución (paso 1. En las instrucciones anteriores) e imprimir una nueva etiqueta de devolución. Luego llame a DHL para acordar un horario adecuado para que recojan su caja:

AUSTRIA, +43 2236 207

BELGICA, +32 2 715 5050

BULGARIA, +359 2 9309400

REPUBLICA CHECA, +420 840 103000

CROACIA, +385 1 665 1111  
CIPRE, +357 22 799000  
DINAMARCA, +45 703 45345  
ESTONIA, +372 6 808555  
FINLANDIA, +358 20 5338014  
FRANCIA, +33 08020 20 2525  
ALEMANIA, +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001  
GRECIA, +30 210 9890800  
HUNGRÍA, +36 1 382 3499  
IRLANDA, +353 1 870 0700, 1890 725725 (solo llamadas nacionales)  
ITALIA, +39 02 82470225, 199 199 345 (solo llamadas nacionales)  
LATVIA, +37 167715511  
LITUANIA, +370 5 2360700  
LUXEMBURGO, +352 350909  
MALTA, +356 21 800148  
POLONIA, +48 22 5464202  
PORTUGAL, +351 21 1127200  
PRINCIPADO DE MONACO, +33 08020 20 2525  
RUMANIA, +40 21 222 1777  
SLOVAKIA, +421 2 4822 9229  
SLOVENIA, +386 1 5887800  
ESPAÑA, +34 93 2676040  
SUECIA, +46 771 345345  
PAÍSES BAJOS, +31 88 0552 000  
REINO UNIDO, +44 844 2480844

Para pedidos enviados a los Estados Unidos: adjunte la etiqueta de FedEx pre-direccionada al exterior de la caja. Visite [www.fedex.com](http://www.fedex.com) o llame al 1-800-GOFEDEX (1-800-463-3339) para programar un horario adecuado para que FedEx recoja su caja.

Para pedidos enviados a China: Llame al 400-889-1888 para programar un horario adecuado para que SF Express recoja su caja.

Para pedidos enviados a Japón: complete la factura de la vía aérea de Yamato con dirección y adjúntela al exterior de la caja. Llame al +81 (0) 120-01-9625 para concertar una hora adecuada para que Yamato recoja su caja o visite su sitio web para programar una hora adecuada para el retiro.

Tenga en cuenta que inspeccionaremos toda la mercancía devuelta para asegurarnos de que cumple con nuestros Términos de venta, y luego mandaremos de inmediato los productos o emitiremos un reembolso a la tarjeta de crédito original o la cuenta bancaria utilizada para la compra original (para más detalles, consulte las condiciones de devolución o cambio a continuación). Todos los envíos de devolución se proporcionan de forma gratuita.

El proceso de devolución de regalos se describe a continuación.

En caso de pago por transferencia bancaria recibida de un país fuera de la Unión Europea, nuestro Servicio al Cliente se comunicará con usted para obtener toda la información necesaria. Tenga en cuenta que la cuenta bancaria provista para el reembolso debe ser la misma cuenta bancaria utilizada para la compra original.

El procedimiento para ingresar una devolución de artículos enviados a Rusia está disponible en la sección dedicada.

### **3. ¿CÓMO DEVUELVO O CAMBIO UN ARTÍCULO EN LAS TIENDAS?**

Como una oportunidad adicional, puede devolver o cambiar cualquier artículo comprado a través de nuestro Eshop en una de las varias tiendas LoroPiana, dentro de los 30 días posteriores a la compra. Tenga en cuenta que los productos enviados a los Estados Unidos solo se pueden devolver o cambiar en nuestras tiendas en los Estados Unidos. Los productos enviados a Japón solo se pueden cambiar en nuestras tiendas en Japón y no se pueden devolver. Los productos enviados a la China continental y EMEA (Europa, Rusia, Emiratos Árabes Unidos) no pueden devolverse en ninguna tienda física. El proceso de devolución o cambio en nuestras tiendas se describe en los Términos y Condiciones aplicables.

Para los pedidos entregados a Rusia, las devoluciones y cambios en las tiendas de Loro Piana no estarán disponibles, pero se ofrecerá un servicio gratuito de retiro.

### **4. TIENDAS LORO PIANA EN ESTADOS UNIDOS QUE ACEPTAN DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE VENTAS MEDIANTE ESHOP**

ASPEN, 316 South Galena Street Tel. 970 - 544 - 0502

BAL HARBOUR, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue Tel. 305 - 867 - 1680

BEVERLY HILLS, 455 North Rodeo Drive Tel. 310 - 860 - 0765

BOSTON, 43 Newbury Street Tel. 617 - 236 - 4999

CHICAGO, 39 East Oak Street Tel. 312 - 664 - 6644



COSTA MESA, South Coast Plaza 3333 Bristol Street Tel. 714 - 432 - 1301  
DALLAS, Highland Park Village 42 Highland Park Village Tel. 214 - 520 - 0951  
HONOLULU, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue Tel. 808 - 921 - 2151  
HOUSTON, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600  
LAS VEGAS, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South Tel. 702 - 862 - 4234  
LAS VEGAS, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A Tel. 702 - 696 - 0033  
MANHASSET, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Tel. 516 - 869 - 9469  
MANHATTAN, 748 Madison Avenue Tel. 212 - 980 - 7961  
MIAMI, Design District 151 NE 39th Street, Tel. 305 - 576 - 6589  
PALM BEACH, 245 Worth Avenue Tel. 561 - 833 - 7016  
SAN FRANCISCO, 212 Stockton Street Tel. 415 - 593 - 3303  
SHORT HILLS, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike Tel. 973 - 912 - 9393  
VAIL, 288 Bridge Street Tel. 970 - 479 - 2383  
WASHINGTON D.C. 949 H Street NW Tel. 202 - 682 4500

## **5. TIENDAS LORO PIANA EN JAPÓN QUE ACEPTAN CAMBIOS DE VENTAS MEDIANTE ESHOP**

TOKIO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182  
TOKIO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700  
OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 Umeda Kitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## **6. ¿CÓMO DEVUELVO O CAMBIO UN ARTÍCULO QUE RECIBÍ COMO REGALO?**

Los artículos recibidos como regalos se pueden devolver o cambiar como se describe en los Términos de venta aplicables. Para preguntas sobre nuestro proceso, comuníquese con nuestro equipo de Servicio al Cliente:

**Por regalos recibidos en Europa**, envíe un correo electrónico a nuestro equipo de Servicio al Cliente a [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) o llame en cualquier momento entre las 09:00 y las 18:00 CET de lunes a viernes (excepto los feriados nacionales italianos). Llame al +39 02 778 028 00 (internacional) o al 800 925 545 (Italia).

**Por regalos recibidos en los Estados Unidos**, envíe un correo electrónico a nuestro equipo de Servicio al Cliente a [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com) o llame en cualquier momento entre las 9:00 a.m. y las 6:00 p.m. EST de lunes a viernes (excepto los feriados nacionales estadounidenses) al 212-652-1650 o al número gratuito 1-855-481-9100.

**Para regalos recibidos en China continental**, envíe un correo electrónico a nuestro

equipo de Servicio al Cliente a [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com) o llame en cualquier momento entre las 9:30 a.m. y las 6:30 p.m. de lunes a viernes (excepto los feriados nacionales chinos) al +86 21 5298 6371 o al número gratuito 4008-568 -580.

**Por regalos recibidos en Japón**, envíe un correo electrónico a nuestro equipo de Servicio al Cliente a [customerservice.jp@loropiana.com](mailto:customerservice.jp@loropiana.com) o llame en cualquier momento entre las 12.00 p.m. y las 8.00 p.m., hora local de Japón, de lunes a viernes (excepto durante los feriados nacionales japoneses) al +81 (0) 3-6228-5077.

El proceso de devolución de los artículos comprados por el comprador original se describe anteriormente.

## **7. ¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO?**

Puede devolver o cambiar (por color o tamaño) cualquier artículo que haya comprado a través del sitio web de Loro Piana dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de los productos.

La política anterior se aplica solo a los productos comprados en nuestro sitio web ([www.loropiana.com](http://www.loropiana.com)). No podemos aceptar devoluciones o cambios por productos comprados en otros sitios web, en nuestras tiendas físicas o productos de países donde no enviamos mercancías directamente. Puede leer nuestra política completa de devolución e intercambio en nuestros Términos y Condiciones.

## **8. ¿CÓMO DEVUELVO UN ARTÍCULO COMPRADO EN UNA TIENDA DE LORO PIANA?**

La siguiente política se aplica solo a los productos comprados en nuestras tiendas operadas directamente\*.

Puede devolver cualquier producto comprado por usted o recibido como regalo, en cualquier tienda de Loro Piana de su elección (Localizador de tiendas) en el país de compra, dentro de los 30 días posteriores a la compra.

La devolución de sus Productos comprados en nuestra tienda es gratuita y se puede realizar en 2 sencillos pasos:

1. Lleve sus productos, en perfecto estado, nuevos, inalterados, sin usar y con todas las etiquetas y rótulos adjuntos, en su embalaje original junto con el recibo que obtuvo con la compra original, a una Tienda Loro Piana.
2. Un representante de la tienda verificará los productos para asegurarse de que estén en perfecto estado, nuevos, inalterados, sin usar y con todas las etiquetas y rótulos adjuntos. Si los productos cumplen con los estándares establecidos en nuestros Términos y Condiciones, se aceptará la devolución solicitada. El representante de la Tienda le explicará las diferentes opciones que puede elegir a cambio de sus productos.

En los casos en que los Productos parecen estar desgastados o usados, faltan algunas de las etiquetas o rótulos, no cumplen con nuestros Términos y Condiciones, o cuando tenemos alguna razón para creer que los Productos son fraudulentos, no podremos aceptar la devolución

\* Para los artículos comprados en **grandes almacenes** o en **tiendas**, consulte los **Términos y Condiciones** que se muestran en el recibo original.

## FRENCH

### 1. COMMENT DOIS-JE FAIRE POUR RENDRE/ECHANGER UN ARTICLE ?

La politique suivante est exclusivement valable pour les produits achetés sur notre site Web. Nous ne pouvons accepter de retours/échanges de produits achetés sur d'autres sites Web, dans d'autres points de vente ou expédiés depuis des pays vers lesquels nous ne faisons pas d'expéditions. Nous vous prions de prendre connaissance des conditions spécifiques applicables reportées ci-dessous. Pour les commandes livrées en Russie il ne sera pas possible d'effectuer d'échanges de taille et/ou de couleur mais seulement des retours définitifs.

### 2. RETOURNER OU ECHANGER EN UTILISANT LE SERVICE DE RETOURGRATUIT

Vous pouvez rendre ou échanger gratuitement les articles achetés au moyen de l'Eshop Loro Piana en effectuant 3 opérations simples, décrites dans les Conditions générales de vente et résumées ci-dessous.

1. Allez sur le site [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com) et accédez à votre profil en procédant au login, puis allez sur la page où se trouve le détail de la commande pour laquelle vous désirez procéder à l'échange ou au retour. Indiquez l'article ou les articles que vous voulez rendre/échanger, en spécifiant la raison du retour, ou bien la nouvelle couleur, la nouvelle taille voulue si vous voulez procéder à un échange. A ce stade vous recevrez un Numéro d'autorisation pour le retour. .

2. Remettez tous les articles à échanger/retourner dans les emballages et le paquet d'origine, avec le Numéro d'autorisation pour le retour. Les articles devront être neufs, ne pas avoir été utilisés et en parfaites conditions, accompagnés de tous les pendentifs et étiquettes qu'ils comportent.

3. Mettre l'étiquette adhésive ESHOP/eCOMMERCE URGENT sur l'extérieur de la boîte. Pour des commandes livrées en Europe mettre l'étiquette avec l'adresse de retour sur la boîte. Si vous voulez mettre une adresse de retour différente vous pouvez le faire lors de l'ajout du retour (point 1. des opérations décrites ci-dessus) et imprimer une nouvelle étiquette. Contactez directement DHL pour programmer un enlèvement gratuit.

AUTRICHE, +43 2236 207

BELGIQUE, +32 2 715 5050

BULGARIE, +359 2 9309400

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE, +420 840 103000

CROATIE, +385 1 665 1111

CHYPRE, +357 22 799000

DANEMARK, +45 703 45345  
ESTONIE, +372 6 808555  
FINLANDE, +358 20 5338014  
FRANCE, +33 08020 20 2525  
ALLEMAGNE, +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001  
GRECE, +30 210 9890800  
HONGRIE, +36 1 382 3499  
IRLANDE, +353 1 870 0700, 1890 725725 (seulement appels nationaux)  
ITALIE, +39 02 82470225, 199 199 345 (seulement appels nationaux)  
LETTONIE, +37 167715511  
LITUANIE, +370 5 2360700  
LUXEMBOURG, +352 350909  
MALTE, +356 21 800148  
POLOGNE, +48 22 5464202  
PORTUGAL, +351 21 1127200  
PRINCIPAUTÉ DE MONACO, +33 08020 20 2525  
ROUMANIE, +40 21 222 1777  
SLOVAQUIE, +421 2 4822 9229  
SLOVÉNIE, +386 1 5887800  
ESPAGNE, +34 93 2676040  
SUÈDE, +46 771 345345  
PAYS BAS, +31 88 0552 000  
ROYAUME UNI, +44 844 2480844

Pour des commandes livrées aux États-Unis mettre la lettre de voiture FedEx pré-imprimée sur l'extérieur de la boîte. Allez sur le site web [www.fedex.com](http://www.fedex.com) ou appelez le numéro 1-800-GOFEDEX (1-800-463-3339) pour fixer un rendez-vous pour un enlèvement gratuit par FedEx.

Pour les commandes livrées en Chine continentale contactez Sf Express au numéro 400-889-1888 pour fixer un rendez-vous pour l'enlèvement par le coursier.

Pour des commandes livrées au Japon : complétez la lettre de voiture Yamato pré-avec l'adresse et mettez-la sur la boîte. Contactez Yamato au numéro + 81 (0) 120-01-9625 ou allez sur leur site pour convenir de l'enlèvement gratuit.

Nous vous informons que les articles retournés sont soumis à un contrôle de qualité conformément aux Conditions générales de vente. Si les articles sont retournés en parfaites conditions nous accepterons le retour et procéderons à l'échange ou au remboursement du montant total payé une fois déduits les

frais de livraison d'origine sur la carte de crédit ou le compte courant utilisé pour l'achat d'origine. (Pour plus d'informations nous vous prions de prendre connaissance des Conditions de retour et d'échange). La procédure de retour des articles achetés comme cadeau est décrite ci-après. En cas de paiement par virement bancaire hors Union Européenne, vous serez directement contactés par notre Service Clients pour obtenir les données nécessaires au remboursement. Nous vous prions de prendre note que le compte courant fourni pour le remboursement doit correspondre au compte courant utilisé pour le paiement d'origine. La procédure pour demander un retour pour les commandes livrées en Russie est disponible sur section spécifique

### **3. COMMENT RENDRE OU ÉCHANGER UN ARTICLE DANS LES MAGASINS ?**

Nous vous proposons en plus la possibilité de retourner ou d'échanger tout article acheté via notre Eshop dans une des Boutiques Loro Piana, dans les 30 jours suivant l'achat. Veuillez bien noter que les Produits livrés aux États-Unis ne peuvent être retournés ou échangés que dans les points de vente aux États-Unis. Les Produits livrés au Japon ne peuvent être échangés que dans nos boutiques au Japon et ne peuvent pas être retournés. Les produits livrés en Chine continentale et dans la région EMEA (Europe, Russie, Émirats Arabes Unis) ne peuvent être retournés dans aucun magasin physique. La procédure de retour ou d'échange dans nos boutiques est décrite dans les [Conditions générales de vente](#).

Pour les commandes livrées en Russie, le service de retour et d'échange dans les boutiques Loro Piana n'est pas disponible, mais un service d'enlèvement gratuit est offert.

### **4. BOUTIQUES LORO PIANA POUR LES COMMANDES LIVREES AUX USA**

ASPEN, 316 South Galena Street Tel. 970 - 544 - 0502

BAL HARBOUR, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue Tel. 305 - 867 - 1680

BEVERLY HILLS, 455 NorthRodeo Drive Tel. 310 - 860 - 0765

BOSTON, 43 Newbury Street Tel. 617 - 236 - 4999

CHICAGO, 39 East Oak Street Tel. 312 - 664 - 6644

COSTA MESA, South Coast Plaza 3333 Bristol Street Tel. 714 - 432 - 1301

DALLAS, Highland Park Village 42 Highland Park Village Tel. 214 - 520 - 0951

HONOLULU, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue Tel. 808 - 921 - 2151

HOUSTON, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 RetailSpace #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600

LAS VEGAS, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South Tel. 702 - 862 - 4234

LAS VEGAS, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A Tel. 702 - 696 - 0033

MANHASSET, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Tel. 516 - 869 - 9469

MANHATTAN, 748 Madison Avenue Tel. 212 - 980 - 7961

MIAMI, Design District 151 NE 39th Street, Tel. 305 - 576 - 6589

PALM BEACH, 245 Worth Avenue Tel. 561 - 833 – 7016

SAN FRANCISCO, 212 Stockton Street Tel. 415 - 593 - 3303

SHORT HILLS, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike Tel. 973 - 912 - 9393

VAIL, 288 Bridge Street Tel. 970 - 479 – 2383

WASHINGTON D.C. 949 H Street NW Tel. 202 - 682 4500

## **5. BOUTIQUES LORO PIANA POUR LES COMMANDES LIVREES AU JAPON**

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182

TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700

OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 UmedaKitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## **6. ARTICLES REÇUS EN CADEAU**

Les articles reçus en cadeau peuvent être retournés ou échangés comme décrit dans les Conditions générales de vente. Pour obtenir des informations nous vous prions de contacter notre Service d'Assistance clients

Pour les cadeaux reçus en Europe nous vous prions de contacter notre Service clients en écrivant à l'adresse e-mail [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) ou en téléphonant du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, exception faite des jours fériés, au numéro +39.02.77.80.28.00 ou au numéro vert (valable seulement en Italie) 800.925.545.

Pour les cadeaux reçus aux États-Unis, nous vous prions de contacter notre Service clients en écrivant à l'adresse e-mail [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com) ou en téléphonant du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 EST, exception faite des jours fériés, au numéro 212-652-1650 ou au numéro vert 1-855-481-9100.

Pour les cadeaux reçus en Chine continentale, nous vous prions de contacter notre Service clients en écrivant à l'adresse e-mail [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com) ou en téléphonant du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30 (heure locale), exception faite des jours fériés, au numéro +86 21 5298 6371 ou au numéro vert 4008-568-580.

Pour les cadeaux reçus au Japon, nous vous prions de contacter notre Service clients en écrivant à l'adresse e-mail [customerservice.jp@loropiana.com](mailto:customerservice.jp@loropiana.com) ou en téléphonant du lundi au vendredi, de 12h00 à 20h00 (heure locale) , exception faite des jours fériés, au numéro +81 (0) 3-6228-5077.

La procédure de retour des articles n'ayant pas été achetés comme cadeau est décrite précédemment.

## 7. QUELLES SONT LES CONDITIONS DE RETOUR OU D'ÉCHANGE ?

Vous pouvez retourner ou échanger (pour la couleur ou la taille) tout article que vous avez acheté via le site Web de Loro Piana dans les trente (30) jours suivant la réception des produits.

La politique ci-dessus s'applique uniquement aux produits achetés sur notre site Web ([www.loropiana.com](http://www.loropiana.com)). Nous ne pouvons pas accepter de retours ou d'échanges pour les produits achetés sur d'autres sites Web et dans nos boutiques physiques ou en provenance de pays où nous n'expédions pas directement. Vous pouvez consulter notre politique complète de retour et d'échange dans nos Conditions générales de vente.

## 8. COMMENT PUIS-JE RETOURNER UN ARTICLE ACHETE DANS UN MAGASIN LORO PIANA ?

La politique suivante ne concerne que les Produits achetés dans nos Magasins Exploités Directement\*.

Vous pouvez retourner tout produit acheté par vous ou reçu en cadeau dans n'importe quelle boutique Loro Piana de votre choix (Localisateur de magasins) dans le pays d'achat, dans les 30 jours suivant l'achat.

Le retour de vos Produits achetés dans notre magasin est gratuit et consiste en 2 simples étapes :

1. Apportez vos produits, en parfait état, neufs, inaltéré, inutilisés et avec toutes les étiquettes attachées, dans leur emballage original avec le Reçu délivré lors de l'achat original, dans un magasin Loro Piana.
2. Le personnel du magasin vérifiera les produits pour établir s'ils sont en parfait état, neufs, inaltéré, inutilisés et avec toutes les étiquettes attachées. Si les produits sont conformes aux normes énoncées dans nos Conditions générales de vente, le retour demandé sera accepté. Le personnel du magasin vous expliquera les différentes options à choisir en contrepartie de vos produits.

Si les produits ont été visiblement portés ou utilisés, manquent des étiquettes, ne respectent pas nos Conditions générales de vente, ou si nous avons lieu de croire que les produits sont frauduleux, nous ne pourrions pas accepter le retour.

\* Pour les articles achetés dans les **Grands magasins** ou dans les **Corners**, veuillez consulter les **Conditions générales de vente** affichées sur le reçu original.



## GERMAN

### 1. WIE KANN ICH EINEN ARTIKEL ZURÜCKGEBEN/UMTAUSCHEN?

Die folgende Richtlinie gilt nur für Produkte, die auf unserer Website gekauft wurden. Wir können keine Rückgaben / keinen Umtausch von Produkten akzeptieren, die auf anderen Websites oder in anderen Geschäften gekauft oder aus Ländern versandt wurden, die wir nicht beliefern. Bitte beachten Sie die untenstehenden einschlägigen Bestimmungen.

Bei Bestellungen mit Versand nach Russland ist es nicht möglich, die Größe und/oder Farbe zu ändern, sondern nur eine endgültige Rückgabe vorzunehmen.

### 2. RÜCKGABE ODER UMTAUSCH MIT DEM DIENST „KOSTENLOSE RÜCKGABE“

Sie können Artikel, die Sie im eShop von Loro Piana gekauft haben, mit drei einfachen Schritten wie in den Geschäftsbedingungen beschrieben und unten zusammengefasst kostenlos zurückgeben oder umtauschen.

1. Besuchen Sie die Website [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com) und gehen Sie zu Ihrem Profil, in dem Sie sich anmelden. Öffnen Sie dann die Seite mit den Details der Bestellung, für die Sie den Umtausch oder die Rückgabe wünschen. Bitte geben Sie den/die Artikel an, den/die Sie zurückgeben/umtauschen möchten, und teilen Sie uns den Grund für die Rückgabe oder die gewünschte neue Farbe oder Größe mit, falls Sie einen Umtausch wünschen. Sie erhalten an dieser Stelle eine Rückgabeberechtigungsnummer.

2. Bewahren Sie alle Artikel, die Sie zurückgeben/umtauschen möchten, in ihrer Originalhülle und – Verpackung zusammen mit der Rückgabeberechtigungsnummer auf. Die Artikel müssen neu, ungebraucht und in einwandfreiem Zustand sein, inklusive aller Anhänger und Etiketten.

3. Bringen Sie das ESHOP/eCOMMERCE URGENT-Klebeetikett an der Außenseite des Kartons an.

Befestigen Sie den Aufkleber mit der Abholadresse bei Bestellungen mit Versand innerhalb Europas am Karton. Wenn Sie eine andere Abholadresse angeben möchten, können Sie dies bei der Eingabe betreffend der Rückgabe (Punkt 1 der vorstehenden Schritte) tun und ein neues Etikett ausdrucken.

Wenden Sie sich direkt an DHL, um eine kostenlose Abholung zu vereinbaren:

ÖSTERREICH, +43 2236 207  
BELGIEN, +32 2 715 5050  
BULGARIEN, +359 2 9309400  
TSCHECHISCHE REPUBLIK, +420 840 103000  
KROATIEN, +385 1 665 1111  
ZYPERN, +357 22 799000  
DÄNEMARK, +45 703 45345  
ESTLAND, +372 6 808555  
FINNLAND, +358 20 5338014  
FRANKREICH, +33 08020 20 2525  
DEUTSCHLAND, +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001  
GRIECHENLAND, +30 210 9890800  
UNGARN, +36 1 382 3499  
IRLAND, +353 1 870 0700, 1890 725725 (nur nationale Anrufe)  
ITALIEN, +39 02 82470225, 199 199 345 (nur nationale Anrufe)  
LETTLAND, +37 167715511  
LITAUEN, +370 5 2360700  
LUXEMBURG, +352 350909  
MALTA, +356 21 800148  
POLEN, +48 22 5464202  
PORTUGAL, +351 21 1127200  
MONACO, +33 08020 20 2525  
RUMÄNIEN, +40 21 222 1777  
SLOWAKEI, +421 2 4822 9229  
SLOWENIEN, +386 1 5887800  
SPANIEN, +34 93 2676040  
SCHWEDEN, +46 771 345345  
NIEDERLANDE, +31 88 0552 000  
UK, +44 844 2480844

Bringen Sie für Bestellungen mit Versand in die Vereinigten Staaten den voradressierten FedEx-Frachtbrief an der Außenseite des Kartons an. Besuchen Sie die Website [www.fedex.com](http://www.fedex.com) oder rufen Sie 1-800-GOFEDEX (1-800-463-3339) an, um eine kostenlose FedEx-Abholung zu vereinbaren.

Für Bestellungen mit Versand nach Festlandchina: Setzen Sie sich mit SF Express unter der Nummer 400-889-1888 in Verbindung, um die Abholung durch einen Kurierdienst zu vereinbaren.

Für Bestellungen mit Versand nach Japan: Füllen Sie den voradressierten Yamato p-Frachtbrief aus und bringen Sie ihn an der Verpackung an. Setzen Sie sich mit Yamato unter der Nummer +81 (0) 120-01-9625 in Verbindung oder besuchen Sie die Website des Unternehmens, um eine kostenlose Abholung zu vereinbaren.

Wir weisen darauf hin, dass zurückgesandte Artikel einer Qualitätskontrolle unterliegen (siehe Geschäftsbedingungen). Wenn die Artikel in einwandfreiem Zustand zurückgesandt werden, wird die Rückgabe akzeptiert. Der Artikel wird in diesem Fall umgetauscht oder der gezahlte Gesamtbetrag auf die Kreditkarte oder das Girokonto vergütet, die für den ursprünglichen Kauf verwendet wurden, abzüglich der ursprünglichen Versandkosten. (Weitere Informationen finden Sie in den Rückgabe- und Umtauschbestimmungen).

Das Verfahren für die Rückgabe von als Geschenk gekauften Artikeln wird im Folgenden beschrieben.

Im Falle einer Zahlung per Banküberweisung außerhalb der Europäischen Union werden Sie direkt von unserem Kundendienst kontaktiert, um die notwendigen Daten für die Rückerstattung einzuholen. Bitte beachten Sie, dass das für die Rückerstattung vorgesehene Girokonto mit dem Girokonto übereinstimmen muss, das für die ursprüngliche Zahlung verwendet wurde.

Die Vorgehensweise für die Rückgaben von Bestellungen mit Versand nach Russland ist im speziellen Abschnitt zu finden.

### **3. WIE FUNKTIONIERT DIE RÜCKGABE ODER DER UMTAUSCH EINES ARTIKELS IN DEN GESCHÄFTEN?**

Als zusätzliche Möglichkeit können Sie die in unserem eshop erworbenen Artikel in einem der zahlreichen Loro Piana Geschäfte innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum zurückgeben oder umtauschen. Bitte beachten Sie, dass Artikel mit Versand in die USA nur in unseren Geschäften innerhalb der USA zurückgegeben oder umgetauscht werden können. Artikel mit Versand nach Japan können nur in unseren Geschäften in Japan umgetauscht, aber nicht zurückgegeben werden. Produkte mit Versand nach China und in den EMEA-Raum (Europa, Russland, Vereinigte Arabische Emirate) können in keinem Ladengeschäft zurückgegeben werden.

Die Informationen über die Rückgabe/den Umtausch in unseren Geschäften sind in den Geschäftsbedingungen aufgeführt.

Bei Bestellungen mit Versand nach Russland ist eine Rückgabe/ein Umtausch in Geschäften von Loro Piana nicht möglich, aber es wird ein kostenloser Abholservice angeboten.

### **4. VERKAUFSTELLEN VON LORO PIANA FÜR BESTELLUNGEN MIT VERSAND IN DIE USA**

ASPEN, 316 South Galena Street, Tel. 970 - 544 - 0502  
BAL HARBOUR, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue, Tel. 305 - 867 - 1680  
BEVERLY HILLS, 455 North Rodeo Drive, Tel. 310 - 860 - 0765  
BOSTON, 43 Newbury Street, Tel. 617 - 236 - 4999  
CHICAGO, 39 East Oak Street, Tel. 312 - 664 - 6644  
COSTA MESA, South Coast Plaza 3333 Bristol Street, Tel. 714 - 432 - 1301  
DALLAS, Highland Park Village 42 Highland Park Village, Tel. 214 - 520 - 0951  
HONOLULU, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue, Tel. 808 - 921 - 2151  
HOUSTON, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600  
LAS VEGAS, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South, Tel. 702 - 862 - 4234  
LAS VEGAS, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South #223A, Tel. 702 - 696 - 0033  
MANHASSET, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Tel. 516 - 869 - 9469  
MANHATTAN, 748 Madison Avenue, Tel. 212 - 980 - 7961  
MIAMI, Design District 151 NE 39th Street, Tel. 305 - 576 - 6589  
PALM BEACH, 245 Worth Avenue, Tel. 561 - 833 - 7016  
SAN FRANCISCO, 212 Stockton Street, Tel. 415 - 593 - 3303  
SHORT HILLS, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike, Tel. 973 - 912 - 9393  
VAIL, 288 Bridge Street, Tel. 970 - 479 - 2383  
WASHINGTON D.C., 949 H Street NW, Tel. 202 - 682 4500

## **5. VERKAUFSTELLEN VON LORO PIANA FÜR BESTELLUNGEN MIT VERSAND IN JAPAN**

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182  
TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700  
OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 Umeda Kitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## **6. ALS GESCHENK ERHALTENE ARTIKEL**

Als Geschenk erhaltene Artikel können wie in den Geschäftsbedingungen beschrieben zurückgegeben oder umgetauscht werden. Setzen Sie sich für Informationen bitte mit unserem Kundendienst in Verbindung.

Für Geschenke aus Europa wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst: per E-Mail [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) oder telefonisch unter der Nummer +39 02 77802800 (Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr MEZ, außer Feiertage) bzw. Der gebührenfreien Nummer (nur Italien) 800 925545.

Für Geschenke aus den Vereinigten Staaten wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst: per E-Mail [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com) oder telefonisch unter der Nummer 212-652-1650 (Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr EST, außer Feiertage) bzw. der gebühren freien Nummer 1-855-481-9100.

Für Geschenke aus Festlandchina wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice: per E-Mail [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com) oder telefonisch unter der Nummer +86 21 5298 6371 (Montag bis Freitag von 9.30 bis 18.30 Uhr Ortszeit, außer Feiertage) bzw. der gebührenfreien Nummer 4008-568-580.

Für Geschenke aus Japan wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst: per E-Mail [customerservice.jp@loropiana.com](mailto:customerservice.jp@loropiana.com) oder telefonisch unter der Nummer +81 (0) 3-6228-5077 (Montag bis Freitag, 12.00 bis 20.00 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen).

Die Vorgehensweise für die Rückgabe von Artikeln, die nicht als Geschenk gekauft wurden, ist oben beschrieben.

## **7. WAS SIND DIE RÜCKGABE- UND UMTAUSCHBEDINGUNGEN?**

Sie haben die Möglichkeit, die im eShop von Loro Piana erworbenen Produkte innerhalb von dreißig (30) Tagen nach deren Erhalt umzutauschen oder zurückzugeben.

Das oben Genannte bezieht sich auf Produkte, die auf unserer Website [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com) gekauft wurden. Wir akzeptieren keine Rückgabe/keinen Umtausch von Produkten, die auf anderen Websites bzw. in anderen Ladengeschäften gekauft oder aus Ländern versandt wurden, die wir nicht beliefern. Die vollständigen Rückgabe- und Umtauschbestimmungen sind in unseren Geschäftsbedingungen aufgeführt.

## **8. WIE KANN ICH EINEN IN EINEM LORO PIANA GESCHÄFT ERWORBENEN ARTIKEL ZURÜCKGEBEN?**

Die folgenden Bedingungen beziehen sich nur auf Produkte, die in unseren direkt betriebenen Geschäften\* erworben wurden.

Sie können jedes direkt von Ihnen gekaufte oder als Geschenk erhaltene Produkt in einem Loro Piana Geschäft Ihrer Wahl (Filialen Finder) im Land, wo Sie es erworben haben innerhalb von 30 Tagen nach Kauf zurückgeben.

Die Rückgabe der von Ihnen gekauften Produkte in unseren Geschäften ist kostenfrei und kann in 2 einfachen Schritten getätigt werden:

1. Bringen Sie Ihre Artikel in unversehrtem Zustand, neu, unverändert, unbenutzt und mit allen Etiketten und Anhängern versehen, originalverpackt zusammen mit dem Kassenzettel, den Sie beim ursprünglichen Kauf erhalten haben, in ein Loro Piana Geschäft.
2. Ein Geschäftsvertreter wird die Artikel prüfen und sich des anstandslosen Zustandes versichern, dass sie neu, unverändert, unbenutzt und mit allen Etiketten und Anhängern versehen sind. Wenn die Artikel mit den Bedingungen unserer Geschäftsbedingungen übereinstimmen, wird die gewünschte Rückgabe akzeptiert. Der Geschäftsvertreter wird Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten im Gegenzug zu Ihren Artikeln erläutern.

Sollten die Artikel einen getragenen oder gebrauchten Eindruck machen oder sollte ein Etikett oder Anhänger fehlen, was nicht mit unseren Bedingungen übereinstimmt, oder wenn wir Grund zur Annahme haben, dass die Artikel gefälscht sind, werden wir die Rücknahme nicht akzeptieren.

\*Für Artikel, die in **Kaufhäusern oder Shop-in-shops** gekauft wurden, weisen wir Sie auf die **Bedingungen** hin, die auf dem Original-Kassenzettel aufgeführt sind.

## ITALIAN

### **1. COME FACCIAMO A RESTITUIRE/CAMBIARE UN ARTICOLO?**

La seguente policy è valida esclusivamente per prodotti acquistati sul nostro sito web. Non possiamo accettare resi/cambi di prodotti acquistati su altri siti web, in altri punti vendita o spediti da Paesi verso i quali non effettuiamo spedizioni. La preghiamo di prendere visione delle specifiche condizioni applicabili sotto riportate.

Per ordini con spedizione in Russia non sarà possibile effettuare cambi di taglia e/o colore ma soltanto effettuare un reso definitivo.

### **2. RESTITUIRE O CAMBIARE UTILIZZANDO IL SERVIZIO DI RESO GRATUITO**

Può restituire o cambiare gratuitamente gli articoli acquistati attraverso l'Eshop Loro Piana con 3 semplici operazioni descritte nelle Condizioni di Vendita e riassunte di seguito.

1. Entri nel sito [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com) e acceda al Suo profilo eseguendo il login e acceda alla pagina con il dettaglio dell'ordine per cui desidera effettuare il cambio o il reso. Indichi l'articolo o gli articoli che desidera restituire/cambiare, specificando il motivo del reso oppure il nuovo colore o la nuova taglia desiderati nel caso in cui richieda un cambio. Riceverà a questo punto un Numero di Autorizzazione al Reso.

2. Riponga tutti gli articoli per il reso/cambio nelle confezioni e nell'imballaggio originali, insieme al Numero di Autorizzazione al Reso. Gli articoli dovranno essere nuovi, non utilizzati e in perfette condizioni, corredati di tutti i pendenti e le etichette applicati.

3. Apponga l'etichetta adesiva ESHOP/eCOMMERCE URGENT all'esterno della scatola.

Per ordini con spedizione in Europa applichi alla scatola l'etichetta con l'indirizzo di ritiro. Se desidera specificare un indirizzo di ritiro diverso può farlo in fase di inserimento del reso (punto 1. delle operazioni sopra riportate) e stampare una nuova etichetta. Contatti direttamente DHL per programmare una presa in consegna gratuita:

AUSTRIA, +43 2236 207

BELGIO, +32 2 715 5050

BULGARIA, +359 2 9309400

REPUBBLICA CECA, +420 840 103000

CROAZIA, +385 1 665 1111  
CIPRO, +357 22 799000  
DANIMARCA, +45 703 45345  
ESTONIA, +372 6 808555  
FINLANDIA, +358 20 5338014  
FRANCIA, +33 08020 20 2525  
GERMANIA, +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001  
GRECIA, +30 210 9890800  
UNGHERIA, +36 1 382 3499  
IRLANDA, +353 1 870 0700, 1890 725725 (solo chiamate nazionali)  
ITALIA, +39 02 82470225, 199 199 345 (solo chiamate nazionali)  
LETTONIA, +37 167715511  
LITUANIA, +370 5 2360700  
LUSSEMBURGO, +352 350909  
MALTA, +356 21 800148  
POLONIA, +48 22 5464202  
PORTOGALLO, +351 21 1127200  
PRINCIPATO DI MONACO, +33 08020 20 2525  
ROMANIA, +40 21 222 1777  
SLOVACCHIA, +421 2 4822 9229  
SLOVENIA, +386 1 5887800  
SPAGNA, +34 93 2676040  
SVEZIA, +46 771 345345  
OLANDA, +31 88 0552 000  
REGNO UNITO, +44 844 2480844

Per ordini con spedizione negli Stati Uniti applichi la lettera di vettura FedEx pre-indirizzata sull'esterno della scatola. Visiti il sito web [www.fedex.com](http://www.fedex.com) oppure telefoni al numero 1-800-GOFEDEX (1-800-463-3339) per fissare una presa in consegna gratuita da parte di FedEx.

Per ordini con spedizione nella Cina continentale contatti il numero 400-889-1888 per fissare la presa in consegna da parte del corriere di SF Express

Per ordini con spedizione in Giappone: completi la lettera di vettura Yamato pre-indirizzata e la applichi alla scatola. Contatti Yamato al numero +81 (0) 120-01-9625 o visiti il loro sito per fissare la presa di consegna gratuita.

La informiamo che gli articoli restituiti vengono sottoposti a un controllo di qualità secondo quanto



stabilito nelle Condizioni di Vendita. Qualora gli articoli vengano resi in perfette condizioni accetteremo il reso e procederemo al cambio o al rimborso dell'importo totale corrisposto dedotte le spese di spedizione originali sulla carta di credito o sul conto corrente utilizzati per l'acquisto originario. (Per maggiori informazioni La preghiamo di vedere la Condizioni di Reso e Cambio).

La procedura di reso degli articoli acquistati come regalo è descritta successivamente.

In caso di pagamento tramite bonifico bancario extra Unione Europea, sarete contattati direttamente dal nostro Customer Service per ottenere i dati necessari per procedere al rimborso. La preghiamo di notare che il conto corrente fornito per il rimborso deve corrispondere al conto corrente utilizzato per il pagamento iniziale.

La procedura per inserire un reso per ordini spediti in Russia è disponibile nella sezione dedicata

### **3. COME RESTITUIRE O CAMBIARE UN ARTICOLO IN NEGOZIO?**

Le sarà inoltre offerta la possibilità di restituire o cambiare qualsiasi articolo acquistato tramite il nostro Eshop in uno dei vari negozi Loro Piana entro 30 giorni dall'acquisto. Si prega di notare che i Prodotti spediti negli Stati Uniti possono essere restituiti o cambiati esclusivamente nei nostri punti vendita negli Stati Uniti. I Prodotti spediti in Giappone possono essere soltanto cambiati (e non restituiti) presso i negozi in Giappone. I prodotti spediti in Cina continentale e nell'area EMEA (Europa, Russia, Emirati Arabi Uniti) non possono essere restituiti in nessun negozio fisico. La procedura di reso o cambio in negozio è illustrata nelle Condizioni di Vendita.

Per ordini con spedizione in Russia, il servizio di reso/cambio articoli presso i negozi Loro Piana non è disponibile, ma offriamo un servizio di ritiro gratuito.

### **4. NEGOZI LORO PIANA PER ORDINI SPEDITI NEGLI USA**

ASPEN, 316 South Galena Street Tel. 970 - 544 - 0502

BAL HARBOUR, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue Tel. 305 - 867 - 1680

BEVERLY HILLS, 455 North Rodeo Drive Tel. 310 - 860 - 0765

BOSTON, 43 Newbury Street Tel. 617 - 236 - 4999

CHICAGO, 39 East Oak Street Tel. 312 - 664 - 6644

COSTA MESA, South Coast Plaza 3333 Bristol Street Tel. 714 - 432 - 1301

DALLAS, Highland Park Village 42 Highland Park Village Tel. 214 - 520 - 0951

HONOLULU, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue Tel. 808 - 921 - 2151  
HOUSTON, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600  
LAS VEGAS, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South Tel. 702 - 862 - 4234  
LAS VEGAS, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A Tel. 702 - 696 - 0033  
MANHASSET, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Tel. 516 - 869 - 9469  
MANHATTAN, 748 Madison Avenue Tel. 212 - 980 - 7961  
MIAMI, Design District 151 NE 39th Street, Tel. 305 - 576 - 6589  
PALM BEACH, 245 Worth Avenue Tel. 561 - 833 - 7016  
SAN FRANCISCO, 212 Stockton Street Tel. 415 - 593 - 3303  
SHORT HILLS, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike Tel. 973 - 912 - 9393  
VAIL, 288 Bridge Street Tel. 970 - 479 - 2383  
WASHINGTON D.C. 949 H Street NW Tel. 202 - 682 4500

## **5. NEGOZI LORO PIANA PER ORDINI SPEDITI IN GIAPPONE**

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182  
TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700  
OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 UmedaKitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## **6. ARTICOLI RICEVUTI IN REGALO**

Gli articoli ricevuti in regalo possono essere restituiti o cambiati come descritto nelle Condizioni di Vendita. Per informazioni La preghiamo di contattare il nostro Servizio di Assistenza Clienti

**Per regali ricevuti in Europa** La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo mail [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) o telefonando dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 CET, fatta eccezione per i giorni festivi, al numero +39.02.77.80.28.00 o al numero verde (valido solo per l'Italia) 800.925.545.

**Per regali ricevuti negli Stati Uniti**, La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo mail [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com) o telefonando dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 EST, fatta eccezione per i giorni festivi, al numero 212-652-1650 o al numero verde 1-855-481-9100.

**Per regali ricevuti nella Cina continentale**, La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo mail [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com) o telefonando dal lunedì al venerdì, dalle 9:30 alle 18:30 (ora locale), fatta eccezione per i giorni festivi, al numero +86 21 5298 6371 o al numero verde 4008-568-580.

**Per regali ricevuti in Giappone**, La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo mail customerservice.jp@loropiana.com o telefonando dal lunedì al venerdì, dalle 12.00 alle 20.00 (ora locale) , fatta eccezione per i giorni festivi, al numero +81 (0) 3-6228-5077.

La procedura di reso degli articoli non acquistati come regalo è descritta precedentemente.

## **7. QUALI SONO LE CONDIZIONI DI RESO E CAMBIO?**

Ha facoltà di restituire o cambiare (per colore o taglia) qualsiasi articolo acquistato sul sito Web Loro Piana entro trenta (30) giorni dalla ricezione dei prodotti.

La informiamo che quanto sopra riguarda solo i prodotti acquistati sul nostro sito (www.loropiana.com). Resi o cambi per prodotti acquistati su altri siti e nei nostri negozi fisici o provenienti da Paesi verso i quali non spediamo direttamente non saranno accettati. È possibile consultare la politica completa di reso e cambio riportata nelle nostre Condizioni di Vendita.

## **8. COME POSSO RESTITUIRE UN ARTICOLO ACQUISTATO IN UN NEGOZIO LORO PIANA?**

La seguente politica riguarda esclusivamente i prodotti acquistati nei nostri Punti Vendita a Gestione Diretta\*.

Può restituire qualsiasi prodotto acquistato personalmente o ricevuto in regalo presso qualsiasi negozio Loro Piana di sua scelta nel paese di acquisto, entro 30 giorni dall'acquisto.

Il reso dei Prodotti acquistati in negozio è gratuito e si può ottenere con le 2 semplici operazioni descritte in seguito:

1. Porti in un punto vendita Loro Piana i prodotti in perfette condizioni, nuovi, inalterati, inutilizzati e completi di tutti i cartellini e le etichette, nella confezione originale insieme alla ricevuta emessa con l'acquisto originale.
2. Il personale del punto vendita controllerà i prodotti per verificare che siano in perfette condizioni, nuovi, inalterati, inutilizzati e completi di tutti i cartellini e le etichette. Se i prodotti risultano conformi agli standard indicati nelle nostre Condizioni di Vendita, il reso richiesto verrà accettato. Il personale del punto vendita illustrerà le varie possibilità tra cui scegliere in cambio dei prodotti resi.

Qualora risultasse che i Prodotti sono stati indossati o utilizzati, o si rilevasse la mancanza di etichette o cartellini, o l'inadeguatezza degli articoli alle nostre Condizioni di Vendita o qualora avessimo motivo di ritenere che i Prodotti siano fraudolenti, il reso non potrà essere accettato.

\*Per articoli acquistati presso **Grandi Magazzini o Corner**, si prega di far riferimento alle **Condizioni di Vendita** presenti sulla ricevuta originale.

## JAPANESE

### 1. 商品の返品や交換はできますか。

当ウェブサイトで購入された商品に限り、以下のポリシーを適用いたします。他のウェブサイト、実際の店舗で購入された商品または弊社が商品を直接出荷していない国の商品については、返品・交換はお受けできません。

ロシアにお届けした商品の場合、商品の色やサイズの変更のための返品はお受けしておりません。他の商品をご希望の場合、ご購入商品を返品し、新たにご注文ください。

### 2. ロロ・ピアーナの無料引き取りサービスで商品を返品・交換するにはどうしたらよいですか。

ご購入者ご本人様であれば、当ウェブサイトで購入された商品を無料で交換・返品いただけます。販売規約に記載の以下の3つの簡単な手順でお手続きください。

1. お客様のアカウントで [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com) にログインします。注文の詳細ページを選択し、返品・交換したい商品をマークします。返品承認番号が発行されます。

2. 返品・交換したい商品をすべて購入時に入っていたボックスやパッケージに入れ、返品承認番号（上記を参照）を明記します。商品は購入時の新品で未使用の状態であり、タグやラベルも付いたままでなければなりません。

3. 「Eshop / eCommerce Urgent」ステッカーを箱の外側に貼り付けてください。

ヨーロッパで出荷されたご注文の場合：箱に付属の返品ラベルを貼り付けてください。別の集荷先住所を指定する場合は、返品リクエストを入力し（手順1.）、新しい返品ラベルを印刷してください。DHLに連絡し、ご都合のよい集荷時間を手配してください：

オーストリア +43 2236 207  
ベルギー +32 2 715 5050  
ブルガリア +359 2 9309400  
チェコ共和国 +420 840 103000  
クロアチア+385 1 665 1111  
キプロス+357 22 799000  
デンマーク+45 703 45345  
エストニア +372 6 808555  
フィンランド +358 20 5338014  
フランス +33 08020 20 2525  
ドイツ +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001  
ギリシャ+30 210 9890800  
ハンガリー +36 1 382 3499  
アイルランド +353 1 870 0700, 1890 725725 \ (国内通話のみ) \  
イタリア +39 02 82470225, 199 199 345 \ (国内通話のみ) \  
ラトビア +37 167715511  
リトアニア +370 5 2360700  
ルクセンブルク +352 350909  
マルタ +356 21 800148  
ポーランド+48 22 5464202  
ポルトガル+351 21 1127200  
モナコ公国+33 08020 20 2525  
ルーマニア +40 21 222 1777  
スロバキア+421 2 4822 9229  
スロベニア +386 1 5887800  
スペイン+34 93 2676040  
スウェーデン +46 771 345345  
オランダ+31 88 0552 000  
イギリス +448442480844

アメリカ合衆国へ発送した商品の場合：宛先記入済みのフェデックスのラベルをボックスに貼ります。フェデックスのサイト（www.fedex.com）で、または1-800-GOFEDEX \ (1-800-463-3339\ ) に電話をして、引き取り日時を決めます。

中国へ発送した商品の場合：電話をして（400-889-1888）、荷物の引き取り日時を決めます。

日本へ発送した商品の場合：ヤマト運輸配送状に必要事項を記入し、ボックスに貼ります。ヤマトに電話 +81 \ (0\ ) 120-01-9625 して、もしくはヤマト運輸のウェブサイトに行き、荷物の引き取り日時を決めます。

返品された商品が販売規約の条件を満たしているかどうかすべて検査したうえで、迅速に商品を交換するか、ご購入時に利用されたクレジット・カードまたは銀行口座に返金いたします。返品送料は無料です。

ギフトの返品手続きについては、以下に記載します。EU 以外の国からの電信送金でお支払いの場合、必要事項の確認のため、カスタマー・サービスからお客様にご連絡させていただきます。返金先に指定される銀行口座は、ご購入時と同じ銀行口座でなければなりません。

ロシアに発送した商品の返品手続きについては、専用ページをご参照ください。

### 3. どのように店舗で返品・交換ができますか？

もう一つの方法として、購入日から 30 日以内でしたら、当社のオンラインストアで購入された商品をロロ・ピアーナの一部の店舗で返品・交換いただけます。アメリカ合衆国に発送された商品の返品・交換は、アメリカ合衆国のロロ・ピアーナの店舗にて承ります。日本に発送された商品は日本の店舗にて交換のみを承っており、返品することはできません。中国本土と EMEA（ヨーロッパ、ロシア、アラブ首長国連邦）に発送された商品は店舗にて返品はできません。店舗での返品・交換の手続きについては、適用される販売規約に記載されています。

ロシアに発送された商品につきましては、ロロ・ピアーナの店舗での返品・交換はできませんが、無料の集荷サービスをご利用いただけます。

### 4. E ショップで購入した商品の返品・交換をお受けするアメリカ合衆国のロロ・ピアーナ店舗：

アスペン店：316 South Galena Street、Tel. 970 - 544 - 0502

バルハーバー店：Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue、Tel. 305 - 867 - 1680

ビバリーヒルズ店：455 North Rodeo Drive、Tel. 310 - 860 - 0765

ボストン店：43 Newbury Street、Tel. 617 - 236 - 4999

シカゴ店 : 39 East Oak Street、Tel. 312 - 664 - 6644

コスタメサ店 : South Coast Plaza 3333 Bristol Street、Tel. 714 - 432 - 1301

ダラス店 : Highland Park Village 42 Highland Park Village、Tel. 214 - 520 - 0951

デンバー店 : The Shops At North Creek 105 Fillmore Street、Tel. 303 - 399 - 2303

ホノルル店 : Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue、Tel. 808 - 921 - 2151

ヒューストン、5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600

ラスベガス店 : The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South、Tel. 702 - 862 - 42344234

ラスベガス店 : City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A、Tel. 702-696-0033

マンハッタン店 : Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard、Tel. 516 - 869 - 9469

マンハッタン店 : 748 Madison Avenue、Tel. 212 - 980 - 7961

マイアミ、デザインディストリクト 151 NE 39 番通り。電話 305 - 576 - 6589

パームビーチ店 : 245 Worth Avenue、Tel. 561 - 833 - 7016

サンフランシスコ店、212 Stockton Street、Tel. 415 - 593 - 3303

ショートヒルズ店 : The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike、Tel. 973 - 912 - 9393

ベイル店 : 288 Bridge Street、Tel. 970 - 479 - 2383

ワシントン D.C.. 949 H Street NW Tel. 202 - 682 4500

## 5. E ショップ交換を受け付ける日本のロロ・ピアーナ店舗

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182

TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700

OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 Umeda Kitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## 6. ギフトで受け取った商品の返品・交換はできますか。

販売規約に記載のとおり、ギフトでお届けした商品の返品・交換をお受けします。手続きについてのご質問は、カスタマー・サービスにお問い合わせください。

ヨーロッパにお届けしたギフトの場合、カスタマー・サービスにメール

([customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com))、またはお電話でお問い合わせください。受付時間：月～金曜日、

9:00 ~ 18:00 CET (イタリアの祝祭日を除く)。電話番号: +39 02 778 028 00 (国際電話) または 800 925 545 (イタリア国内)。

アメリカ合衆国にお届けしたギフトの場合、カスタマー・サービスにメール

(customerservice.us@loropiana.com)、またはお電話でお問い合わせください。受付時間: 月 ~ 金曜日、9:00 ~ 18:00 EST (アメリカ合衆国の祝祭日を除く)。電話番号: 212-652-1650、または 1-855-481-9100 (通話料無料)。

中国本土にお届けしたギフトの場合、カスタマー・サービスにメール

(customerservice.cn@loropiana.com)、またはお電話でお問い合わせください。受付時間: 月 ~ 金曜日、9:30 ~ 18:30 EST (中国の祝祭日を除く)。電話番号: +86 21 5298 6371、または 4008-568-580 (通話料無料)。

日本にお届けしたギフトの場合、カスタマーサービスにメール customerservice.jp@loropiana.com or 又はお電話でお問い合わせ下さい。受付時間: 月 ~ 金曜日 (日本の祝日を除く) の日本時間 12:00PM から 8:00PM +81 (0) 3-6228-5077.

ご購入者様による返品のお手続きは、前述のとおりです。

## 7. 返品・交換の条件はどのようなものですか?

ロロ・ピアーナのウェブサイトで購入された商品は、受け取り日から 30 日以内でしたら (色・サイズの) 返品・交換を承ります。

上記のポリシーは、当社のウェブサイト (www.loropiana.com) で購入された商品にのみ適用されます。他のウェブサイトやロロ・ピアーナの実店舗で購入された商品、または当社が直接商品を出荷していない国からの商品の返品・交換はお受けできません。詳しくは、当社の規約に記載されている返品・交換ポリシーをご覧ください。

## 8. ロロ・ピアーナの店舗にて購入した商品はどのように返品できますか?

以下のポリシーはロロ・ピアーナの直営店\*でご購入いただいた製品にのみ適用されます。

購入日から 30 日以内でしたら、お客様がご購入いただいた製品、もしくはギフトとして受け取られた製品は、購入国のお好きなロロ・ピアーナの店舗 (店舗検索) にて返品いただけます。

購入品の店舗での返品は無料で、2つの簡単な手順で行うことができます。

- 1.購入時に受け取ったレシートと一緒に、製品をロロ・ピアーナ店舗へお持ち込みいただきます。その際製品は、新しく未使用で全てのタグとラベルが付属した完全な状態で、当初の製品パッケージに入れてください。
- 2.新しく未使用で全てのタグとラベルが付属している完全な状態か確認する為に、店舗担当者が製品を検品させていただきます。製品が規約に規定された基準に従っている場合、返品のご依頼を受け付けます。店舗の担当者が製品の返品における選択肢をお客様にご説明させていただきます。



製品が着用・使用されたかのように見える場合、ラベルやタグが紛失している場合、当社の規約に従っていない場合、製品が不正品であると当社が判断する理由がある場合、当社は返品をお受けできません。

**\*百貨店内または商業施設内の店舗**にてご購入された商品につきましては、原本レシートに記されている**規約**をご参照ください。

## KOREAN

### 1. 제품의 반품 및 교환은 어떻게 합니까?

다음 정책은 본 웹사이트에서 구매한 제품에만 적용됩니다. 다른 웹사이트, 오프라인 스토어, 본사에서 직접 제품을 제공하지 않는 국가에서 구매한 제품은 반품 및 교환이 불가능합니다.

또한 러시아로 배송된 제품은 색상 및 사이즈 교환이 불가능합니다. 다른 상품의 구매를 원하는 경우, 해당 제품을 반품한 후 새로 구매해 주시기 바랍니다.

### 2. 로로피아나의 무료 픽업 서비스를 이용해서 반품 및 교환을 하려면 어떻게 해야 합니까?

본 사이트에서 구매한 제품에 대하여 무료 교환 및 반품 서비스를 제공하고 있으며, 판매 약관에 명시된 바와 같이 간단한 3 단계 과정을 거쳐 서비스를 이용할 수 있습니다. 다음 절차를 따르십시오.

1. [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com) 의 계정에 로그인합니다.

주문 건의 상세페이지를 선택하고 반품/교환을 원하는 제품에 표시합니다. "반송 인증번호"가 부여됩니다.

2. 반품 또는 교환할 제품을 "반송 인증번호"와 함께 제품 수령 당시의 포장상자 및 패키지에 담아주십시오.

각 제품은 사용되거나, 오염되거나, 태그 및 라벨이 붙어있는 완벽한 상태여야 합니다.

3. 상자 겉면에 "온라인쇼핑/전자상거래 긴급" 스티커를 부착합니다.

유럽 배송 제품: 함께 제공된 반품 라벨을 상자에 부착합니다. 수령지 주소를 변경하려면, 반품 요청을 입력할 때(상기 1 번의 단계에서) 새로운 반품 라벨을 인쇄하십시오. DHL 에 연락하여 박스를 수거할 시간을 예약합니다.

오스트리아, +43 2236 207

벨기에, +32 2 715 5050

불가리아, +359 2 9309400

체코공화국, +420 840 103000

크로아티아, +385 1 665 1111

사이프러스, +357 22 799000

덴마크, +45 703 45345

에스토니아, +372 6 808555

핀란드, +358 20 5338014

프랑스, +33 08020 20 2525

독일, +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001

그리스, +30 210 9890800

헝가리, +36 1 382 3499

아일랜드, +353 1 870 0700, 1890 725725 (국내전용)

이탈리아, +39 02 82470225, 199 199 345 (국내전용)

라트비아, +37 167715511

리투아니아, +370 5 2360700

룩셈부르크, +352 350909

몰타, +356 21 800148

폴란드, +48 22 5464202

포르투갈, +351 21 1127200

모나코공국, +33 08020 20 2525

루마니아, +40 21 222 1777

슬로바키아, +421 2 4822 9229

슬로베니아, +386 1 5887800

스페인, +34 93 2676040

스웨덴, +46 771 345345

네덜란드, +31 88 0552 000

영국, +44 844 2480844

미국으로 배송된 제품: 사전에 주소가 기입된 FedEx 라벨을 상자에 부착합니다. [www.fedex.com](http://www.fedex.com) 에 접속하거나 1-800-GOFEDEX (1-800-463-3339)에 전화하여 상자를 수거할 시간을 예약합니다.

중국으로 배송된 제품: 400-889-1888 로 전화하여 상자를 수거할 시간을 예약합니다.

일본으로 배송된 제품: 사전에 주소가 기입된 Yamato 항공화물운송장을 상자 겉면에 부착합니다. +81 (0) 120-01-9625 에 전화하거나 Yamato 웹사이트에 접속하여 상자를 수거할 시간을 예약합니다.

당사의 판매 약관 준수 여부를 확인하기 위해 반품되는 모든 제품은 면밀히 조사되며,

조사가 완료되면 신속히 제품 교환 및 환불 절차가 진행됩니다.

결제 시 사용한 신용카드로 환불이 처리됩니다 (자세한 내용은 아래의 반품 및 교환 조건을 참조하십시오).

모든 반품 배송비는 무료입니다.

기프트의 반품 절차는 아래와 같습니다.

유럽 외 지역에서 계좌이체로 지불된 경우 고객센터시스템에서 고객님의 직접 연락을 드려 환불에 필요한 정보를 수집합니다. 환불계좌는 주문 건 결제 시 사용한 계좌와 동일해야 합니다.

러시아로 배송된 제품에 대한 반품 절차는 관련 페이지를 참조해 주십시오.

### **3. 스토어에서 제품을 반품 또는 교환하려면 어떻게 해야 합니까?**

추가적으로, 온라인스토어에서 구매한 제품을 구매 후 30 일 이내에 로로피아나 스토어 중 한 곳에서 반품하거나 교환할 수 있습니다. 단, 미주로 배송된 제품은 미주 내 스토어에서만 반품 및 교환이 가능하며 일본으로 배송된 제품은 일본 내 스토어에서만 교환할 수 있고 반품할 수 없습니다. 중국과 EMEA (유럽, 러시아, 아랍에미리트)로 배송된 제품의 경우 어떤 오프라인 스토어에서도 반품은 불가능합니다.

스토어에서의 반품 및 교환 절차는 해당 판매 약관에 명시되어 있습니다.

러시아로 배송된 제품은 로로피아나 스토어에서의 반품 및 교환은 불가능하나, 무료 픽업 서비스를 이용 가능합니다.

### **4. 온라인쇼핑 구매 제품의 반품 및 교환이 가능한 미국 로로피아나 스토어**

아스펜, 316 South Galena Street Tel. 970 - 544 - 0502

발하버, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue Tel. 305 - 867 - 1680

비벌리힐스, 455 North Rodeo Drive Tel. 310 - 860 - 0765

보스턴, 43 Newbury Street Tel. 617 - 236 - 4999

시카고, 39 East Oak Street Tel. 312 - 664 - 6644

코스타메사, South Coast Plaza 3333 Bristol Street Tel. 714 - 432 - 1301

델러스, Highland Park Village 42 Highland Park Village Tel. 214 - 520 - 0951

덴버, The Shops At North Creek 105 Fillmore Street Tel. 303 - 399 - 2303

호놀룰루, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue Tel. 808 - 921 - 2151

휴스턴, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Tel. 713 - 888 - 0600

라스베이거스, The Forum Shops At Caesars 3500 Las Vegas Blvd South Tel. 702 - 369 - 0497

라스베이거스, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South Tel. 702 - 862 - 4234

라스베이거스, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A Tel. 702 - 696 - 0033

맨해셋, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Tel. 516 - 869 - 9469

맨해튼, 748 Madison Avenue Tel. 212 - 980 - 7961

마이애미, Design District 151 NE 39th Street, Tel. 305 - 576 - 6589

팜비치, 245 Worth Avenue Tel. 561 - 833 - 7016

샌프란시스코, 212 Stockton Street Tel. 415 - 593 - 3303

숏힐즈, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike Tel. 973 - 912 - 9393

배일, 288 Bridge Street Tel. 970 - 479 - 2383

워싱턴 D.C. 949 H Street NW Tel. 202 - 682 4500

## 5. 온라인쇼핑 구매 제품의 교환이 가능한 일본 로로피아나 스토어

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182

TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700

OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 Umeda Kitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## 6. 기프트 받은 제품을 반품 또는 교환하는 방법

기프트 받은 제품은 판매 약관에 명시된 절차에 따라 반품 또는 교환이 가능합니다.

절차 관련 사항은 고객센터팀으로 문의해 주십시오.

유럽 지역에서 받은 기프트는 유럽 고객센터팀에 연락 주시기 바랍니다.

이메일: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com)

이용 시간: 월요일-금요일 (이탈리아 공휴일 제외) 오전 9시부터 오후 6시 (CET, 중앙 유럽 표준시)

전화번호: +39 02 778 028 00 (전 세계) 또는 800 925 545 (이탈리아).

미국에서 받은 기프트는 고객센터팀에 이메일 [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com) 으로 연락 하시거나, 월요일-금요일 오전 9시부터 오후 6시 (동부 표준시, 미국 공휴일 제외) 사이에 212-652-1650 또는 무료 전화 1-855-481-9100 으로 전화해 주시기 바랍니다.

중국 본토에서 받은 기프트는 고객센터팀에 이메일 [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com) 으로 문의하시거나, 월요일-금요일 오전 9시 30분부터 오후 6시 30분 (중국 공휴일 제외)

## 7. 반품 및 교환 조건은 무엇입니까?

로로피아나 웹사이트에서 구매한 제품은 제품 수령 후 (30) 일 이내로 반품 및 교환 (색상 또는 사이즈)이 가능합니다.

위 정책은 본 웹사이트 (www.loropiana.com)에서 구매한 제품에만 적용됩니다. 다른 웹사이트, 오프라인 스토어, 본사에서 직접 제품을 제공하지 않는 국가에서 구매한 제품은 반품 및 교환이 불가능합니다.

당사의 판매 약관에서 반품 및 교환에 대한 전체 내용을 열람할 수 있습니다.

## 8. 로로피아나 스토어에서 구매한 제품을 반품하려면 어떻게 해야 하나요?

다음 정책은 본사 직영 스토어\*에서 구매한 제품에만 적용됩니다.

제품 구매 후 30 일 이내에 구매가 체결된 국가에 위치한 모든 로로피아나 스토어 (위치 서비스)에서 직접 구매한 제품 또는 선물로 받은 제품을 반품할 수 있습니다.

구매한 제품의 반품은 무료이며 다음의 간단한 두 단계를 통해 진행됩니다:

1. 모든 태그와 라벨이 부착되어 있고 사용되지 않은 완벽한 상태의 제품을 원래의 포장상태로 구매 영수증과 함께 로로피아나 스토어로 가지고 오시면 됩니다.

2. 담당자는 제품이 사용되지 않은 완벽한 새 제품의 상태인지 또한 모든 태그와 라벨이 부착되어 있는지를 확인합니다.

제품이 판매 약관에 기재되어 있는 기본사항을 준수하는 경우에 한하여 반품이 가능합니다. 고객은 담당자가 안내하는 반품 시 선택할 수 있는 다양한 옵션 중 한 가지를 선택할 수 있습니다.

제품이 마모되었거나 사용 흔적이 있는 경우, 라벨 또는 태그 중 하나가 누락된 경우, 당사의 판매 약관을 준수하지 않는 경우 또는 모조품일 경우엔 제품 반품이 불가능합니다.

\*백화점이나 스텝인숍 스토어에서 구매한 제품은 본 영수증에 표시되어 있는 판매 약관을 참조하세요

## RUSSIAN

### 1. КАК МОЖНО ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНИТЬ ТОВАР?

Приведенные ниже правила применяются только к товарам, приобретенным через наш Интернет-сайт. Мы не принимаем возвраты/обмен товаров, приобретенных на других Интернет-сайтах, или товаров из стран, в которые мы не отправляем товары непосредственно.

Для заказов с доставкой в Россию мы не принимаем возвратов с заменой цвета или размера изделий. Если Вы хотите получить другой товар, Вам следует вернуть свою покупку и оформить новый заказ.

### 2. КАК Я МОГУ ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНИТЬ ТОВАРЫ С ПОМОЩЬЮ СИСТЕМЫ LORO PIANA'S FREE PICK?

Первоначальный покупатель имеет право на бесплатный обмен или возврат любого товара, приобретенного на нашем веб-сайте — для этого необходимо выполнять три простых действия, описанных в применимых Правилах продажи, краткое описание которых приведено ниже:

1. Выполните вход в учетную запись на [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com). Откройте страницу с подробной информацией о заказе и выберите товары, которые необходимо обменять/вернуть. Вы получите номер разрешения на возврат.

2. Поместите все товары, которые необходимо обменять или вернуть, в их оригинальные коробки и упаковку и приложите номер разрешения на возврат (см. выше). Каждый товар должен находиться в исходном, новом и неиспользованном состоянии, иметь все оригинальные ярлыки и этикетки на своих местах.

3. Прикрепите наклейку Eshop/eCommerce Urgent с обратным адресом на наружную сторону коробки.

Для заказов с доставкой по Европе: заполните авианакладную DHL с обратным адресом и прикрепите ее на коробку в приложенном прозрачном конверте. Затем позвоните в DHL для заказа курьера, который заберет товары в удобное время.

AUSTRIA, +43 2236 207  
BELGIUM, +32 2 715 5050  
BULGARIA, +359 2 9309400  
CZECH REPUBLIC, +420 840 103000  
CROATIA, +385 1 665 1111  
CYPRUS, +357 22 799000  
DENMARK, +45 703 45345  
ESTONIA, +372 6 808555  
FINLAND, +358 20 5338014  
FRANCE, +33 08020 20 2525  
GERMANY, +49 180 6345 3003, +49 180 6345 3001

GREECE, +30 210 9890800  
HUNGARY, +36 1 382 3499  
IRELAND, +353 1 870 0700, 1890 725725 (national calls only)  
ITALY, +39 02 82470225, 199 199 345 (national calls only)  
LATVIA, +37 167715511  
LITHUANIA, +370 5 2360700  
LUXEMBOURG, +352 350909  
MALTA, +356 21 800148  
POLAND, +48 22 5464202  
PORTUGAL, +351 21 1127200  
PRINCIPALITY OF MONACO, +33 08020 20 2525  
ROMANIA, +40 21 222 1777  
SLOVAKIA, +421 2 4822 9229  
SLOVENIA, +386 1 5887800  
SPAIN, +34 93 2676040  
SWEDEN, +46 771 345345  
THE NETHERLANDS, +31 88 0552 000  
UK, +44 844 2480844

Для заказов с доставкой по США: прикрепите наклейку FedEx с обратным адресом на наружную сторону коробки. Перейдите на веб-сайт [www.fedex.com](http://www.fedex.com) или позвоните по номеру 1-800-GOFEDEx (1-800-463-3339) для заказа курьера в FedEx, который заберет товары в удобное время.

Для заказов с доставкой по Китаю: Позвоните по номеру 400-889-1888 для заказа курьера в SF Express, который заберет товары в удобное время.

Для заказов с доставкой по Японии: заполните авианакладную Yamato с обратным адресом и прикрепите ее на наружную сторону коробки. Позвоните по номеру +81 (0) 120-01-9625 или посетите веб-сайт компании для заказа курьера в Yamato, который заберет товары в удобное время.

Обратите внимание: вы выполним проверку всех полученных товаров на предмет их соответствия нашим Правилам продажи, затем выполним их оперативный обмен на товары или возврат денежных средств на банковскую карту или банковский счет, с которых была выполнена оплата (для получения дополнительной информации см. «Условия возврата или обмена» ниже). Доставка возвращаемых товаров осуществляется бесплатно.

Процедура возврата подарков описана ниже.

В случае оплаты банковским переводом из страны, расположенной за территорией Европейского союза, с вами свяжется сотрудник центра обслуживания клиентов для получения всей необходимой информации. Обратите внимание: банковский счет для возврата средств должен совпадать с банковским счетом, с которого была выполнена оплата.

Описание процедуры возврата товаров с доставкой в Россию содержится в отдельном разделе.



### **3. КАК МОЖНО ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНИТЬ ТОВАР В МАГАЗИНЕ?**

В качестве дополнительной возможности, Вы можете вернуть в магазин или обменять любой товар, приобретенный через наш интернет-магазин, в одном из нескольких магазинов LoroPiana, в течение 30 дней после покупки. Любезно просим Вас иметь в виду, что товары с доставкой в Соединенные Штаты, могут быть возвращены или обменены только в наших магазинах в Соединенных Штатах. Товары с доставкой в Японию, могут быть обменены только в наших магазинах в Японии и не могут быть возвращены. Товары с доставкой на материковую часть КНР и в регион ЕБВА (Европа, Россия, Объединенные Арабские Эмираты) не могут быть возвращены ни в один из наших физических магазинов. Порядок возврата или обмена товаров в наших магазинах приведен в соответствующих Правилах и Условиях Продажи

На заказы товаров с доставкой в Россию не распространяется право их обмена и возврата в магазинах LoroPiana, но будет предоставляться бесплатная услуга доставки товара от места отгрузки до места назначения.

### **4. МАГАЗИНЫ LOROPIANA В США, ПРИНИМАЮЩИЕ ВОЗВРАТ И ЗАМЕНУ ТОВАРОВ ESHOP**

ASPEN, 316 South Galena Street Тел. 970 - 544 - 0502

BAL HARBOUR, Bal Harbour Shops 9700 Collins Avenue Тел. 305 - 867 – 1680

BEVERLY HILLS, 455 North Rodeo Drive Тел. 310 - 860 - 0765

BOSTON, 43 Newbury Street Тел. 617 - 236 - 4999

CHICAGO, 39 East Oak Street Тел. 312 - 664 - 6644

COSTA MESA, South Coast Plaza 3333 Bristol Street Тел. 714 - 432 - 1301

DALLAS, Highland Park Village 42 Highland Park Village Тел. 214 - 520 – 0951

HONOLULU, Royal Hawaiian Center 2201 Kalakaua Avenue Тел. 808 - 921 - 2151

HOUSTON, 5015 Westheimer Rd., Houston, TX 77056 Retail Space #A2210, Тел. 713 - 888 - 0600

LAS VEGAS, The Esplanade At Encore 3121 Las Vegas Blvd South Тел. 702 - 862 - 4234

LAS VEGAS, Crystals at City Center 3720 Las Vegas Blvd South, #223A Тел. 702 - 696 - 0033

MANHASSET, Americana Manhasset 2018 Northern Boulevard Тел. 516 - 869 - 9469

MANHATTAN, 748 Madison Avenue Тел. 212 - 980 - 7961

MIAMI, Design District 151 NE 39th Street, Тел. 305 - 576 - 6589

PALM BEACH, 245 Worth Avenue Тел. 561 - 833 – 7016

SAN FRANCISCO, 212 Stockton Street Тел. 415 - 593 - 3303

SHORT HILLS, The Mall At Short Hills 1200 Morris Turnpike Тел. 973 - 912 - 9393

VAIL, 288 Bridge Street Тел. 970 - 479 - 2383

WASHINGTON D.C. 949 H Street NW Тел. 202 - 682 4500

## **5. МАГАЗИНЫ LORO PIANA В ЯПОНИИ, ПРИНИМАЮЩИЕ ВОЗВРАТ И ЗАМЕНУ ТОВАРОВ ESHOP**

TOKYO GINZA, 3-5-8 Ginza, Chuo-ku, Tokyo, Tel.+81 (0) 3-5579-5182

TOKYO ROPPONGI HILLS, 6-12-2 Roppongi, Minato-ku, Tel.+81 (0) 3-5770-5700

OSAKA, The Hilton Plaza East 1F, 1-8-16 Umeda Kitaku Tel. +81 (0) 6-6453-0190.

## **6. КАК Я МОГУ ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНИТЬ ТОВАРЫ, ПОЛУЧЕННЫЕ КАК ПОДАРОК?**

Возврат или обмен товаров, полученных в качестве подарка, возможен в соответствии с применимыми Правилами продажи. Если у вас возникли вопросы по данной процедуре, пожалуйста, обратитесь в наш центр обслуживания клиентов:

Для подарков, полученных в Европе: отправьте электронное письмо в наш центр обслуживания клиентов по адресу [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) или позвоните по телефону с понедельника по пятницу, с 9 до 18 часов по центральноевропейскому времени (кроме государственных праздничных дней Италии). Позвоните по номеру +39 02 778 028 00 (для звонков из других стран) или 800 925 545 (для звонков из Италии).

Для подарков, полученных в США: отправьте электронное письмо в наш центр обслуживания клиентов по адресу [customerservice.us@loropiana.com](mailto:customerservice.us@loropiana.com) или позвоните по телефону 212-652-1650 с понедельника по пятницу, с 9 до 18 часов по восточному поясному времени (кроме государственных праздничных дней США) или по бесплатному номеру 1-855-481-9100.

Для подарков, полученных в материковом Китае: отправьте электронное письмо в наш центр обслуживания клиентов по адресу [customerservice.cn@loropiana.com](mailto:customerservice.cn@loropiana.com) или позвоните по телефону +86 21 5298 6371 с понедельника по пятницу, с 9:30 до 18:30 часов по китайскому местному времени (кроме государственных праздничных дней Китая) или по бесплатному номеру 4008-568-580.

Для подарков, полученных в Японии: отправьте электронное письмо в наш центр обслуживания клиентов по адресу [customerservice.jp@loropiana.com](mailto:customerservice.jp@loropiana.com) или позвоните по телефону +81 (0) 3-6228-

5077 с понедельника по пятницу, с 12:00 до 20:00 часов по японскому местному времени (кроме государственных праздничных дней Японии).

Процедура возврата товаров, приобретенных первоначальным покупателем, описана выше

## **7. КАКОВЫ УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ИЛИ ОБМЕНА?**

Возврат или обмен (на другой цвет или размер) любого товара, приобретенного на веб-сайте LoroPiana, возможен в течение тридцати (30) дней с даты получения товара.

Вышеприведенные правила распространяются только на товары, приобретенные на нашем веб-сайте ([www.loropiana.com](http://www.loropiana.com)). Возврат или обмен товаров, приобретенных на других веб-сайтах, в наших физических магазинах, или товаров из стран, в которые мы не выполняем прямую доставку, невозможен. Полный текст правил, регламентирующих порядок возврата и обмена, приводится в наших Правилах и Условиях Продажи.

## **8. КАК МОЖНО ВЕРНУТЬ ТОВАР, ПРИОБРЕТЕННЫЙ В МАГАЗИНЕ LORO PIANA?**

Нижеследующие правила распространяются только на товары, приобретенные Вами в наших специализированных магазинах прямого управления\*.

Вы можете вернуть любой товар, приобретенный Вами или полученный в подарок, в любом магазине LoroPiana на Ваш выбор (система для определения местонахождения ближайшей торговой точки) в стране, в которой этот товар был продан, в течение 30 дней с даты покупки.

Возврат приобретенных Вами товаров в наш магазин производится бесплатно и может быть осуществлен в 2 простых этапа:

1. Приобретенные Вами товары должны предъявляться для возврата в магазин LoroPiana в безупречном состоянии и в первоначальном товарном виде, они должны быть новыми, неиспользованными и иметь на себе все прикрепленные ярлыки и этикетки, товары должны быть упакованы в свою исходную упаковку и иметь при себе чек, полученный Вами при первоначальной покупке.
2. Представитель магазина проверит Ваши товары для того, чтобы убедиться в том, что они находятся в безупречном состоянии, имеют первоначальный товарный вид, являются новыми, неиспользованными, имеют на себе все прикрепленные ярлыки и этикетки. Если возвращаемые товары соответствуют стандартам, приведенным в наших Правилах и Условиях Продажи, то востребованный Вами возврат будет принят. Представитель магазина объяснит Вам различные варианты, предоставляемые Вам на выбор в обмен на возвращаемые Вами товары.

Если возвращаемые Вами товары окажутся поношенными или использованными, если на них будет отсутствовать какой-либо ярлык или этикетка, если они не будут соответствовать нашим Правилам и Условиям Продажи, либо если у нас появятся какие-либо основания полагать, что предъявляемые к возврату товары являются фальсифицированными или поддельными, мы не сможем принять их к возврату.

\*Для товаров, приобретенных в универмагах или в бренд-зонах, работающих в режиме shop-in-shop, любезно просим Вас ознакомиться с нашими Правилами и Условиями Продажи, приведенными на оригинале чека.