



**TERMINI DI VENDITA – ORDINI CONSEGNATI IN UNIONE EUROPEA, BAHRAIN,
UCRAINA, SVIZZERA, QATAR, KUWAIT E ARABIA SAUDITA**
(Aggiornati al 30 marzo 2022)

Questi termini di vendita (di seguito, “**Termini di Vendita**”) definiscono i termini e le condizioni che si applicheranno all’acquisto tramite il Sito Web di Prodotti che verranno spediti nei Paesi.

Si prega di leggere attentamente questi Termini di Vendita prima di procedere a effettuare un Ordine: confermando di averli letti e accettati all’atto di invio del vostro Ordine tramite il Sito Web, ne confermate anche l’accettazione incondizionata.

Il vostro utilizzo del Sito Web è soggetto ai nostri Termini d’Uso del Sito Web che potete consultare nella Sezione *Area Legale – Termini d’Uso del nostro Sito Web*.

L’acquisto di Prodotti sul Sito Web è riservato esclusivamente ai Consumatori.

I termini che in questi Termini di Vendita sono scritti con lettera maiuscola avranno il significato indicato alla *sezione Definizioni* del presente documento, se non diversamente indicato quivi altrove.

Questi Termini di Vendita, insieme alla vostra Conferma d’Ordine, costituiscono il contratto in essere tra noi e voi che regola la fornitura di Prodotti. Non si applicano altri termini o condizioni e il contratto non può essere modificato dalle parti se non concordato per iscritto o per e-mail.

Loro Piana si riserva il diritto, in qualunque momento e a propria esclusiva discrezione, di cambiare, modificare, rivedere, aggiungere o rimuovere parti di questi Termini di Vendita senza previa comunicazione a voi, postando un link ai Termini di Vendita rivisti o aggiornati, fatto salvo, tuttavia, che nessun emendamento ai presenti Termini di Vendita si applicherà a qualunque ordine per cui abbiate già ricevuto una Conferma d’Ordine.

Si prega di leggere e comprendere questi Termini di Vendita prima di procedere con un Ordine. Qualora non accettaste le modifiche ai Termini di Vendita, non dovrete effettuare alcun ordine di prodotti dal Sito.

Una copia di questi Termini di Vendita può essere conservata in formato elettronico o stampata da tutti gli utenti del nostro Sito Web.

1. DEFINIZIONI

Nel presente documento:

“*Consumatore*” indica ogni persona fisica che effettui acquisti per scopi non correlati alla propria attività professionale, artigianale, commerciale o economica;

“*Codice dei Consumatori*” indica il Decreto Legislativo italiano n. 206 del 6 settembre 2005 che si applica ai Prodotti spediti in Italia;

“*Contratto*” indica il contratto tra voi e noi per la vendita e l’acquisto di Prodotti, e comprende il vostro Ordine, la nostra conferma via e-mail di accettazione del vostro Ordine e questi Termini di Vendita;

“*CRD*” indica la Direttiva sui Diritti dei Consumatori (Direttiva UE 2011/83/UE sui diritti dei consumatori);

“*Paesi*” indica i paesi dell’Unione Europea, Bahrain, Svizzera, Ucraina, Qatar, Kuwait e il Regno di Arabia Saudita;

“*Ricevuta di Consegna*” indica il documento di consegna che elenca i Prodotti spediti e che viene inviato insieme ai Prodotti;

“*Prodotti Esclusi*” indica i Prodotti che non possono essere resi, tra cui: 1) Prodotti Personalizzati; 2) Prodotti sigillati non adatti al reso per ragioni di igiene e tutela della salute (intimo, costumi da bagno, calze, lingerie, mascherine per dormire, maschere facciali, candele, ecc.) e che sono stati aperti dopo la consegna o se il sigillo igienico non è più integro;



“Regalo” indica ogni Prodotto acquistato tramite il Sito Web con consegna a un destinatario diverso dall’acquirente;

“Diritti di Proprietà Intellettuale” indica brevetti di ogni tipo, diritti di database, diritti d’autore, diritti di design, marchi commerciali e altri diritti simili, insieme al diritto di richiederne la tutela, indipendentemente dal fatto che essi siano stati registrati o meno, e compresa ogni registrazione in corso;

“Loro Piana”, “noi”, o “nostr*” indica Loro Piana S.p.A., una società soggetta alla direzione e al coordinamento di LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton S.E. (Francia) -, con sede legale in Corso Rolandi 10, 13017 Quaronna (VC) – Italia, P. IVA 01611400027, numero d’iscrizione al Registro delle Imprese 08075900152, indirizzo e-mail: customerservice.eu@loropiana.com, tel. +39.02.82951860;

“Boutique Loro Piana ” indica ogni boutique Loro Piana elencata tra le disponibili per il reso dei Prodotti acquistati sul nostro Sito Web, comprese le piattaforme di shopping online;

“Ordine” indica un ordine di Prodotti;

“Ricevuta di Elaborazione Ordine” indica l’e-mail che Loro Piana vi invierà alla ricezione dell’Ordine;

“Conferma d’Ordine” indica l’e-mail che Loro Piana vi invierà al momento della spedizione dei Prodotti a conferma della spedizione di tutti o parte dei Prodotti ordinati;

“Prodotti Personalizzati” indica i Prodotti per cui Loro Piana offre un servizio di personalizzazione;

“Prodotti” indica i prodotti che noi vendiamo, di volta in volta, sul nostro Sito Web;

“Prodotti Prêt-à-porter” indica capi pronti, venduti finiti e in taglie standardizzate;

“Numero Autorizzazione Reso” indica il numero che riceverete per cambiare o rendere Prodotti;

“Termini Speciali” indica gli speciali termini di vendita riservati ai Prodotti Personalizzati;

“Termini di Vendita” indica questi termini e condizioni di vendita;

“Voi” indica il nostro stimato cliente;

“Sito Web” indica il nostro sito web all’indirizzo <http://www.loropiana.com>.

2. ORDINI E ACCETTAZIONE

Dovete avere almeno 18 anni per effettuare un ordine e, di conseguenza, dichiarate di essere maggiorenni.

Dovrete scegliere i Prodotti sul Sito Web, selezionare colore e taglia, quindi aggiungerli al carrello.

Se desiderate procedere con l’acquisto, potete scegliere una delle seguenti opzioni:

- Check-out rapido con PAYPAL cliccando sul pulsante “PAYPAL”. Così facendo, verrete automaticamente reindirizzati al sito web www.paypal.it dove completerete il pagamento senza registrarvi sul Sito Web. Una volta completato il pagamento, verrete reindirizzati al Sito Web per inserire le informazioni mancanti necessarie per completare l’ordine;
- Check-out dal Sito Web cliccando sul pulsante “PROCEDI AL CHECKOUT”. In tal caso, potete procedere con la registrazione o il login al vostro account personale oppure procedere senza alcuna registrazione.

Siete responsabili della riservatezza della vostra password, nonché di limitare l’accesso a password e account, e accettate la responsabilità per tutti gli acquisti e le attività che verranno eseguiti con il vostro account.

Una volta selezionato il metodo di pagamento verrete reindirizzati alla relativa pagina dove, per finalizzare la procedura, cliccherete sul pulsante “INVIA ORDINE E PAGA”.

Ciascun ordine inviato costituisce un’offerta di acquisto di Prodotti presso di noi. Gli Ordini sono soggetti a disponibilità e accettazione da parte nostra e noi potremo, in qualunque momento e a nostra esclusiva discrezione, rifiutare di accettare il vostro Ordine, compresi, tuttavia non limitatamente a, i casi in cui:



- Ci avete fornito (i) informazioni errate, compresi, senza limitazioni, dettagli di pagamento insufficienti o non corretti, informazioni di fatturazione errate; (ii) un indirizzo di spedizione errato o incompleto (a tale proposito, si noti che non spediamo Prodotti a Caselle Postali); o (iii) informazioni false;
- C'è un errore sul Sito Web relativamente ai Prodotti che avete ordinato, per esempio, un errore nel prezzo o nella descrizione dei Prodotti indicati sul nostro Sito Web;
- I Prodotti che avete ordinato non sono più disponibili sul nostro Sito Web;
- L'ammontare della transazione prospettata è, conformemente alla nostra valutazione caso per caso, eccessivamente elevato e soggetto a nostra discrezione; oppure
- Riteniamo che voi abbiate meno di 18 anni.

Se non saremo in grado di accettare il vostro Ordine, vi contatteremo all'indirizzo e-mail o al numero di telefono che ci avete fornito non appena possibile entro 30 giorni dalla data del vostro Ordine.

In caso di Ordine telefonico, dovrete registrarvi sul Sito Web durante la telefonata e fornirci un indirizzo e-mail.

Dopo che avrete effettuato l'Ordine tramite il Sito Web o telefonicamente, riceverete una Ricevuta Elaborazione Ordine, cioè una nostra e-mail a conferma che abbiamo ricevuto il vostro Ordine e che esso è in elaborazione.

Se non ricevete la Ricevuta Elaborazione Ordine entro 48 ore dall'Ordine, contattateci al numero +39.02.82951860 o per e-mail all'indirizzo customerservice.eu@loropiana.com prima di tentare di effettuare un altro Ordine per i medesimi Prodotti.

Si noti che la Ricevuta Elaborazione Ordine non costituisce accettazione del vostro Ordine.

L'accettazione del vostro Ordine e, conseguentemente, l'addebito dell'importo dovuto sulla vostra carta di credito o altro mezzo di pagamento come selezionato, avverrà esclusivamente all'invio della Conferma d'Ordine tramite cui vi informeremo che il vostro Ordine è stato spedito.

Insieme alla Conferma d'Ordine riceverete anche la fattura elettronica relativa al vostro Ordine.

A mezzo del presente strumento, riconoscete e accettate che noi ci riserviamo il diritto di accettare il vostro Ordine in toto o in parte; conseguentemente, nell'eventualità di un'accettazione parziale, verrà eseguito l'addebito sulla vostra carta e verranno spediti i Prodotti per la parte di Ordine che è stata accettata.

Se avete domande, commenti o dubbi relativamente al vostro Ordine, o pensate che il vostro Ordine sia stato erroneamente rifiutato, vi preghiamo di contattarci tramite i canali di contatto indicati alla Sezione "SERVIZIO CLIENTI" a seguire.

3. DISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI

Attueremo ogni ragionevole sforzo per garantire che i prezzi e le informazioni sui Prodotti indicati sul Sito Web siano accurati e aggiornati.

Tuttavia, l'inclusione di qualunque Prodotto sul nostro Sito Web non implica, garantisce né assicura che i Prodotti saranno disponibili qualora desideriate effettuare un ordine per acquistarli.

Avremo il diritto, in qualunque momento e senza previa notifica, di modificare le informazioni sui Prodotti indicate sul Sito Web, compresi, senza limitazione, prezzi, descrizioni o disponibilità dei Prodotti.

Le modifiche non avranno alcun effetto sul prezzo, la disponibilità o la descrizione di qualunque Prodotto per cui abbiate già ricevuto la Conferma d'Ordine.

4. REGALI

Fatte salve le limitazioni di cui alla Clausola 5 sottostante, potete acquistare Prodotti come Regali e farli recapitare a un altro destinatario.



Effettuando un acquisto Regalo, garantite che avete il permesso di fornirci le informazioni relative al destinatario del Regalo.

Si ricorda che sarete responsabili della fornitura dei dati personali del destinatario in ottemperanza a tutte le leggi applicabili sulla privacy. Vi invitiamo a consultare la nostra politica sulla privacy sul Sito Web prima di fornirci dati personali di terzi.

Ci riserviamo il diritto di rifiutare il vostro ordine per qualunque ragione se riterremo che potreste non avere la giusta autorizzazione a fornirci informazioni di terzi, compresi, tuttavia non limitatamente a, nome e indirizzo del destinatario.

Consegneremo il Regalo al vostro destinatario facendo affidamento sulle vostre garanzie.

Riceverete la Conferma d'Ordine da parte nostra quando il vostro Regalo verrà spedito al destinatario, a conferma che abbiamo accettato il vostro Ordine Regalo, insieme alla fattura elettronica del vostro Ordine.

5. PREZZI E PAGAMENTI

I prezzi dei Prodotti sono indicati sul Sito Web e saranno confermati nella pagina di check-out dell'Ordine, nella Conferma d'Ordine e nella fattura elettronica che riceverete in seguito al vostro acquisto.

Ci riserviamo il diritto di modificare il prezzo dei nostri Prodotti in qualunque momento, fatto salvo che non modificheremo il prezzo di alcun Prodotto dopo avervi spedito la relativa Conferma d'Ordine.

Prestate attenzione al fatto che i prezzi dei Prodotti acquistati sul Sito Web possono variare onde riflettere politiche di prezzi e imposte applicabili nel mercato locale.

I prezzi sono comprensivi di IVA, se non diversamente indicato. Ogni altra tassa o imposta, laddove applicabile, non è inclusa, viene calcolata in funzione del valore dell'Ordine e la destinazione della spedizione, ed è riportata nella pagina di check-out Ordine, nella Conferma d'Ordine e nella fattura inviata per e-mail.

I costi di spedizione si applicano solo al vostro Ordine e saranno indicati nella pagina di check-out Ordine.

Potete pagare con carta di credito, PayPal, e-wallet o bonifico bancario (fatte salve le possibili limitazioni disposte da leggi e regolamenti applicabili), come indicato nella pagina di check-out.

Il pagamento deve essere effettuato nella valuta indicata sul vostro Ordine prima dell'invio.

Si noti che l'ente emittente della vostra carta di credito o la vostra banca potrebbero applicare oneri extra, in merito ai quali decliniamo ogni responsabilità.

Pagamento con carta di credito.

Dovete fornire i dettagli della vostra carta di credito al momento dell'Ordine. Un importo pari al valore totale del vostro Ordine viene quindi "bloccato" sulla carta di pagamento: una volta che la banca ha autorizzato l'importo "bloccato" sulla vostra carta, il valore totale della Conferma d'Ordine verrà addebitato su di essa al momento della spedizione dei Prodotti. Non accetteremo il vostro Ordine, né forniremo i Prodotti fino a quando l'ente di emissione della vostra carta di credito non ne avrà autorizzato l'uso per il pagamento dei Prodotti ordinati. Vi informeremo qualora non ricevessimo tale autorizzazione e ci riserviamo il diritto di verificare l'identità del titolare della carta richiedendo appropriata documentazione.

Una volta che la banca ha autorizzato il "blocco" dell'importo sulla vostra carta di pagamento, è possibile che, qualora sulla carta di credito venisse addebitato un importo inferiore al totale "bloccato", il saldo non sia immediatamente pienamente disponibile per ragioni oltre il nostro controllo (per esempio, ritardi da parte dell'ente emittente della vostra carta di credito nel rimuovere il "blocco" dalla stessa).

Pagamento con PayPal.

Se scegliete PayPal come metodo di pagamento, verrete reindirizzati al sito web www.paypal.com dove verrà effettuato il pagamento dei Prodotti seguendo la procedura prevista e regolata da PayPal e i termini e le condizioni contrattuali concordate tra voi e PayPal. I dati inseriti sul sito web di PayPal saranno gestiti



direttamente da PayPal e non saranno inviati né condivisi con noi, ad eccezione dei dati necessari alla finalizzazione della consegna dei Prodotti qualora abbiate selezionato l'opzione di check-out rapido con PayPal. Conseguentemente, non verremo a conoscenza né potremo registrare in alcun modo i dettagli della carta di credito collegata al vostro account PayPal o alcun altro strumento di pagamento collegato a tale account.

Un importo pari al valore totale del vostro Ordine viene quindi “bloccato” sul vostro account PayPal: una volta che PayPal ha autorizzato l'importo “bloccato” sul vostro account, il valore totale della Conferma d'Ordine verrà addebitato su di esso al momento della spedizione dei Prodotti. Non accetteremo il vostro Ordine, né forniremo i Prodotti fino a quando PayPal non avrà autorizzato l'uso del vostro account PayPal per il pagamento dei Prodotti ordinati. Vi informeremo qualora non ricevessimo tale autorizzazione e ci riserviamo il diritto di verificare l'identità del titolare dell'account PayPal richiedendo appropriata documentazione.

Una volta che PayPal ha autorizzato il “blocco” dell'importo sul vostro account PayPal, è possibile che, qualora sul vostro account PayPal venisse addebitato un importo inferiore al totale “bloccato”, il saldo non sia immediatamente pienamente disponibile per ragioni oltre il nostro controllo (per esempio, ritardi da parte di PayPal nel rimuovere il “blocco” dal vostro account PayPal).

Pagamento con e-wallet.

(i) Apple Pay

Potete scegliere questo metodo di pagamento se avete installato l'applicazione Apple Pay, avete attivato l'opzione Apple Pay e navigate con il browser Safari.

Se selezionate l'opzione Apple Pay, apparirà una finestra di popup dove inserirete il vostro indirizzo di spedizione e fatturazione, quindi selezionerete la carta preferita collegata al vostro account.

Fatto ciò, dovrete cliccare sul pulsante “Procedi” e autenticarvi con Face ID o Impronta Digitale per validare il pagamento.

Se il pagamento viene effettuato tramite Apple Pay, l'importo totale dovuto vi sarà addebitato da Apple Pay alla conclusione del contratto online. In caso di terminazione del contratto di acquisto e per ogni altro tipo di rimborso, per qualunque ragione, il rimborso sarà accreditato sullo stesso account Apple Pay che avete usato per l'acquisto originale. Il tempo richiesto per accreditare lo strumento di pagamento collegato a tale account dipende esclusivamente da Apple Pay e dal sistema bancario. Una volta attivato l'ordine di accredito a favore di tale account, Loro Piana non può essere considerata responsabile per qualunque ritardo od omissione nell'accreditamento del rimborso. Per contestazioni di tale natura, è necessario contattare direttamente Apple.

(ii) Google Pay

Potete scegliere questo metodo di pagamento se avete installato l'applicazione Google Pay e avete attivato l'opzione Google Pay.

Se selezionate l'opzione Google Pay, apparirà una finestra di popup dove inserirete il vostro indirizzo di spedizione e fatturazione, quindi selezionerete la carta preferita collegata al vostro account.

Fatto ciò, dovrete cliccare sul pulsante “Procedi” e autenticarvi con impronta digitale per validare il pagamento.

Se il pagamento viene effettuato tramite Google Pay, l'importo totale dovuto vi sarà addebitato da Google Pay alla conclusione del contratto online. In caso di terminazione del contratto di acquisto e per ogni altro tipo di rimborso, per qualunque ragione, il rimborso sarà accreditato sullo stesso account Google Pay che avete usato per l'acquisto originale. Il tempo richiesto per accreditare lo strumento di pagamento collegato a tale account dipende esclusivamente da Google e dal sistema bancario. Una volta attivato l'ordine di accredito a favore di tale account, Loro Piana non può essere considerata responsabile per qualunque ritardo od omissione nell'accreditamento del rimborso. Per contestazioni di tale natura, è necessario contattare direttamente Google.

Pagamento con bonifico bancario.

In caso di pagamento con bonifico bancario, il versamento dovrà essere effettuato sul seguente conto corrente:



INTESTATARIO C/C
LORO PIANA Spa
NOMINATIVO BANCA
BANCA INTESA SAN PAOLO
CODICE IBAN IT12C0306944312161009380938
CODICE SWIFT BCITITMMXXX

Rimarrà a vostro carico ogni onere applicato dalla vostra banca sul trasferimento e/o il cambio valutario. Si noti che accetteremo solo pagamenti da conti bancari il cui titolare sia il soggetto che effettua l'Ordine sul Sito Web e che quindi riceverà la fattura elettronica; conseguentemente, il nostro servizio clienti potrebbe contattarvi per avere tutte le informazioni necessarie in merito. Non accetteremo il vostro Ordine, né vi forniremo i Prodotti fino alla ricezione della conferma da parte della vostra banca che il pagamento è stato accreditato con successo sul nostro conto corrente bancario. Ci riserviamo il diritto di verificare l'identità del titolare del conto corrente bancario richiedendo appropriata documentazione.

Noi poniamo tutta la ragionevole cura per rendere il Sito Web sicuro e prevenire frodi. Tutte le transazioni sul Sito Web sono elaborate utilizzando un gateway di pagamento online sicuro che codifica i dettagli della vostra carta in un ambiente host sicuro.

Si noti che potremmo, in qualunque momento e a nostra esclusiva discrezione, limitare le spedizioni a determinati clienti e verso determinati paesi.

Se desiderate contestare la validità o l'ammontare di un onere che appare sul rendiconto della vostra carta di credito, contattateci all'indirizzo customerservice.eu@loropiana.com o allo +39.02.82951860 o tramite WhatsApp al numero + 39 3387288304, o sulla live chat.

6. TERMINI SPECIALI DI SPEDIZIONE IN BAHRAIN, QATAR, ARABIA SAUDITA, UCRAINA, KUWAIT E SVIZZERA

Gli speciali termini che seguono si applicano esclusivamente alle spedizioni di Prodotti in Bahrain, Qatar, Arabia Saudita, Ucraina, Kuwait e Svizzera (di seguito, "**Paesi Soggetti a Limitazioni**"):

- Il servizio di modifica non è disponibile per Bahrain, Qatar, Kuwait e Arabia Saudita, Ucraina;
- L'indirizzo di spedizione e l'indirizzo di fatturazione dovranno coincidere se i Prodotti vengono acquistati in uno dei Paesi Soggetti a Limitazioni. Non è possibile inviare i Prodotti a terzi se acquistati da o inviati a persone nei Paesi Soggetti a Limitazioni;
- Alcuni Prodotti, tra cui quelli soggetti al Trattato C.I.T.E.S, compresi articoli o merci in vigogna, la cui composizione include pelliccia, o merci in pelle esotica, possono non essere disponibili per la spedizione verso i Paesi Soggetti a Limitazioni. Loro Piana informerà il cliente prima della spedizione nel caso in cui alcuni Prodotti debbano essere rimossi dall'Ordine;
- Oltre ai costi di spedizione, laddove applicabili, che verranno indicati nella pagina di check-out Ordine e sulla Conferma d'Ordine, gli Ordini per Bahrain, Arabia Saudita e Ucraina potranno essere soggetti a dazi doganali e IVA locale in funzione del valore dei Prodotti acquistati sul Sito Web, che non possono essere calcolati anticipatamente da Loro Piana. Il corriere vi informerà di tali costi e della procedura di pagamento nonché di ogni altra formalità cui dovesse essere necessario ottemperare secondo le disposizioni della legislazione locale al momento della consegna dei Prodotti. Per informazioni più dettagliate sui dazi applicabili, potete contattarci all'indirizzo customerservice.eu@loropiana.com o al numero +39.02.82951860;
- Gli Ordini per l'Ucraina saranno elaborati solo dopo che avrete approvato il pagamento di dazi doganali e IVA locale;
- La data di consegna dei Prodotti inviati a Paesi Soggetti a Limitazioni dipende dalle procedure di sdoganamento e dall'emissione, da parte della Camera di Commercio, di un Certificato di Origine o Dichiarazione di Origine, che attesti che i Prodotti ivi elencati soddisfano criteri tali per cui possono



essere considerati come originari di quel particolare paese;

- I Prodotti possono essere resi o cambiati per colore o taglia esclusivamente utilizzando il servizio “Free Pick Up”. Non sarà possibile effettuare resi e cambi presso le boutique Loro Piana;
- In caso di resi, attraverso il servizio “Free Pick Up” di Loro Piana, Loro Piana rimborserà il prezzo pagato per i Prodotti, meno i dazi doganali per l’importazione di Prodotti da Arabia Saudita a Italia;
- I pagamenti accettati per i Paesi Soggetti a Limitazioni sono carta di credito/debito/e-wallet. Inoltre, per l’Ucraina, sarà anche accettato il pagamento con bonifico bancario.

7. CONSEGNA E TRACCIAMENTO DELL’ORDINE

I Prodotti ordinati dal Sito Web possono essere consegnati con spedizioni internazionali.

Sul nostro Sito Web potrete visualizzare i Paesi a cui spedito i Prodotti e da cui accettiamo resi/cambi.

Noi non consegneremo Prodotti a meno che o fino a quando non sia stato autorizzato e/o accreditato il pagamento sul conto corrente bancario Loro Piana.

Vi invieremo la Conferma d’Ordine una volta che i Prodotti saranno stati consegnati al nostro corriere.

La consegna avviene tramite corriere durante i normali orari lavorativi. Si prega di notare che il vostro Ordine può essere maggiorato dei costi di spedizione e che il nostro corriere non può consegnare pacchi senza ricevere una firma e/o il pagamento dei dazi doganali applicabili.

Attueremo ogni ragionevole sforzo per consegnare i Prodotti entro il numero di giorni specificato sulla vostra Conferma d’Ordine. Tuttavia, la data o l’orario di consegna specificati rappresentano solo una migliore stima, e non saremo responsabili per qualunque perdita o danno sofferti da voi a causa di ritardi nella consegna.

Potete tracciare l’avanzamento del vostro Ordine inserendo il numero di tracciamento fornito nella Conferma d’Ordine.

I Prodotti che consegniamo diventeranno vostra proprietà nel momento in cui li riceverete.

Non appena consegnati i Prodotti, diventerete responsabili per gli stessi e per qualunque perdita o danno successivi.

Alla consegna dei Prodotti, e prima di firmare qualunque documento che attesti la consegna, dovrete ispezionare attentamente l’integrità del pacco. Qualora l’imballaggio esterno o la merce fossero danneggiati al momento della consegna, vi preghiamo di rifiutare il pacco e di annotare il danno sul documento di consegna.

Firmando la ricevuta/prova di consegna, riconoscete che la merce e l’ammontare pagato sono corretti.

A mezzo del presente strumento voi rinunciate ai vostri diritti a qualunque rimborso qualora non ottemperaste alle presenti disposizioni.

8. RIVENDITA/RISPEDIZIONE DI NOSTRI ARTICOLI

La rivendita, il noleggio o la cessione per scopi commerciali o professionali dei Prodotti acquistati sul Sito sono severamente proibiti.

Ci riserviamo il diritto di rifiutare l’accettazione del vostro Ordine qualora sospettassimo che intendete rivendere i nostri Prodotti.

9. COME RESTITUISCO/CAMBIO UN PRODOTTO?

La politica che segue si applica esclusivamente ai Prodotti spediti nei Paesi che sono stati acquistati sul nostro Sito Web. Non possiamo accettare resi/cambi di Prodotti acquistati su altri siti web, presso negozi fisici, o Prodotti provenienti da paesi in cui non spedito direttamente la merce.



Si vedano le condizioni applicabili specifiche esposte a seguire:

A. Per rendere o cambiare un Prodotto online attraverso il Servizio Free Pick Up di Loro Piana:

i. Prodotti acquistati da voi:

Potete rendere o cambiare il colore o la taglia di qualunque acquisto online effettuato da voi, entro 30 giorni dalla ricezione dei Prodotti. Ciascun Prodotto può essere cambiato o reso solo una volta. Accettiamo esclusivamente cambi di colore o taglia dello stesso Prodotto già acquistato. Se desiderate un prodotto diverso, restituite il vostro acquisto ed effettuate un nuovo ordine.

Il reso o il cambio di Prodotti acquistati utilizzando il nostro servizio reso è gratuito e può essere effettuato in 3 fasi:

1. Accedete al vostro Account. Alla sezione “Cronologia Ordini”, potete selezionare la pagina di dettaglio per l’Ordine rilevante e indicare i Prodotti che vorreste rendere/cambiare oltre alla ragione per il reso o il nuovo colore/taglia desiderati. Riceverete un Numero Autorizzazione Reso che potrete stampare direttamente dal sito (in alternativa, se non avete accesso a una stampante, scrivete a mano il Numero Autorizzazione Reso sulla riga indicata nella Ricevuta di Consegna che avete ricevuto con la spedizione originale);
2. Riponete tutti i Prodotti da rendere/cambiare, nuovi, non usati, non personalizzati, non alterati e in perfette condizioni, con tutte le etichette e i cartellini attaccati, nelle scatole e negli imballaggi originali insieme al Numero Autorizzazione Reso (stampato o scritto a mano come sopra);
3. Attaccate all’esterno della scatola l’adesivo ESHOP URGENT e l’etichetta di reso DHL che avete ricevuto con la spedizione originale.

Qualora vogliate specificare un diverso indirizzo di ritiro, potete farlo in fase di inserimento della richiesta di reso (fase 1. delle istruzioni di cui sopra) e stampando una nuova etichetta di reso. Chiamate direttamente DHL o visitate il loro sito web per programmare un ritiro gratuito: dovrete fornire il codice cliente Loro Piana che appare automaticamente sulla vostra lettera di vettura, e indicare il momento migliore per il ritiro. Le spedizioni di resi con DHL saranno gratuite.

Il diritto di reso è escluso se i Prodotti appartengono a una delle seguenti categorie di Prodotti Esclusi: 1) Prodotti Personalizzati; 2) Prodotti sigillati non adatti al reso per ragioni di igiene e tutela della salute (intimo, costumi da bagno, calze, lingerie, mascherine per dormire, maschere facciali, candele, ecc.) e che sono stati aperti dopo la consegna o se il sigillo igienico non è più integro.

Il diritto al reso di un Prodotto attraverso il Servizio Free Pick Up di Loro Piana ottempera al diritto di recesso stabilito dal Servizio Clienti (*Customer Relations Department – CRD*), secondo cui i consumatori hanno il diritto di recedere dai contratti stipulati a distanza e dai contratti commerciali stipulati al di fuori della propria sede commerciale.

ii. Prodotti che avete ricevuto come regali:

Potete rendere o cambiare i Prodotti ricevuti come Regali per qualunque ragione entro 30 giorni dalla ricezione del Prodotto. Si noti che accettiamo esclusivamente cambi di colore o taglia del medesimo Prodotto già acquistato. Se rendete un Regalo, solo l’acquirente originale avrà facoltà di riceverne il rimborso. Ciascun Prodotto Regalo ricevuto può essere cambiato una sola volta.

Il diritto di reso è escluso se i Regali appartengono a una delle seguenti categorie di Prodotti Esclusi: 1) Prodotti Personalizzati; 2) Prodotti sigillati non adatti al reso per ragioni di igiene e tutela della salute (intimo, costumi da bagno, calze, lingerie, mascherine per dormire, maschere facciali, candele, ecc.) e che sono stati aperti dopo la consegna o se il sigillo igienico non è più integro.

Per il cambio di un regalo, contattate il nostro servizio clienti tramite e-mail customerservice.eu@loropiana.com o per telefono allo +39.02.82951860 o WhatsApp al numero + 39 3387288304, o, ancora, tramite live chat per ricevere il Numero Autorizzazione Reso e quindi seguite le fasi 2. e 3. al punto *i.e.* di cui sopra.

Si noti che effettueremo un controllo qualità sui Prodotti resi: se saranno in perfette condizioni, nuovi, non



usati, e con tutte le etichette e i cartellini attaccati, approveremo il reso e, a seconda dei casi, cambieremo i Prodotti o rimborseremo l'ammontare totale pagato meno i costi di spedizione originali, e i dazi doganali (laddove appropriato) sulla carta di credito, l'account PayPal o il conto corrente bancario utilizzati per l'acquisto originale. Accrediteremo il rimborso sulla carta di credito, l'account PayPal o il conto corrente bancario che avete utilizzato per acquistare i Prodotti entro circa trenta (30) giorni dalla data in cui riceveremo i Prodotti resi, fatti salvi possibili ritardi di natura tecnica non attribuibili a noi (per esempio, malfunzionamenti del circuito della carta di credito).

In caso di pagamento con bonifico bancario da un paese extra UE, il nostro servizio clienti vi contatterà per ottenere tutte le informazioni necessarie in merito. Qualunque onere applicato dalla vostra banca rimarrà a vostro carico.

Qualora i Prodotti appaiano usurati o usati, ovvero manchino di etichette o cartellini, non ottemperino ai nostri Termini di Vendita, vengano spediti da paesi dove non consegniamo direttamente o laddove avessimo ragione di credere che i Prodotti siano falsi o non siano stati acquistati direttamente sul nostro Sito Web, non potremo accettare il reso/cambio e vi invieremo nuovamente i Prodotti originali.

B. Reso di Prodotti danneggiati o difettosi

Tutti i Prodotti sono coperti da garanzia 24 (ventiquattro) mesi per mancanza di conformità come disposto per legge, fatta salva la possibilità che la legge locale disponga finestre temporali diverse per la garanzia legale obbligatoria.

Per beneficiare della garanzia, dovete poter dimostrare quando sono stati acquistati i Prodotti conservando la Ricevuta di Consegna che avete ricevuto nella spedizione originale.

Tale politica si applica sia ai Prodotti online da voi acquistati che ai Prodotti online che avete ricevuto come Regalo. Per resi relativi a problemi di qualità entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi, seguite le procedure indicate sopra alle lettere A. - *punto i.* per i Prodotti acquistati da voi sul nostro Sito Web e *punto ii.* per i Prodotti che avete ricevuto come Regali (oppure B). Per i resi oltre 30 giorni dalla ricezione dei prodotti, contattate il nostro Servizio Clienti all'indirizzo customerservice.eu@loropiana.com o telefonicamente al numero +39.02.82951860 o via WhatsApp allo + 39 3387288304, o, ancora, tramite live chat.

Al momento della consegna, dovrete verificare i Prodotti per accertarvi che siano conformi ai Prodotti ordinati e che non presentino difetti. Dovrete informarci dell'esistenza di qualunque non-conformità entro un periodo pari a 2 (due) mesi dal giorno in cui avete rilevato la non-conformità.

Salvo prova contraria, si presumerà che qualunque mancanza di conformità che addivenga evidente entro 6 (sei) mesi dalla consegna dei Prodotti sia esistita al momento della consegna a meno che tale presunzione sia incompatibile con la natura del prodotto o la natura della non-conformità.

Si noti che esamineremo i Prodotti resi per problemi di qualità: se riscontreremo un'effettiva presenza di non-conformità qualitative, ripareremo (laddove possibile) i Prodotti o li sostituiranno con altri nuovi. Qualora non fossimo in grado di riparare o sostituire i Prodotti in maniera tempestiva e soddisfacente, allora:

- *Per Prodotti acquistati da voi sul nostro Sito Web*, rimborseremo il prezzo pagato per i Prodotti (insieme ai costi di spedizione iniziali e a qualunque costo da voi sostenuto per rendere i Prodotti, a condizione che forniate evidenza di quanto addotto per iscritto) sulla carta di credito, l'account PayPal o il conto corrente bancario utilizzato per l'acquisto originale in accordo con i regolamenti applicabili. In caso di pagamento tramite bonifico bancario ricevuto da un paese extra UE verrete contattati dal nostro Servizio Clienti per ottenere tutte le informazioni necessarie in merito. Qualunque onere applicato dalla vostra banca rimarrà a vostro carico. Il rimborso a vostro beneficio verrà ridotto in considerazione dell'utilizzo che avete fatto del Prodotto sin dalla sua consegna;
- *Per Prodotti che avete ricevuto come Regalo*, il rimborso può essere emesso solo all'acquirente, perciò verrete contattati dal Servizio Clienti per ottenere tutte le informazioni necessarie in merito.

La garanzia per le non-conformità si applica solo se i Prodotti sono stati utilizzati correttamente, in ottemperanza allo scopo inteso e in accordo con le istruzioni di uso e lavaggio contenute e/o fornite con i



Prodotti. Conseguentemente, se ragionevolmente riterremo che i Prodotti che avete reso non siano difettosi/danneggiati e non abbiamo problemi di qualità, oppure se siano stati danneggiati a causa di errato utilizzo o ci siano stati spediti oltre la scadenza indicata, non avrete diritto a rimborso e/o riparazione e/o cambio e vi restituiranno i Prodotti originali.

10. MODIFICHE

Il servizio modifiche offre modifiche di misura ai clienti, come per esempio: fare l'orlo ai pantaloni, stringere la vita o accorciare le maniche di una giacca.

Qualunque aggiustamento del design originale del prodotto non è considerata una modifica (per esempio, accorciare le maniche a tre quarti o modificare uno scollo).

Allo stesso modo, personalizzazione e riparazione non sono considerate modifiche.

Potete portare qualunque Prodotto Prêt-à-porter che avete acquistato online presso una boutique Loro Piana nel paese dove sono stati consegnati i Prodotti per le modifiche di base.

Le modifiche vengono apportate gratuitamente entro sei (6) mesi dall'acquisto dei Prodotti. Portate con voi una copia della Ricevuta di Consegna insieme ai Prodotti da modificare. Le tempistiche per le modifiche dipendono dai servizi richiesti, dal numero di Prodotti da modificare e dalla disponibilità dello staff presso ogni boutique.

Contattate il servizio clienti per ricevere la lista delle boutique Loro Piana presenti nel paese dove sono stati spediti i Prodotti.

11. SERVIZIO CLIENTI

Offriamo assistenza clienti per qualunque problema relativo all'utilizzo del Sito Web, l'effettuazione di un Ordine, il tracciamento dei Prodotti, la loro disponibilità, il processo di login/registrazione e qualunque ulteriore informazione vi possa essere necessaria relativamente all'utilizzo del nostro Sito Web e/o i nostri Prodotti. Il nostro servizio clienti è disponibile in inglese e italiano dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18 CET, ad eccezione dei giorni festivi.

Se avete bisogno di informazioni, vi invitiamo a fare riferimento alla nostra "sezione FAQ" sul nostro Sito Web e se non sarete soddisfatti potrete contattarci tramite:

- E-mail: customerservice.eu@loropiana.com;
- Telefono (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 CET, ad eccezione dei giorni festivi): +39.02.82951860;
- WhatsApp (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 CET, ad eccezione dei giorni festivi): +39 3387288304;
- La live chat è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 CET.

12. INFORMAZIONI PERSONALI

Effettuando un Ordine sul nostro Sito, ci fornirete alcune vostre informazioni personali, che noi utilizzeremo per elaborare l'Ordine, consegnare i Prodotti ordinati e per altri scopi limitati. La raccolta e l'utilizzo dei vostri dati personali da parte nostra avverranno secondo i termini della nostra politica sulla privacy sul Sito Web.

Fornendoci informazioni personali, acconsentite al loro utilizzo da parte nostra per scopi legati all'elaborazione Ordini, il pagamento, e qualsiasi richiesta da parte del beneficiario in relazione a tale/i Ordine/i.

13. LA NOSTRA RESPONSABILITÀ NEI VOSTRI CONFRONTI

Nulla in questi Termini di Vendita esclude o limita la nostra responsabilità verso di voi per frode, morte, lesioni personali o altra responsabilità causata da nostra negligenza, violazione dei termini relativi al titolo



impliciti secondo il Codice dei Consumatori relativamente ai Prodotti spediti in Italia o altra responsabilità che le leggi applicabili dichiarano non possa essere esclusa o limitata.

Nella misura massima consentita dalla legge applicabile, noi non saremo responsabili verso di voi, secondo questi Termini di Vendita, per qualunque perdita di profitto, di reddito, di attività commerciale, di introiti o di avviamento; qualunque perdita o corruzione o danno di dati; o qualunque perdita o danno che non sia il risultato ragionevolmente prevedibile della nostra violazione di questi Termini di Vendita o della violazione da parte nostra del dovere legale di cura in capo a noi. Perdita o danno sono “ragionevolmente prevedibili” se, al momento della stipula di questi Termini di Vendita, tale perdita era: 1) contemplata da noi e voi; o 2) voi ci avete informati che la perdita avrebbe potuto verificarsi qualora noi avessimo violato questi Termini di Vendita o il nostro dovere legale di cura.

14. TERMINI SPECIALI DI VENDITA PER PRODOTTI PERSONALIZZATI

Questi Termini Speciali, insieme ai Termini di Vendita, si applicano a voi e al vostro acquisto di Prodotti Personalizzati. In caso di conflitti tra i Termini di Vendita e questi Termini Speciali, questi ultimi prevalgono.

Nessun reso o cambio verrà accettato per Prodotti Personalizzati a meno che i Prodotti Personalizzati non siano danneggiati o difettosi, secondo l'articolo 9, lettera B. Tuttavia, avete facoltà di cancellare il vostro ordine entro tre (3) giorni dalla sua effettuazione sul Sito. In tal caso, noi rimborseremo il vostro acquisto in toto. In aggiunta, il Prodotto Personalizzato può essere reso qualora esso non corrisponda ai prodotti inclusi nel modulo d'ordine debitamente sottoscritto, entro 10 giorni dalla consegna, fornendo evidenza dell'acquisto (per esempio, ricevuta o fattura) e il modulo d'ordine debitamente firmato.

I Prodotti Personalizzati possono essere consegnati in un arco temporale indicato sul nostro Sito. I termini di consegna sono meramente indicativi e possono variare a seconda della personalizzazione richiesta. I Prodotti Personalizzati vengono spediti separatamente dagli ordini degli altri Prodotti.

Dopo l'effettuazione dell'ordine, l'ammontare totale del vostro ordine verrà addebitato sulla vostra carta di credito o sul vostro account PayPal e voi riceverete una conferma d'ordine via e-mail insieme alla fattura elettronica di pagamento. Tuttavia, possono esserci occasioni in cui confermeremo il vostro ordine, ma successivamente scopriremo di non potervi fornire i Prodotti Personalizzati che avete ordinato; in tal caso, cancelleremo l'ordine e rimborseremo il prezzo d'acquisto in toto. Una volta pronto il vostro ordine, vi invieremo un'e-mail per informarvi che il vostro Ordine è stato spedito insieme al relativo numero di tracciamento.

I metodi di pagamento accettati per il servizio dei Prodotti Personalizzati sono carta di credito, e-wallet e PayPal (nei Paesi Soggetti a Limitazioni si applicano solo pagamenti con carta di credito e e-wallet).

15. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il Sito Web e i suoi contenuti sono tutelati dai Diritti di Proprietà Intellettuale.

Voi riconoscete e accettate che tutti i diritti d'autore, i marchi commerciali e tutti gli altri Diritti di Proprietà Intellettuale e altri diritti simili rimarranno sempre in capo a noi o ai nostri licenziatari. Non vi è permesso utilizzare alcun Diritto di Proprietà Intellettuale in capo a noi o ai nostri licenziatari senza previo nostro espresso accordo.

16. TERMINI GENERALI

Questi Termini di Vendita, e ogni altro documento/termine a cui si fa riferimento espressamente nel presente documento, rappresentano l'intero accordo tra voi e noi con rispetto all'argomento in questione e sostituiscono tutti i precedenti accordi e contratti, orali o scritti, relativamente all'argomento stesso.

Qualora una disposizione di questi Termini di Vendita sia ritenuta non valida, illegale o non applicabile, la validità, legalità e attuabilità delle restanti disposizioni non saranno in alcun modo minate o ridotte.

In qualunque momento nel corso della durata del Contratto, ci riserviamo il diritto di assegnare, trasferire, gravare, impegnare o altrimenti risolvere il Contratto e qualunque pretesa di pagamento che sia emersa in



relazione al Contratto. Voi non potete assegnare, trasferire, gravare, impegnare o altrimenti risolvere il Contratto, ovvero alcuno dei vostri diritti e obblighi derivanti dal Contratto senza nostro espresso consenso.

Nessuna parte, diversamente da voi o noi, ha il diritto di applicare qualunque termine di questi Termini di Vendita.

Qualora una delle parti non reclami o ritardi a reclamare i propri diritti secondo questi Termini di Vendita, ciò non costituirà impedimento alla possibilità di farlo in una data successiva.

17. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

Fatti salvi gli eventuali termini di risoluzione delle dispute applicabili alle vendite in ognuno dei Paesi Soggetti a Limitazioni, questi Termini di Vendita sono regolati dalla legge italiana e dovranno essere interpretati di conseguenza, senza pregiudizio di qualsiasi altra disposizione imperativa di legge più favorevole al cliente applicabile nel paese di residenza abituale del cliente.

Ogni controversia sarà soggetta all'esclusiva giurisdizione del tribunale competente del luogo in cui il Consumatore è domiciliato o residente o, a scelta del Consumatore, del Tribunale italiano di Milano.

In alternativa, il cliente domiciliato o residente in uno degli stati membri dell'Unione Europea, Islanda, Norvegia, Liechtenstein, può optare per una delle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie disposte dalle leggi applicabili attualmente in vigore, come la piattaforma fornita dalla Commissione Europea, disponibile sul sito <http://ec.europa.eu/odr>

Per le vendite verso i Paesi Soggetti a Limitazioni, questi Termini di Vendita sono regolati dalla legge italiana e dovranno essere interpretati di conseguenza, senza pregiudizio di qualsiasi altra disposizione imperativa di legge più favorevole al cliente applicabile nel paese di residenza abituale del cliente. Tutte le dispute derivanti da, o in connessione con, questi Termini di Vendita dovranno essere sottoposte alla Corte Internazionale di Arbitrato della Camera di Commercio Internazionale e dovranno essere appianate, secondo il Regolamento di Arbitrato della Camera di Commercio Internazionale, da un arbitro nominato in conformità a suddetto Regolamento. La lingua dell'arbitrato sarà l'inglese e la sede dell'arbitrato sarà Milano, Italia.