



**CONDITIONS DE VENTE - COMMANDES LIVRÉES DANS L'UNION EUROPÉENNE,
AU BAHREÏN, EN UKRAÏNE, EN SUISSE, AU QATAR, AU KOWEÏT ET EN ARABIE
SAOUDITE**

(Mises à jour au 30 mars 2022)

Les présentes conditions de vente (ci-après les « **Conditions de Vente** ») définissent les conditions applicables à votre achat de Produits par le biais du Site Internet et qui sont expédiés vers les Pays.

Veillez lire attentivement les présentes Conditions de Vente avant de passer une Commande. En confirmant que vous avez lu et accepté les présentes Conditions de Vente lorsque vous soumettez une commande par le biais du Site Internet, vous confirmez votre acceptation sans condition.

Votre utilisation du Site Internet est soumise aux Conditions d'Utilisation de notre Site Internet que vous pouvez consulter dans la section *Juridique - Conditions d'Utilisation de notre Site Internet*.

L'achat de Produits sur le Site Internet est réservé uniquement aux Consommateurs.

Les termes en majuscules utilisés dans les présentes Conditions de Vente ont la signification indiquée dans la section *Définitions* du présent document, sauf définition contraire ailleurs dans le présent document.

Les présentes Conditions de Vente ainsi que votre Confirmation de Commande constituent le contrat conclu entre vous et nous pour la fourniture des Produits. Aucune autre condition n'est applicable. Le contrat ne pourra être modifié que si nous convenons d'y procéder par écrit ou par courriel.

Loro Piana se réserve le droit, à tout moment et à sa seule discrétion, de changer, modifier, réviser, ajouter ou supprimer des parties des présentes Conditions de Vente, sans préavis, en publiant un lien vers les Conditions de Vente mises à jour ou révisées ; à condition toutefois qu'aucun changement des Conditions de Vente ne s'applique à une commande pour laquelle vous avez déjà reçu une Confirmation de Commande.

Veillez vous assurer que vous avez lu et compris les présentes Conditions de Vente avant de passer votre Commande. Si vous n'acceptez pas les modifications apportées aux présentes Conditions de Vente, vous ne devez pas passer de commande de produits par le biais du Site.

Une copie des présentes Conditions de Vente peut être conservée électroniquement ou imprimée par tous les utilisateurs de notre Site Internet.

1. DÉFINITIONS

Dans le présent document :

« *Consommateur* » désigne toute personne physique effectuant des achats à des fins non liées à son activité commerciale, artisanale ou professionnelle.

« *Code de la consommation* » désigne le décret législatif italien n° 206 du 6 septembre 2005 s'appliquant aux Produits expédiés en Italie.

« *Contrat* » désigne le contrat conclu entre vous et nous pour la vente et l'achat de Produits, comprenant votre Commande, notre confirmation par courriel de notre acceptation de votre Commande et les présentes Conditions de Vente.

« *DDC* » désigne la directive sur les droits des consommateurs (directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs).

« *Pays* » désigne les pays de l'Union européenne, le Bahreïn, la Suisse, l'Ukraine, le Qatar, le Koweït et le Royaume d'Arabie saoudite

« *Récépissé de livraison* » désigne le formulaire de livraison listant les Produits expédiés. Ce formulaire est envoyé avec les Produits.

« *Produits Exclus* » désigne les Produits qui ne peuvent pas être retournés, à savoir : 1) les Produits Personnalisés ; 2) les Produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la



santé et d'hygiène (sous-vêtements, maillots de bain, chaussettes, lingerie, masques de sommeil, masques faciaux, bougies, etc.) et qui n'ont pas été descellés après la livraison ou si l'étiquette d'hygiène n'est plus en place.

« *Cadeau* » désigne tout Produit acheté par l'intermédiaire du Site Internet pour être livré à un autre destinataire.

« *Droits de propriété intellectuelle* » désigne les brevets de tout type, les droits sur les bases de données, les droits d'auteur, les droits sur les dessins et modèles, les droits des marques et autres droits similaires, ainsi que le droit de demander la protection de ces droits, qu'ils aient été enregistrés ou non et comprenant tout enregistrement en cours.

« *Loro Piana* », « *nous* », « *notre* » ou « *nos* » désignent la société Loro Piana S.p.A. entreprise sous la direction et la coordination de LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton S.E. (France) -, dont le siège social est situé Corso Rolandi 10, 13017 Quarona (VC) - Italie, numéro de TVA 01611400027, numéro de registre des sociétés 08075900152, adresse électronique : customerservice.eu@loropiana, tel +39.02.82951860

« *Magasin Loro Piana* » désigne tout magasin Loro Piana répertorié comme disponible pour les retours sur notre Site Internet, y compris la fonction d'achat en ligne.

« *Commande* » désigne une commande de Produits.

« *Récapissé de Traitement de la Commande* » désigne le courriel que Loro Piana vous enverra au moment où votre Commande est reçue par celle-ci.

« *Confirmation de Commande* » désigne le courriel que Loro Piana vous enverra au moment de l'expédition des Produits pour confirmer l'expédition de tout ou d'une partie des Produits commandés.

« *Produits Personnalisés* » désigne les Produits pour lesquels Loro Piana propose un service de personnalisation.

« *Produits* » désigne les Produits que nous vendons sur le Site Internet.

« *Produits de Prêt-à-porter* » : vêtements de prêt-à-porter, vendus à l'état fini et dans des tailles standardisées

« *Numéro d'Autorisation de Retour* » désigne le numéro que vous recevrez pour échanger ou retourner les Produits.

« *Conditions Particulières* » désigne les conditions particulières de vente des Produits Personnalisés.

« *Conditions de Vente* » désigne les présentes conditions générales de vente.

« *Vous* » désigne notre client

« *Site Internet* » désigne notre Site Internet situé à l'adresse <http://www.loropiana.com>.

2. COMMANDE ET ACCEPTATION

Pour passer une Commande, vous devez être âgé de 18 ans ou plus et, en passant une commande, vous déclarez avoir au moins 18 ans.

Vous devrez sélectionner les Produits sur le Site Internet, en choisir la couleur et la taille et les ajouter à votre panier.

Si vous souhaitez procéder à l'achat, vous pouvez choisir l'une des options suivantes :

- Option de paiement express PAYPAL en cliquant sur le bouton « PAYPAL ». Dans ce cas, vous serez automatiquement redirigé vers le Site Internet www.paypal.it où vous effectuerez le paiement sans vous inscrire sur le Site Internet. Une fois le paiement effectué, vous serez redirigé vers le Site Internet afin de compléter les informations manquantes nécessaires à la réalisation de la Commande
- Option de paiement sur le Site Internet en cliquant sur le bouton « PROCÉDURE DE



PAIEMENT». Dans ce cas, vous pouvez continuer soit en vous inscrivant ou en vous connectant à votre compte personnel, soit sans vous inscrire.

Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de votre mot de passe et de la restriction de l'accès à votre mot de passe et à votre compte. Vous acceptez d'endosser la responsabilité de tous les achats et de toutes les activités qui ont lieu depuis votre compte.

Une fois que vous aurez sélectionné votre mode de paiement, vous serez redirigé vers la page de paiement où, pour finaliser la commande, vous cliquerez sur le bouton « SOUMETTRE LA COMMANDE ET PAYER ».

Chaque commande soumise constitue une offre d'achat de Produits auprès de nous. Les Commandes sont soumises à la disponibilité des Produits et à notre acceptation et nous pouvons, à tout moment et à notre seule discrétion, refuser d'accepter votre Commande, incluant mais non limité aux cas où :

- vous nous avez fourni (i) des informations incorrectes, incluant mais non limité aux données de paiement insuffisantes ou incorrectes, des informations de facturation incorrectes ; (ii) une adresse de livraison insuffisante ou incorrecte - à cet égard, veuillez noter que nous n'expédions pas de Produits à des boîtes postales ; ou (iii) des informations frauduleuses
- il y a une erreur sur le Site Internet concernant les Produits que vous avez commandés, par exemple une erreur concernant le prix ou la description des Produits tels qu'ils sont affichés sur notre Site Internet
- les Produits que vous avez commandés ne sont plus disponibles sur notre Site Internet
- le montant de la transaction proposée est excessivement élevé, selon notre évaluation au cas par cas, et sous réserve de notre discrétion; ou
- nous pensons que vous avez moins de 18 ans.

Si nous ne sommes pas en mesure d'accepter votre Commande, nous vous contacterons à l'adresse électronique ou au numéro de téléphone que vous nous avez fournis, dès que possible dans les 30 jours suivant la date de votre Commande.

Si vous passez une Commande par téléphone, vous devrez vous inscrire sur le Site Internet pendant l'appel et nous fournir une adresse électronique.

Après avoir passé votre Commande par le biais du Site Internet ou par téléphone, vous recevrez un Récépissé de Traitement de la Commande, consistant en un courriel de notre part confirmant que nous avons bien reçu votre Commande et qu'elle est en cours de traitement.

Si vous ne recevez pas le Récépissé de Traitement de la Commande dans les 48 heures suivant la commande, contactez-nous au +39.02.82951860 ou par courriel à l'adresse suivante customerservice.eu@loropiana.com avant d'essayer de passer une autre Commande pour les mêmes Produits.

Veuillez noter que le Récépissé de Traitement de Commande ne constitue pas une acceptation de votre Commande.

L'acceptation de votre Commande et le débit du montant sur votre carte de crédit ou autre moyen de paiement que vous avez sélectionné n'auront lieu que lorsque nous vous enverrons la Confirmation de Commande par laquelle nous vous informons que votre Commande a été expédiée.

Avec la Confirmation de Commande, vous recevrez également une facture électronique correspondant à votre Commande.

Vous reconnaissez et acceptez que nous nous réservons le droit d'accepter votre Commande entièrement ou en partie ; ainsi, en cas d'acceptation partielle, votre carte sera débitée et les Produits seront expédiés pour la partie de la Commande qui a été acceptée.

Si vous avez des questions, des commentaires ou des préoccupations concernant votre Commande, ou si



vous pensez que votre commande a été rejetée par erreur, veuillez nous contacter aux coordonnées indiquées dans la section « SERVICE CLIENT » ci-dessous.

3. DISPONIBILITÉ DU PRODUIT

Nous ferons tout ce qui est raisonnablement possible pour nous assurer que les prix et autres informations sur les Produits publiés sur le Site Internet sont exacts et à jour.

Toutefois, la présence de Produits sur le Site Internet n'implique, ni ne garantit ou ne permet de savoir si ces Produits seront disponibles si vous souhaitez passer une Commande d'achat.

Nous aurons le droit, à tout moment et sans préavis, d'apporter des modifications aux informations sur les Produits indiquées sur le Site Internet, y compris, mais sans s'y limiter, les informations sur les prix, la description ou la disponibilité des Produits.

Les modifications n'affecteront toutefois pas le prix, la disponibilité ou la description des Produits pour lesquels vous avez reçu la Confirmation de Commande.

4. CADEAUX

Sous réserve des restrictions figurant à l'article 5 ci-dessous, vous pouvez acheter des Produits en tant que Cadeau et les faire envoyer à un autre destinataire.

En effectuant un achat de Cadeau, vous déclarez avoir la permission de nous fournir des informations relatives au destinataire du cadeau.

Veillez noter que vous serez responsable de la fourniture des données personnelles du destinataire conformément à toute loi applicable en matière de protection des données personnelles. Nous vous invitons à consulter notre politique de protection des données personnelles sur le Site Internet avant de nous fournir les données personnelles d'un tiers.

Nous nous réservons le droit de rejeter votre commande pour quelque raison que ce soit si nous pensons que vous n'êtes pas dûment autorisé à nous fournir des informations sur des tiers incluant mais non limité au(x) nom(s) ou adresse(s) du destinataire.

Nous livrerons le Cadeau à votre destinataire sur la base de vos déclarations.

Vous recevrez une Confirmation de Commande de notre part lorsque votre Cadeau aura été expédié au destinataire, confirmant que nous avons accepté votre Commande pour le Cadeau et une facture électronique pour votre Commande.

5. PRIX ET PAIEMENT

Les prix des Produits sont indiqués sur le Site Internet et seront confirmés sur la page de paiement de la Commande, dans la Confirmation de Commande ainsi que dans la facture électronique que vous recevrez après votre achat.

Nous nous réservons le droit de modifier le prix de nos Produits à tout moment, à condition de ne pas modifier le prix d'un Produit après l'envoi de la Confirmation de Commande.

Veillez noter que les prix facturés pour les Produits achetés sur le Site Internet peuvent varier afin de refléter les prix du marché local et les droits applicables.

Les prix comprennent la TVA, sauf indication contraire. Toutes les autres taxes et droits applicables le cas échéant ne sont pas inclus et sont calculés en fonction de la valeur de votre Commande et de votre destination de livraison et sont détaillés sur la page de paiement de la Commande, dans la Confirmation de Commande ainsi que dans la facture envoyée par courriel.

Des frais d'expédition peuvent également s'appliquer à votre Commande et seront indiqués sur la page de paiement de la Commande.

Vous pouvez payer par carte de crédit, Paypal, porte-monnaie électronique ou virement bancaire (sauf



restrictions éventuelles prévues par les lois et règlements applicables), comme indiqué sur notre page de paiement.

Le paiement doit être effectué dans la devise indiquée sur votre Commande avant de la soumettre.

Nous vous informons que vous pouvez supporter des frais supplémentaires imposés par l'émetteur de votre carte de crédit ou par votre banque, pour lesquels nous déclinons toute responsabilité.

Paiement par carte de crédit

Vous devez fournir les détails de votre carte lorsque vous passez votre Commande. Nous placerons une « retenue » sur votre carte de paiement pour la valeur totale de votre Commande. Si la « retenue » sur votre carte a été autorisée par votre banque, votre carte de crédit sera débitée de la valeur totale de la Confirmation de Commande au moment où les Produits vous seront expédiés. Nous n'accepterons pas votre Commande et nous ne vous fournirons pas les Produits tant que l'émetteur de votre carte de crédit n'aura pas autorisé l'utilisation de votre carte pour le paiement des Produits commandés. Si nous ne recevons pas cette autorisation, nous vous en informerons. Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité du titulaire de la carte de crédit en demandant les documents appropriés.

Après qu'une « retenue » sur votre carte de paiement a été autorisée par votre banque, veuillez noter que, dans le cas où votre carte de crédit est débitée d'un montant inférieur au montant total de la « retenue », il est possible que le solde ne soit pas immédiatement entièrement disponible pour des raisons indépendantes de notre volonté (par exemple, retards de l'émetteur de votre carte de crédit dans la suppression de la « retenue » sur votre carte de crédit).

Paiement par PayPal

Si vous choisissez PayPal comme méthode de paiement, vous serez redirigé vers le Site Internet www.paypal.com où le paiement des Produits sera effectué selon la procédure prévue et réglementée par PayPal et les termes et conditions du contrat tels que convenus entre vous et PayPal. Les données saisies sur le site PayPal seront traitées directement par PayPal et ne seront pas envoyées ou partagées avec nous, à l'exception des données nécessaires pour effectuer la livraison des Produits dans le cas où vous avez sélectionné l'option de paiement express PayPal. Nous n'aurons donc aucune connaissance et ne pourrions enregistrer d'aucune façon les détails de la carte de crédit connectée à votre compte PayPal ou tout autre instrument de paiement connecté audit compte.

Nous placerons une « retenue » sur votre compte PayPal pour la valeur totale de votre Commande. Si la « retenue » sur votre compte PayPal a été autorisée par PayPal, votre compte PayPal sera débité de la valeur totale de la Confirmation de Commande au moment où les Produits vous seront expédiés. Nous n'accepterons pas votre Commande et nous ne vous fournirons pas les Produits tant que PayPal n'aura pas autorisé l'utilisation de votre COMPTE PayPal pour le paiement des Produits commandés. Si nous ne recevons pas cette autorisation, nous vous en informerons. Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité du titulaire du compte PayPal en demandant les documents appropriés.

Après qu'une « retenue » sur votre compte PayPal a été autorisée par PayPal, veuillez noter que, dans le cas où votre compte PayPal est débité d'un montant inférieur au montant total de la « retenue », il est possible que le solde ne soit pas immédiatement entièrement disponible pour des raisons indépendantes de notre volonté (par exemple, retards de PayPal dans la suppression de la « retenue » sur votre compte PayPal).

Paiement par porte-monnaie électronique.

(i) Apple Pay

Si vous avez installé l'application Apple Pay et activé l'option Apple Pay et que vous naviguez dans Safari, vous pouvez choisir ce mode de paiement.

Si vous choisissez Apple Pay comme option, une fenêtre contextuelle s'affichera et vous devrez insérer votre adresse de livraison et de facturation et sélectionner la carte préférée connectée à votre compte.

Une fois terminé, vous devrez cliquer sur le bouton « continuer » et vous authentifier via Face ID ou Fingerprint et valider le paiement.

En cas de paiement par Apple Pay, le montant total dû vous sera débité par Apple Pay à la conclusion du



contrat en ligne. En cas de résiliation du contrat d'achat et pour tout autre type de remboursement, pour quelque raison que ce soit, le remboursement sera crédité sur votre compte Apple Pay que vous avez utilisé pour l'achat initial. Le temps nécessaire pour créditer l'instrument de paiement connecté audit compte dépend exclusivement d'Apple Pay et du système bancaire. Une fois que l'ordre de crédit en faveur dudit compte a été établi, Loro Piana ne peut être tenu responsable des retards ou omissions pour le crédit du remboursement. En cas de réclamation, vous devez contacter Apple directement.

(ii) Google Pay

Si vous avez installé l'application Google Pay et activé l'option Google Pay, vous pouvez choisir ce mode de paiement.

Si vous choisissez Google Pay comme option, un pop-up s'affichera et vous devrez insérer votre adresse de livraison et de facturation et sélectionner la carte préférée connectée à votre compte.

Une fois terminé, vous devrez cliquer sur le bouton « continuer » et vous authentifier via Fingerprint et valider le paiement.

En cas de paiement par Google Pay, le montant total dû vous sera débité par Google Pay à la conclusion du contrat en ligne. En cas de résiliation du contrat d'achat et pour tout autre type de remboursement, pour quelque raison que ce soit, le remboursement sera crédité sur votre compte Google Pay que vous avez utilisé pour l'achat initial. Le temps nécessaire pour créditer l'instrument de paiement connecté audit compte dépend exclusivement de Google et du système bancaire. Une fois que l'ordre de crédit en faveur dudit compte a été établi, Loro Piana ne peut être tenu responsable des retards ou omissions pour le crédit du remboursement. En cas de réclamation, vous devez contacter Google directement.

Paiement par virement bancaire.

En cas de paiement par virement bancaire, le paiement doit être effectué sur le compte bancaire suivant :

TITULAIRE DU COMPTE

LORO PIANA Spa

NOM DE LA BANQUE

BANCA INTESA SAN PAOLO

CODE IBAN IT12C0306944312161009380938

CODE SWIFT BCITITMMXXX

Vous serez responsable du paiement de tous les frais appliqués par votre banque au transfert et/ou à tout échange de devises. Veuillez noter que nous n'acceptons que les paiements provenant de comptes bancaires dont le titulaire est la personne qui passe la Commande sur le Site Internet et qui recevra ensuite la facture électronique : vous pourriez donc être contacté par notre service clientèle qui devra obtenir toutes les informations nécessaires à ce sujet. Nous n'accepterons pas votre Commande et nous ne vous fournirons pas les Produits tant que nous n'aurons pas reçu la confirmation de notre banque que le paiement a été crédité avec succès sur notre compte bancaire. Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité du titulaire du compte bancaire en demandant les documents appropriés.

Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour sécuriser le Site Internet et prévenir les fraudes. Toutes les transactions sur le Site Internet sont traitées par une passerelle de paiement en ligne sécurisée qui crypte les données de votre carte dans un environnement hôte sécurisé.

Veuillez noter que nous pouvons, à tout moment et à notre seule discrétion, restreindre les expéditions vers certains clients et pays.

Si vous souhaitez contester la validité ou le montant d'un débit figurant sur votre relevé de carte de crédit, veuillez nous contacter à l'adresse suivante customerservice.eu@loropiana.com ou +39.02.82951860 ou par WhatsApp au + 39 3387288304, ou par chat en direct.

6. CONDITIONS SPÉCIALES RELATIVES AUX ENVOIS À DESTINATION DU BAHREÏN, DU QATAR, DE L'ARABIE SAOUDITE, DE L'UKRAINE, DU KOWEÏT ET DE LA SUISSE



Les conditions spéciales suivantes s'appliquent exclusivement aux expéditions de Produits à destination du Bahreïn, du Qatar, de l'Arabie saoudite, de l'Ukraine, du Koweït et de la Suisse (les « **Territoires Réglementés** ») :

- Le service de retouches n'est pas disponible pour le Bahreïn, le Qatar, le Koweït et l'Arabie saoudite, l'Ukraine.
- L'adresse de livraison et l'adresse de facturation doivent correspondre en cas d'achat de Produits dans un Territoire Réglementé. Il n'est pas possible d'envoyer les Produits à des tiers en cas d'achat ou d'envoi dans un Territoire Réglementé.
- Certains Produits, parmi lesquels ceux soumis à la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (C.I.T.E.S.), y compris les articles en vigogne ou les marchandises dont la composition comprend de la fourrure ou des articles en cuir exotique, peuvent ne pas être disponibles pour l'expédition vers un Territoire Réglementé. Loro Piana informera l'acheteur avant que l'expédition n'ait lieu si certains des Produits devaient être retirés de la commande.
- Outre les frais d'expédition - le cas échéant -, qui seront détaillés sur la page de vérification de la Commande et sur la Confirmation de Commande, les Commandes destinées au Bahreïn, à l'Arabie saoudite et à l'Ukraine peuvent être soumises à des droits de douane et à la TVA locale qui varient en fonction de la valeur des Produits achetés sur le Site Internet et qui ne peuvent être calculés à l'avance par Loro Piana. Le transporteur vous informera des coûts à payer et de la procédure de paiement ainsi que des autres formalités qui doivent être respectées en vertu de la législation locale au moment où les Produits vous sont livrés. Pour des informations plus détaillées sur les droits applicables, veuillez nous contacter à l'adresse customerservice.eu@loropiana.com ou au numéro +39.02.82951860
- Les Commandes destinées à l'Ukraine ne seront traitées qu'après votre approbation des droits de douane et du paiement de la TVA locale.
- La date de livraison des Produits livrés dans un Territoire Réglementé dépend du dédouanement ainsi que de la délivrance par la Chambre de commerce d'un Certificat d'Origine ou d'une Déclaration d'Origine, qui atteste que les Produits qui y sont énumérés répondent à certains critères pour être considérés comme originaires d'un pays particulier.
- Les Produits peuvent être retournés ou échangés selon leur couleur ou leur taille exclusivement en utilisant le service « Enlèvement Gratuit ». Les retours et les échanges dans les magasins Loro Piana ne seront pas possibles.
- En cas de retour des Produits, en utilisant le service « Enlèvement Gratuit » de Loro Piana, cette dernière remboursera le prix que vous avez payé pour les Produits, moins les droits de douane pour l'importation des Produits d'Arabie Saoudite en Italie.
- Les paiements acceptés pour les Territoires Réglementés sont les cartes de crédit/débit/portemonnaie électronique. En outre, pour l'Ukraine, le paiement par virement bancaire sera également accepté.

7. LIVRAISON ET SUIVI DES COMMANDES

L'expédition internationale est possible lorsque vous commandez des Produits sur le Site Internet.

Vous pouvez consulter les pays vers lesquels nous expédions les Produits et à partir desquels nous acceptons les retours/échanges directement sur notre Site Internet.

Nous ne livrons aucun Produit tant que le paiement n'a pas été autorisé et/ou crédité sur le compte bancaire de Loro Piana.

Lorsque les Produits sont remis à notre transporteur, nous vous envoyons la Confirmation de Commande.



La livraison sera effectuée par un transporteur pendant les horaires de bureau ordinaires. Veuillez noter que des frais d'expédition peuvent s'appliquer à votre Commande et que notre transporteur ne peut pas livrer de colis sans recevoir une signature et/ou le paiement des droits de douane applicables.

Nous ferons tout effort raisonnable pour livrer les Produits dans le délai en jours spécifié sur votre Confirmation de Commande. Toutefois, toute date ou heure de livraison que nous indiquons n'est qu'une estimation et nous ne serons pas responsables des pertes ou dommages que vous subirez en raison d'un tel retard de livraison.

Vous pouvez suivre l'évolution de votre commande en saisissant le numéro de suivi fourni dans votre Confirmation de Commande.

Les Produits que nous vous livrons deviennent votre propriété au moment où vous les recevez.

Dès que nous vous aurons livré les Produits, vous en serez responsable et vous serez responsable de toute perte ou de tout dommage subi par la suite.

Lors de la livraison des Produits, et avant de signer tout document attestant de la livraison, vous devez vérifier soigneusement l'intégrité du colis. Si l'emballage extérieur ou la marchandise est endommagé au moment de la livraison, veuillez refuser le colis et noter les dommages sur le ou les documents attestant la livraison.

En signant l'accusé de réception ou le ou les documents attestant la livraison, vous reconnaissez que la marchandise et le montant payé sont corrects.

Vous renoncez par la présente à vos droits à tout remboursement ou à toute restitution si vous ne vous conformez pas à ces dispositions.

8. REVENTE OU RÉEXPÉDITION DE NOS MARCHANDISES

La revente, la location ou le transfert pour des raisons commerciales ou professionnelles des Produits achetés sur le Site sont strictement interdits.

Nous nous réservons le droit de refuser d'accepter votre Commande si nous soupçonnons que vous avez l'intention de revendre nos Produits.

9. COMMENT RETOURNER OU ÉCHANGER UN PRODUIT ?

La politique suivante s'applique uniquement aux Produits expédiés dans les pays et achetés sur notre Site Internet. Nous ne pouvons pas accepter les retours/échanges de Produits achetés sur d'autres sites Internet, dans des magasins physiques, ou de Produits provenant de pays où nous n'expédions pas directement la marchandise.

Veuillez consulter les conditions spécifiques applicables ci-dessous :

A. Pour retourner ou échanger un Produit en ligne en utilisant le Service d'Enlèvement Gratuit de Loro Piana :

i. Produits achetés par vous :

Vous pouvez retourner ou échanger la couleur ou la taille de tout achat en ligne que vous avez effectué, dans les 30 jours suivant la réception des Produits. Chaque Produit ne peut être échangé ou retourné qu'une seule fois. Veuillez noter que nous n'acceptons les échanges que pour changer la couleur ou la taille d'un même Produit déjà acheté. Si vous souhaitez un produit différent, veuillez retourner votre achat et passer une nouvelle commande.

Le retour ou l'échange de Produits achetés en utilisant notre service de retour est gratuit et peut être effectué en 3 étapes simples :

1. Veuillez vous connecter à votre Compte. Sous « Historique des Commandes », vous pouvez sélectionner la page de détail de la commande concernée et indiquer les Produits que vous souhaitez retourner ou échanger ainsi que la raison du retour ou la nouvelle couleur ou taille souhaitée. Vous



recevrez un numéro d'autorisation de retour. Imprimez ce numéro directement depuis le site (sinon, si vous n'avez pas accès à une imprimante, écrivez à la main le numéro d'autorisation de retour sur la ligne indiquée sur le Récépissé de Livraison que vous avez reçu avec l'envoi original).

2. Placez tous les Produits à retourner ou à changer neufs, inutilisés, non personnalisés, non modifiés et en parfait état, avec toutes les étiquettes attachées, dans leur boîte et leur emballage d'origine, accompagnés du numéro d'autorisation de retour (imprimé ou manuscrit comme indiqué ci-dessus).
3. Collez l'autocollant ESHOP URGENT et l'étiquette de retour DHL que vous avez reçus avec l'envoi original à l'extérieur de la boîte.

Si vous souhaitez spécifier une autre adresse d'enlèvement, vous pouvez le faire lors de la saisie de la demande de retour (étape 1 dans les instructions ci-dessus) et imprimez une nouvelle étiquette de retour. Appelez directement DHL ou visitez leur Site Internet pour programmer un enlèvement gratuit. Il vous sera demandé de fournir le code client Loro Piana qui apparaîtra automatiquement sur votre facture de transport aérien, ainsi que le meilleur moment pour un enlèvement. Les envois de retour par DHL vous seront fournis gratuitement.

Le droit de retour est exclu si les Produits appartiennent à l'une des catégories suivantes de Produits exclus : 1) les Produits Personnalisés ; 2) les Produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé et d'hygiène (sous-vêtements, maillots de bain, chaussettes, lingerie, masques de sommeil, masques faciaux, bougies, etc.) et qui n'ont pas été descellés après la livraison ou si l'étiquette d'hygiène n'est plus en place.

Le droit de retourner un Produit en utilisant le Service d'Enlèvement Gratuit de Loro Piana est conforme au droit de rétractation prescrit par la DDC, selon lequel les consommateurs disposent d'un droit de rétractation pour les contrats conclus à distance et les contrats de consommation conclus en dehors de vos locaux commerciaux.

ii. Produits que vous avez reçus en Cadeau :

Vous pouvez retourner ou échanger tout produit reçu en Cadeau pour quelque raison que ce soit dans les 30 jours suivant la réception du produit. Veuillez noter que nous n'acceptons les échanges que pour changer la couleur ou la taille d'un même Produit déjà acheté. Si vous retournez un Cadeau, seul l'acheteur initial sera en droit de recevoir un remboursement. Chaque Produit Cadeau reçu ne peut être échangé qu'une seule fois.

Le droit de retour est exclu si les Cadeaux appartiennent à l'une des catégories suivantes de Produits Exclus : 1) les Produits Personnalisés ; 2) les Produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé et d'hygiène (sous-vêtements, maillots de bain, chaussettes, lingerie, masques de sommeil, masques faciaux, bougies, etc.) et qui n'ont pas été descellés après la livraison ou si l'étiquette d'hygiène n'est plus en place.

Pour un échange de cadeau, veuillez contacter notre service clientèle soit par email customerservice.eu@loropiana.com ou par téléphone +39.02.82951860 ou par WhatsApp au + 39 3387288304, ou par live chat pour recevoir un numéro d'autorisation de retour et ensuite suivre les étapes 2. à 3. énumérées au point *i.e.* ci-dessus.

Veuillez noter que lorsque les Produits nous sont retournés, nous les soumettrons à un contrôle de qualité. Si les Produits sont renvoyés en parfait état, neufs, non utilisés et avec toutes les étiquettes, nous approuverons le retour et, le cas échéant, échangerons les Produits ou rembourserons le montant total payé moins les frais d'expédition initiaux et les droits de douane (selon le cas) sur la carte de crédit, le compte PayPal ou le compte bancaire utilisé pour l'achat initial. Nous créditerons le remboursement sur la carte de crédit, le compte PayPal ou le compte bancaire que vous avez utilisé pour payer les Produits dans un délai approximatif de trente (30) jours à compter de la date de réception des Produits retournés, à l'exception d'éventuels retards de nature technique qui ne nous sont pas imputables (par exemple : dysfonctionnements du système de carte de crédit).

En cas de paiement par virement bancaire reçu d'un pays situé en dehors de l'Union européenne, vous



serez contacté par notre service clientèle pour obtenir toutes les informations nécessaires à ce sujet. Vous prendrez en charge tout frais appliqué par votre banque.

Dans les cas où les Produits semblent usés ou utilisés, où il manque des étiquettes ou des autocollants, où ils ne sont pas conformes à nos Conditions de Vente, où ils sont envoyés depuis des pays où nous n'expédions pas directement ou où nous avons des raisons de croire que les Produits sont frauduleux ou n'ont pas été achetés directement sur notre Site Internet, nous ne serons pas en mesure d'accepter leur retour ou leur échange et nous vous renverrons les Produits originaux.

B. Retour des Produits endommagés ou défectueux

Tous les Produits sont couverts par une garantie de 24 (vingt-quatre) mois pour défaut de conformité comme prévu par la loi, sans préjudice de la possibilité que la législation locale prévoit des délais différents en termes de garantie légale obligatoire.

Pour bénéficier de la garantie, vous devez être en mesure de prouver la date d'achat des Produits en conservant le Récépissé de Livraison que vous avez reçu dans l'envoi original.

Cette politique s'applique à la fois aux Produits en ligne que vous avez achetés et aux Produits en ligne que vous avez reçus en cadeau. Pour les retours liés à des problèmes de qualité survenus dans les 30 jours suivant la réception des Produits, veuillez suivre les procédures décrites ci-dessus aux points A. - *i.* pour les Produits que vous avez achetés sur notre Site Internet et - *ii.* pour les Produits que vous avez reçus en Cadeau - ou B. Pour les retours après 30 jours suivant la réception des Produits, veuillez contacter notre Service Client à l'adresse suivante customerservice.eu@loropiana.com ou par téléphone +39.02.82951860 ou par WhatsApp au + 39 3387288304, ou par live chat.

Lors de la livraison, vous êtes tenu de vérifier les Produits afin de vous assurer qu'ils sont conformes aux Produits commandés et qu'ils ne présentent aucun défaut. Vous devez nous informer de l'existence de ce défaut de conformité dans un délai de deux (2) mois à compter du jour où vous l'avez constaté.

Sauf preuve contraire, tout défaut de conformité apparaissant dans les 6 (six) mois suivant la livraison des Produits est présumé exister au moment de la livraison, sauf si cette présomption est incompatible avec la nature du produit ou la nature du défaut de conformité.

Veuillez noter que lorsque les Produits nous sont retournés pour des problèmes de qualité, nous les soumettrons à un contrôle. Si les Produits présentent des problèmes de qualité, nous les réparerons (si possible) ou les remplacerons par de nouveaux Produits. Si nous ne sommes pas en mesure de réparer ou de remplacer les Produits de manière opportune et satisfaisante, dans ce cas :

- *pour les Produits que vous avez achetés sur notre Site Internet*, nous vous rembourserons le prix payé pour les Produits (ainsi que les frais d'expédition initiaux et tous les frais supportés par vous pour retourner les Produits, à condition que vous en fournissiez la preuve par écrit) sur la carte de crédit, le compte PayPal ou le compte bancaire utilisé pour l'achat initial, conformément à la réglementation applicable en cas de paiement par virement bancaire reçu d'un pays situé en dehors de l'Union européenne, vous serez contacté par notre service clientèle pour obtenir toutes les informations nécessaires à cet égard. Les frais appliqués par votre banque resteront à votre charge. Tout remboursement en votre faveur sera revu à la baisse d'un montant permettant de tenir compte de l'utilisation que vous avez faite des Produits à compter de leur livraison.
- *pour les Produits que vous avez reçus en cadeau*, le remboursement ne peut être effectué qu'à l'acheteur ; vous serez donc contacté par le service clientèle pour obtenir toutes les informations nécessaires à ce sujet.

La garantie pour défaut de conformité ne sera applicable que si les Produits ont été utilisés correctement, conformément à leur destination et aux instructions d'utilisation et de lavage contenues dans et/ou fournies avec les Produits. Par conséquent, si nous pensons raisonnablement que les Produits que vous nous avez retournés ne sont pas défectueux/endommagés et ne présentent pas de problèmes de qualité, ou qu'ils ont été endommagés en raison d'une mauvaise utilisation ou qu'ils nous ont été expédiés après le délai susmentionné, vous n'aurez droit à aucun remboursement, à aucune réparation ni à aucun échange et



nous vous renverrons les Produits originaux.

10. RETOUCHES

Un service de retouches permettant un ajustement des tailles est proposé aux clients. Par exemple, la réalisation d'un ourlet à la jambe du pantalon, le fait de remonter la taille ou de raccourcir les manches de la veste peuvent être considérés comme des exemples typiques de retouches.

Tout ajustement de la conception initiale du produit n'est pas considéré comme une retouche (par exemple, le raccourcissement des manches à une longueur de trois quarts ou la modification d'une encolure).

De même, la personnalisation et la réparation du produit ne sont pas considérées comme une retouche.

Vous pouvez apporter tout Produit Prêt-à-porter que vous avez acheté en ligne dans l'un des magasins Loro Piana gérés directement, situé dans le pays où les Produits ont été expédiés, pour des retouches de base.

Les retouches sont fournies gratuitement dans un délai de six (6) mois à compter de l'achat des Produits. Veuillez apporter une copie du Récépissé de Livraison, ainsi que les Produits à retoucher. Le calendrier des retouches dépend des services demandés, du nombre de Produits à retoucher et de la disponibilité du personnel de chaque magasin.

Veuillez contacter le service clientèle pour obtenir la liste des magasins Loro Piana gérés directement, situés dans le pays où les Produits ont été expédiés.

11. SERVICE CLIENTÈLE

Nous offrons une assistance à la clientèle pour toute question relative à l'utilisation du Site Internet, à la passation d'une Commande, au suivi des Produits, à la disponibilité des Produits, au processus de connexion et d'inscription et à toute autre information dont vous pourriez avoir besoin pour l'utilisation de notre Site Internet et/ou de nos Produits. Notre service clientèle est disponible en anglais et en italien du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures CET, à l'exception des jours fériés.

Si vous avez besoin d'informations, nous vous invitons à consulter la section « FAQ » de notre Site Internet et si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez nous contacter à l'adresse électronique suivante ou par téléphone :

- courriel : customerservice.eu@loropiana.com
- Téléphone (du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures CET, à l'exception des jours fériés) : +39.02.82951860.
- WhatsApp (du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures CET à l'exception des jours fériés) : au +39 3387288304
- Le chat en direct est disponible du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures CET

12. DONNÉES PERSONNELLES

Lorsque vous passez une Commande sur notre Site, vous nous fournissez des données personnelles. Nous utiliserons vos données personnelles afin de traiter votre Commande et de livrer les Produits commandés et à d'autres fins limitées. La collecte et l'utilisation de vos données personnelles seront effectuées conformément aux conditions de notre politique de confidentialité sur le Site Internet.

En nous fournissant des données personnelles, vous consentez à ce que nous les utilisions à des fins du traitement des Commandes, d'encaissement des paiements et de toute demande du destinataire concernant cette ou ces Commande/s.

13. NOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS VOUS

Aucune disposition des présentes Conditions de Vente n'exclura ou ne limitera notre responsabilité à



votre égard en cas de fraude, de décès, de blessure corporelle ou de tout autre préjudice causé par notre négligence, de violation de la garantie d'éviction implicite en vertu du code de la consommation pour les Produits envoyés en Italie ou de toute autre responsabilité qui, aux termes du droit applicable, ne peut être exclue ou limitée.

Dans toute la mesure du possible, nous ne serons en aucun cas responsables à votre égard, en vertu des présentes Conditions de Vente, au titre de tout manque à gagner, perte de revenu, d'activité, de bénéfice ou de clientèle ; au titre de toute perte, corruption ou de tout dommage aux données ; ou au titre de toute perte ou de tout dommage qui ne serait pas un résultat raisonnablement prévisible soit de l'inexécution des présentes Conditions de Vente, soit de la violation de notre obligation légale de diligence. La perte ou le dommage est « raisonnablement prévisible » si, au moment où nous avons conclu les présentes Conditions de Vente avec vous, cette perte était soit envisagée par l'un et l'autre, ou bien si vous nous avez informé que la perte serait susceptible de se produire en cas de manquement aux présentes Conditions de Vente ou à notre obligation légale de diligence.

14. CONDITIONS DE VENTE SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS PERSONNALISÉS

Les présentes Conditions Particulières, ainsi que les Conditions de Vente, s'appliquent à vous et à votre achat de Produits Personnalisés. En cas de conflit entre les Conditions de Vente et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévaudront.

Aucun retour ou échange n'est accepté pour les Produits Personnalisés. Sauf si les Produits Personnalisés sont endommagés ou défectueux, conformément à l'article 9, lettre B. Toutefois, vous pouvez annuler votre commande dans les trois (3) jours suivant la passation de celle-ci sur le Site. Dans ce cas, nous vous rembourserons intégralement votre achat. En outre, les Produits Personnalisés peuvent être retournés s'ils ne correspondent pas aux Produits figurant dans le formulaire de commande dûment signé, dans les 10 jours suivant la livraison, en fournissant la preuve de l'achat (c'est-à-dire le récépissé ou la facture) et le formulaire de commande dûment signé.

Les Produits Personnalisés peuvent être livrés dans un créneau horaire indiqué sur notre Site. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la personnalisation demandée. Les Produits Personnalisés sont expédiés séparément des commandes d'autres Produits.

Après avoir passé votre commande, votre carte de crédit ou votre compte PayPal sera débité du montant total de votre commande et vous recevrez un courriel de Confirmation de Commande accompagné d'une facture électronique de paiement anticipé. Toutefois, il peut arriver que nous confirmions votre commande mais apprenions par la suite que nous ne pouvons pas vous fournir les Produits Personnalisés que vous avez commandés ; dans ce cas, nous annulerons la commande et vous rembourserons intégralement le prix d'achat. Lorsque votre commande est prête, nous vous envoyons un courriel par lequel nous vous informons que votre Commande a été expédiée, ainsi que le numéro de suivi.

Les modes de paiement acceptés pour le service des Produits Personnalisés sont la carte de crédit, le porte-monnaie électronique et PayPal (pour les Territoires Réglementés, seuls les paiements par carte de crédit et porte-monnaie électronique sont applicables).

15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Site Internet et son contenu sont protégés par des Droits de Propriété Intellectuelle.

Vous reconnaissez et acceptez que tous les droits d'auteur, des marques et tous les autres Droits de Propriété Intellectuelle et autres droits similaires restent à tout moment notre propriété ou celle de nos donneurs de licence. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser ces Droits de Propriété Intellectuelle tels qu'ils sont détenus par nous ou nos donneurs de licence sans notre accord exprès.

16. CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions de Vente et tout document ou toute condition auquel il est expressément fait référence dans les présentes représentent l'intégralité de l'accord entre vous et nous concernant l'objet des



présentes et remplacent tous les accords et arrangements antérieurs, oraux ou écrits, concernant l'objet des présentes.

La nullité, l'illicéité ou l'inapplicabilité de l'une des stipulations des présentes Conditions de Vente n'affecte en aucun cas la validité, la légalité et l'applicabilité des autres stipulations.

À tout moment pendant la durée du contrat, nous nous réservons le droit de céder, de transférer, de grever, de mettre en gage ou d'aliéner de toute autre manière le contrat à des tiers toute(s) créance(s) de paiement née(s) en rapport avec le Contrat. Vous ne pouvez pas céder, transférer, grever, mettre en gage ou disposer de toute autre manière du Contrat ou de vos droits et obligations découlant du Contrat sans notre accord exprès.

Aucune partie autre que vous ou nous n'a le droit de faire valoir l'une des dispositions des présentes Conditions de Vente.

Si vous ou nous n'appliquons pas ou retardons la mise en œuvre de l'un de nos droits en vertu des présentes Conditions de Vente, cela ne nous empêchera pas de le faire à une date ultérieure.

17. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Sous réserve des conditions de règlement des litiges applicables aux ventes dans l'un des Territoires Réglementés, les présentes Conditions de Vente sont régies par le droit italien et doivent être interprétées en conséquence, sans préjudice de toute autre disposition légale impérative plus favorable au consommateur, applicable dans le pays de résidence habituelle de celui-ci.

Tout litige sera soumis à la compétence exclusive du tribunal compétent du lieu où le Consommateur est domicilié ou réside ou, au choix du Consommateur, du tribunal italien de Milan.

Alternativement, le client domicilié ou résidant dans l'un des États membres de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Liechtenstein, peut opter pour l'une des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges prévues par les lois applicables actuellement en vigueur, telle que la plateforme mise à disposition par la Commission européenne, disponible sur le site <http://ec.europa.eu/odr>

Pour les ventes dans l'un des Territoires Réglementés, les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit italien et doivent être interprétées en conséquence, sans préjudice de toute autre disposition légale impérative plus favorable au client applicable dans le pays de résidence habituelle de celui-ci. Tous les litiges découlant des présentes Conditions de Vente seront soumis à la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de Commerce internationale et seront définitivement tranchés selon le règlement d'arbitrage de la Chambre de Commerce internationale par un arbitre désigné conformément audit Règlement. La langue de l'arbitrage sera l'anglais et le siège de l'arbitrage sera Milan, Italie.