



CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES MAGASINS RELATIVES AUX MODIFICATIONS, AUX RETOURS ET AUX RÉCLAMATIONS DE QUALITÉ

La politique suivante s'applique uniquement aux Produits achetés dans les **magasins gérés directement par Loro Piana***.

Veillez consulter les conditions spécifiques applicables ci-dessous :

POLITIQUE DE RETOUR DANS LES MAGASINS À GESTION DIRECTE

Il est possible de retourner tout produit acheté par le client ou reçu en cadeau dans n'importe quel magasin Loro Piana de son choix (localisateur de magasin) dans le pays où le produit a été acheté. Chaque article ne peut être retourné qu'une seule fois, dans les 30 jours suivant la date d'achat.

Le retour des Produits dans nos magasins est gratuit et peut être effectué en suivant les 2 simples étapes suivantes :

1. Retourner les produits en parfait état, neufs, inutilisés, avec fiches et étiquettes, dans leur emballage original, accompagnés du reçu d'achat original, chez un magasin Loro Piana.
2. Un responsable du magasin vérifiera les produits pour s'assurer qu'ils sont en parfait état, neufs, inutilisés et complets avec fiches et étiquettes. Si les produits sont conformes aux normes indiquées dans ces Conditions Générales, le retour sera accepté. Le responsable du magasin expliquera au client les différentes options à choisir pour changer les produits.

Dans les cas où les Produits sembleraient avoir été portés ou utilisés, manqueraient de fiches ou d'étiquettes, ne respecteraient pas nos Conditions Générales ou s'il y a des raisons pour croire que les Produits sont contrefaits, le retour ne pourra pas être accepté.

POLITIQUE DE RÉCLAMATION DE QUALITÉ

Le client a le droit de retourner les Produits en cas de problèmes de qualité dans les limites fixées par la loi et par ces Conditions Générales, sur présentation du Reçu d'achat original. Cette politique s'applique aux articles achetés et à ceux reçus en cadeau.

Loro Piana offre une garantie de 2 ans sur tous les produits défectueux/endommagés.

En cas de retour des produits pour des problèmes de qualité, nous les examinerons et fournirons une évaluation au client.

Dans le cas où les Produits retournés par le client ne seraient pas défectueux/endommagés et ne présenteraient pas de problèmes de qualité, ou seraient endommagés à cause d'une mauvaise utilisation, ou auraient été retournés après la date limite mentionnée ci-dessus, le client ne sera pas autorisé à retourner le produit.

POLITIQUE DE MODIFICATION DU PRODUIT

A. Définition de modification

Le service de modification vise à modifier les mesures du produit sur la base des exigences des clients, par exemple raccourcir l'ourlet d'un pantalon, rétrécir la taille ou raccourcir les manches d'une veste.

Toute altération du design original du produit n'est pas considérée comme une Modification (par exemple, raccourcissement des manches à une longueur de trois quarts ou modification d'un décolleté).

De même, la personnalisation et la réparation des produits ne sont pas considérées comme des Modifications.



B. Demander une modification

Il est possible d'apporter tout article acheté dans l'un des magasins gérés directement par Loro Piana pour demander des modifications de base. Les modifications sont effectuées gratuitement dans un délai de six (6) mois à compter de l'achat des produits, sur présentation d'une copie du reçu accompagnée de l'article à modifier. Le délai des modifications dépend des services demandés, du nombre d'articles à modifier et de la disponibilité du personnel de chaque magasin.

*Pour les articles achetés dans les **grands magasins ou corners**, voir les **Conditions Générales** mentionnées sur le reçu original.