

## **TÉRMINOS DE VENTA - PEDIDOS ENVIADOS A EUROPA, RUSIA Y CATAR** **(Actualizado el 1 de julio de 2020)**

Estos Términos de Venta establecen los Términos y Condiciones que se aplicarán a su compra de Productos a través del Sitio. Lea estos Términos de Venta detenidamente antes de realizar un Pedido. Al confirmar que ha leído y aceptado estos Términos de Venta cuando envía un Pedido a través del Sitio, confirma su aceptación incondicional.

Su uso del Sitio está sujeto a nuestras "Condiciones de Uso del Sitio", que puede consultar en la Sección "Legal" – "Condiciones de Uso del Sitio".

La compra de Productos en el Sitio está reservada exclusivamente a los consumidores. El término "Consumidor" debe ser entendido como cualquier persona física que realiza compras para fines no relacionados con su negocio, o actividad comercial, artesanal o profesional.

En estos Términos de Venta, "Loro Piana", "nosotros" y "nos" significa la compañía Loro Piana S.p.A. sujeta a la Dirección y coordinación de LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton S.E. (Francia), con domicilio social en Corso Rolandi 10, 13017 Quarona (VC), Italia, número de IVA 01611400027, número de registro de empresa 08075900152, y "usted" significa usted, nuestro valioso cliente.

Los términos en mayúscula utilizados en estos Términos de Venta tendrán el significado establecido en la sección "Definición" de este documento.

Estos Términos de Venta junto con su Confirmación de Pedido constituyen el contrato entre usted y nosotros para el suministro de Productos. No se aplicarán otros Términos y Condiciones. El contrato no puede modificarse a menos que aceptemos modificarlo por escrito o por correo electrónico.

Todos los usuarios de nuestro Sitio pueden almacenar electrónicamente o imprimir una copia de estos Términos de Venta.

### **DEFINICIONES**

En este documento:

"Código del Consumidor" significa el Decreto Legislativo Italiano Nro. 206 del 6 de septiembre de 2005 que se aplica a los Productos enviados a Italia.

"Contrato" significa el contrato entre usted y nosotros para la venta y compra de Productos, que comprende su Pedido, nuestra Confirmación por correo electrónico de nuestra aceptación de su Pedido y estos Términos de Venta.

"Regalo" significa cualquier Producto que se compra a través del Sitio web para su entrega a un destinatario diferente.

"Productos" significa los Productos que vendemos ocasionalmente en el Sitio web.

"Tienda Loro Piana" significa cualquier tienda Loro Piana listada en nuestro Sitio como disponible para devoluciones.

"Pedido" significa una orden de Productos.

"Confirmación de Procesamiento de Pedido" significa el correo electrónico que Loro Piana le enviará en el momento en que reciba su Pedido.

"Confirmación de Pedido" significa el correo electrónico que Loro Piana le enviará en el momento en que se envíen los Productos confirmando el envío de la totalidad o parte de los Productos solicitados.

"Recibo de Entrega" significa el formulario de entrega que enumera los Productos enviados. Este formulario se envía junto con los Productos.

"Términos de Venta" significa estos Términos y Condiciones de venta.

"Sitio" significa nuestro sitio web ubicado en <http://www.loropiana.com>

"Productos Personalizados" significa los Productos para los cuales Loro Piana ofrece un servicio de personalización.

"Términos Especiales" se refiere a los términos especiales de venta de Productos Personalizados.

## **1. PEDIDO Y ACEPTACIÓN**

Para realizar un Pedido debe tener al menos 18 años y, al realizarlo, declara que tiene al menos 18 años. Para proceder, deberá seleccionar en el Sitio los Productos que desea comprar, escoger color y tamaño, y agregar los artículos a su cesta de compras.

Si desea continuar con la compra, deberá elegir una de las siguientes opciones:

- PAYPAL Exprés checkout, haciendo clic en el botón "PAYPAL". En este caso, será redirigido automáticamente a [www.paypal.it](http://www.paypal.it), en donde realizará el pago sin registrarse en nuestro Sitio. Una vez que se realice el pago, se lo redirigirá nuevamente al Sitio para completar la información que falta y que es necesaria para completar el Pedido;
- Opción para pagar en el Sitio, haciendo clic en el botón "PROCEDER AL PAGO".

En este caso, puede continuar con el registro o el inicio de sesión en su cuenta personal o puede continuar sin registrarse.

Una vez que haya seleccionado el método de pago, será redirigido a la página de pago donde, para finalizarlo, deberá hacer clic en el botón "ENVIAR ORDEN Y PAGAR".

Cada Pedido enviado constituye una oferta para comprar nuestros Productos. Los Pedidos están sujetos a nuestra aceptación y podemos, en cualquier momento y a nuestro exclusivo criterio, negarnos a aceptar su Pedido, incluidos, entre otros, los casos en que:

- nos proporcionó información incorrecta o falsa, que incluye, entre otros, información de pago o facturación insuficiente o incorrecta, o dirección de envío insuficiente o incorrecta (en este sentido, tenga en cuenta que no enviamos Productos a apartados postales); o información fraudulenta.
- hay un error en el Sitio relacionado con los Productos que ha solicitado, por ejemplo, un error relacionado con el precio o la descripción de los Productos que se muestran en nuestro Sitio;
- los Productos que ha solicitado ya no están disponibles a través de nuestro Sitio;
- el monto de la transacción propuesta es excesivamente alto, según nuestra evaluación caso por caso, y está sujeto a nuestra discreción; o
- creemos que es menor de 18 años.

Si no podemos aceptar su Pedido, nos comunicaremos con usted dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de su orden, a la dirección de correo electrónico o número de teléfono que nos proporcionó. Si realiza un Pedido por teléfono, debe registrarse en el Sitio durante la llamada y proporcionarnos una dirección de correo electrónico.

Después de que hayamos recibido el Pedido que ha realizado a través del Sitio o por teléfono, recibirá un correo electrónico de nuestra parte confirmando que su Pedido ha sido recibido por nosotros y se está procesando ("Confirmación de Procesamiento de Pedido").

Si no recibe una Confirmación de Procesamiento de Pedido dentro de las 48 horas posteriores a la realización del mismo, contáctenos al +39.02.77802800 o por correo electrónico a [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) antes de intentar realizar otro Pedido con los mismos Productos.

Por favor, tenga en cuenta que la Confirmación de Procesamiento de Pedido no constituye necesariamente la aceptación del Pedido. La aceptación de su Pedido y el cobro a su tarjeta de crédito u otros medios de pago que haya seleccionado tendrá lugar solo cuando le enviemos la Confirmación de Pedido a través de la cual le informamos que su Pedido ha sido enviado. Junto con la Confirmación del Pedido, recibirá también una factura electrónica. Por la presente, reconoce y acepta que nos reservamos el derecho de aceptar su Pedido en su totalidad o en parte; por lo tanto, en caso de aceptación parcial, se le cobrará a su tarjeta y los Productos se enviarán por la parte del Pedido que se aceptó.

Si tiene alguna pregunta, comentario o inquietud con respecto a su Pedido, o si cree que su Pedido fue rechazado por error, contáctenos utilizando la información de contacto proporcionada en la sección titulada "SERVICIO AL CLIENTE" a continuación.

## 1. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO

Si bien hacemos esfuerzos razonables para mantener de forma precisa los Precios y otra información sobre los Productos que se muestran en el Sitio, la inclusión de los Productos en el Sitio no implica, asegura o garantiza que los mismos estarán disponibles al momento de realizar un Pedido.

Tenemos derecho, en cualquier momento, a realizar cambios en la información sobre los Productos que se muestran en el Sitio, incluida, entre otros, información sobre precios, descripción o la disponibilidad de estos, sin previo aviso. Sin embargo, los cambios no afectarán el precio, la disponibilidad o la descripción de los Productos para los cuales recibió una Confirmación de Pedido.

## 2. REGALOS

Puede comprar Productos para entregar a un destinatario que no sea usted ("Regalo").

Tenga en cuenta que es su responsabilidad proporcionar los datos personales del destinatario de conformidad con todas las leyes de privacidad aplicables. Lo invitamos a consultar nuestra Política de Privacidad antes de proveernos datos de terceros.

Enviaremos el Regalo a su destinatario. Usted recibirá nuestra Confirmación de Pedido en el momento del envío confirmando que hemos aceptado su Pedido para el Regalo y una factura electrónica correspondiente al mismo.

## 3. PRECIOS Y PAGOS

Todos los precios de los Productos se muestran en el Sitio y se confirmaran en la página de salida del Pedido, en la Confirmación del Pedido y en la factura electrónica que reciba después de su compra. Nos reservamos el derecho de variar el precio de nuestros Productos en cualquier momento, aunque no afectará el precio de ningún Producto por el cual se le haya ya enviado la Confirmación de Pedido. Tengamos en cuenta que los precios cobrados por cualquier Producto comprado en el Sitio pueden variar para reflejar los precios del mercado local y los aranceles aplicables.

Todos los precios, excepto Japón y EE. UU., incluyen el IVA, según corresponda. Se aplicará una tarifa adicional del 20%, incluidos los impuestos a las ventas aplicables, solo para las ventas a usuarios que se conecten al Sitio con direcciones IP de Japón y EE. UU. Otros impuestos y aranceles aplicables no están incluidos y se calculan de acuerdo con el valor de su Pedido y la dirección de envío y se detallarán en la página de salida del Pedido, la Confirmación del Pedido y la factura enviada por correo electrónico. Pueden aplicarse costos de envío a su Orden y serán indicados en la página de salida del Pedido.

Puede pagar con tarjeta de crédito, PayPal o transferencia bancaria (esto último solo para Pedidos que se entreguen en la Unión Europea y salvo las posibles restricciones proporcionadas por las leyes y regulaciones aplicables), como se detalla en nuestra página de pago. El pago debe hacerse en la moneda indicada en su Pedido antes de enviarlo.

Tenga en cuenta que el emisor de su tarjeta de crédito o su banco podrían aplicar cargos adicionales, por los cuales no nos asumimos la responsabilidad.

Pago con tarjeta de crédito. Debe proporcionar los detalles de su tarjeta cuando realiza su Pedido. Colocaremos una "retención" en su tarjeta de pago por el valor total de su Pedido. Si el banco autorizó la "retención" de su tarjeta, se cargará a su tarjeta de crédito el valor total de la Confirmación del Pedido en el momento en que se le envíen los Productos. No aceptaremos su Pedido ni le enviaremos los Productos hasta que el emisor de su tarjeta de crédito haya autorizado el uso de su tarjeta para el pago de los Productos solicitados. Si no recibimos dicha autorización, se lo notificaremos por correo electrónico. Nos reservamos el derecho de verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito solicitando la documentación adecuada.

Después de que su banco haya autorizado una "retención" en su tarjeta de pago, tenga en cuenta que, en caso de que su tarjeta de crédito sea debitada por un monto menor que el monto total "retenido", es posible que el saldo no esté inmediatamente disponible para usted por razones que están fuera de nuestro control (por ejemplo, demoras por parte del emisor de su tarjeta de crédito para eliminar la "retención" de la misma).

Pago por PayPal

Si elige PayPal como método de pago, será redirigido al sitio [www.paypal.com](http://www.paypal.com) donde el pago de los Productos se realizará siguiendo el procedimiento previsto y regulado por PayPal y los Términos y Condiciones del contrato según lo acordado entre usted y PayPal. Los datos ingresados en el sitio de PayPal serán manejados directamente por PayPal y no serán enviados ni compartidos con nosotros, excepto los datos necesarios para realizar la entrega de los Productos en caso de que haya seleccionado la opción de Pago Exprés. Por lo tanto, no tendremos conocimiento ni podremos registrar de ninguna manera los detalles de la tarjeta de crédito conectada a su cuenta PayPal o cualquier otro instrumento de pago conectado a dicha cuenta.

Colocaremos una "retención" en su cuenta de PayPal por el valor total de su Pedido. Si PayPal autorizó la "retención" en su cuenta, se debitará de la misma el valor total de la Confirmación del Pedido en el momento en que se le envíen los Productos. No aceptaremos su Pedido, ni tampoco le enviaremos los Productos hasta que PayPal haya autorizado el uso de su cuenta para pago de los Productos solicitados. Si no recibimos dicha autorización, se lo notificaremos. Nos reservamos el derecho a verificar la identidad del titular de la cuenta PayPal solicitando la documentación adecuada.

Después de que PayPal haya autorizado una "retención" en su cuenta de PayPal, tenga en cuenta que, en caso de que en su cuenta de PayPal se debite un monto menor que el monto total "retenido", es posible

que el saldo no esté inmediatamente disponible para usted por razones que están fuera de nuestro control (por ejemplo, retrasos por parte de PayPal para eliminar la "retención" de su cuenta de PayPal).

Pago por Transferencia bancaria. En caso de pago por transferencia bancaria, el pago deberá ser realizado a la siguiente cuenta bancaria:

**TITULAR C/C**

**LORO PIANA Spa**

**NOMBRE DEL BANCO**

**BANCA INTESA SAN PAOLO**

**CÓDIGO IBAN: IT12C0306944312161009380938**

**CÓDIGO SWIFT: BCITITMMXXX**

Usted será responsable del pago de cualquier cargo aplicado por su banco a la transferencia y/o a cualquier conversión de moneda. Tenga en cuenta que solo aceptaremos pagos desde cuentas bancarias cuyo titular es la persona que realiza el Pedido en el Sitio y luego recibirá la factura electrónica: por lo tanto, usted podría ser contactado por el Servicio de atención al cliente para tener toda la información necesaria en relación con la misma. Nosotros no aceptaremos su Pedido, ni le suministraremos los Productos hasta que recibamos la Confirmación de nuestro banco de que el pago ha sido acreditado con éxito en nuestra cuenta bancaria. Nos reservamos el derecho de verificar la identidad del titular de la cuenta bancaria solicitando la documentación adecuada.

Tomamos todas las precauciones razonables para garantizar la seguridad del Sitio y evitar fraudes. Todas las transacciones en el Sitio se procesan utilizando una plataforma de pago en línea segura que encripta los datos de su tarjeta en un servidor seguro. Tenga en cuenta que podemos, en cualquier momento y a nuestro exclusivo criterio, restringir el envío a ciertos clientes y países. Si desea disputar la validez o el monto de un cargo que aparece en su resumen de tarjeta de crédito, por favor contáctenos a [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) o +39.02.77802800.

#### **4. TÉRMINOS ESPECIALES PARA ENVÍOS A RUSIA**

Los siguientes términos especiales aplican exclusivamente para el envío de Productos a Rusia:

- Loro Piana acepta enviar Productos a Rusia exclusivamente para Pedidos realizados por residentes rusos que se conectan al Sitio con una dirección IP rusa;
- La opción "Regalos" no está disponible para Pedidos y envíos a Rusia;
- Los Pedidos se procesarán solo después de la aprobación del pago de derechos de aduana por parte del comprador;
- Algunos de los Productos, entre los que se incluyen los sujetos al Tratado C.I.T.E.S, incluidos los artículos o mercancías de vicuña cuya composición incluye pieles o artículos de cuero exótico, no pueden ser enviados a Rusia. Loro Piana informará al comprador antes de que se realice el envío en caso de que algunos de los Productos tengan que eliminarse del Pedido;
- Además de los costos de envío, que se detallarán en la página de salida del Pedido y en la Confirmación del Pedido, los Pedidos para Rusia pueden estar sujetos a aranceles aduaneros que varían según el valor de los Productos comprados en el Sitio y que no se pueden calcular previamente por Loro Piana. Deberá pagar dichos costos directamente al servicio de mensajería en el momento en que se le entreguen los Productos. Para obtener información más detallada sobre las tarifas aplicables, contáctenos: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) o +39.02.77802800 o visite la sección del sitio web "Preguntas frecuentes" - "Envíos a Rusia";
- Salvo por Productos dañados o defectuosos, los Productos pueden devolverse exclusivamente de acuerdo con su derecho de desistimiento y mediante el uso del servicio "Retiro gratuito". No aceptaremos devoluciones para cambiar el color o el tamaño de los artículos ya comprados. Si desea un artículo diferente, devuelva su compra y realice un nuevo Pedido. Las devoluciones y cambios en las Tiendas Loro Piana no están disponibles;
- En caso de devolución de Productos utilizando el servicio "Retiro gratuito" de Loro Piana, Loro Piana reembolsará exclusivamente el precio que usted pagó por los Productos, menos los costos de envío originales. Usted seguirá siendo responsable del pago de los derechos de aduana (tanto para importar Productos en Rusia como en Italia);
- En caso de desistimiento y posterior devolución de Productos, Loro Piana le reembolsará el precio que pagó por los Productos y los costos de envío originales. Usted seguirá siendo responsable del

pago de cualquier otro costo, incluidos los costos de devolución de los Productos y cualquier arancel aduanero (tanto para importar Productos en Rusia como en Italia);

- En caso de Productos dañados o defectuosos, los costos de devolución de los Productos y cualquier arancel aduanero aplicable correrán a cargo de Loro Piana.

## **5. TÉRMINOS ESPECIALES PARA ENVÍOS A CATAR**

Los siguientes términos especiales aplican exclusivamente para el envío de Productos a Catar:

- Loro Piana acepta enviar Productos a Catar exclusivamente para Pedidos realizados por residentes catariés que se conectan al Sitio con una dirección IP catari;
- La opción "Regalos" no está disponible para Pedidos y envíos a Catar;
- Los Pedidos se procesarán solo después de la aprobación del pago de derechos de aduana por parte del comprador;
- Algunos de los Productos, entre los cuales se incluyen aquellos sujetos al Tratado C.I.T.E.S, incluidos los artículos de vicuña o los Productos cuya composición incluye pieles o artículos de cuero exóticos, no se pueden enviar a Catar. Loro Piana informará al comprador antes de que se realice el envío en caso de que algunos de los Productos tengan que ser eliminados de la Orden;
- Además de los costos de envío, que se detallarán en la página de pago del Pedido y en la Confirmación de Pedido, los Pedidos para Catar pueden estar sujetos a derechos de aduana que varían según el valor de los Productos comprados en el Sitio y que no se pueden calcular previamente por Loro Piana. Deberá pagar dichos costos directamente al servicio de mensajería en el momento en que se le entreguen los Productos. Para obtener información más detallada sobre las tarifas aplicables, contáctenos: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) o +39.02.77802800 o visite la sección del sitio web "Preguntas frecuentes" - "Envíos a Catar";
- Los Productos pueden devolverse exclusivamente mediante el uso del servicio "Retiro gratuito". No aceptaremos devoluciones para cambiar el color o el tamaño de los artículos ya comprados. Si desea un artículo diferente, devuelva su compra y realice un nuevo Pedido. Las devoluciones y cambios en las Tiendas Loro Piana no estarán disponibles;
- En caso de devolución de Productos utilizando el servicio "Retiro gratuito" de Loro Piana, Loro Piana reembolsará exclusivamente el precio que usted pagó por los Productos, menos los derechos de aduana para importar Productos de Catar a Italia;
- En caso de Productos dañados o defectuosos, los costos de devolución de los Productos y cualquier arancel aduanero aplicable correrán a cargo de Loro Piana.
- Se aceptan pagos con transferencia bancaria y tarjeta de crédito/débito.

## **6. ENTREGA Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS**

El envío internacional está disponible al ordenar Productos desde el Sitio. Puede ver los países a los que enviamos Productos y desde los cuales aceptamos devoluciones/cambios directamente en nuestro Sitio.

No entregaremos ningún Producto a menos que y hasta que el pago haya sido autorizado y recibido en la cuenta bancaria de Loro Piana. Cuando los Productos hayan sido entregados a nuestro transportista, le enviaremos la Confirmación del Pedido.

La entrega se realizará por mensajería durante el horario comercial normal. Tenga en cuenta que pueden aplicarse cargos de envío a su Pedido y que nuestro servicio de mensajería no puede entregar paquetes sin recibir una firma y/o el pago de impuestos aduaneros aplicables.

Haremos todos los esfuerzos razonables para entregar los Productos dentro del número de días especificado en su Confirmación de Pedido. Sin embargo, cualquier fecha u hora de entrega especificada por nosotros es solo una estimación, y no seremos responsables de ninguna pérdida o daño sufrido por usted a través de cualquier retraso inevitable en la entrega. Puede seguir el progreso de su Pedido ingresando el número de seguimiento incluido en la Confirmación de Pedido. Tan pronto como le hayamos entregado los Productos, usted será responsable de ellos y de cualquier pérdida o daño que se produzca posteriormente.

Al momento de la entrega de los Productos, y antes de firmar cualquier documento que acredite la entrega, debe verificar cuidadosamente la integridad del paquete, y si el paquete llegara a estar dañado o alterado, deberá escribir en el documento de entrega que usted se reserva el derecho a verificar el contenido. Si no lo hace, puede resultar en una responsabilidad para nosotros, por lo cual usted puede ser considerado responsable del daño.

## **7. REVENTA/REENVÍO DE NUESTRA MERCANCÍA**

Se encuentra estrictamente prohibida la reventa, alquiler o transferencia por razones comerciales o profesionales de los Productos comprados en el Sitio. Nos reservamos el derecho de negarnos a aceptar su Pedido, si sospechamos que tiene la intención de revender nuestros Productos.

## 8. ¿CÓMO CAMBIO/DEVUELVO UN ÍTEM?

La siguiente Política se aplica sólo a los Productos comprados en nuestro Sitio. No aceptaremos devoluciones/cambios de Productos comprados a través de otros sitios web, en locales físicos, o Productos de países a donde no hacemos envíos directamente.

Consulte las condiciones específicas aplicables a continuación:

### A. Para Devolver o Cambiar un Artículo en línea a través del Servicio de Retiro Gratuito de Loro Piana:

#### i. Artículos Comprados por Usted:

Usted puede solicitar un reembolso o cambiar cualquier artículo comprado a través del Sitio, por cualquier motivo, dentro de los 30 días posteriores a la recepción de los Productos. Cada ítem puede ser cambiado o devuelto una sola vez. Tenga en cuenta que solo aceptamos cambios por color o tamaño del mismo artículo ya comprado. Si desea un artículo diferente, devuelva su compra y realice un nuevo Pedido.

Devolver o intercambiar Productos comprados utilizando nuestro servicio de devolución es gratuito y se puede hacer en 3 sencillos pasos:

1. Ingrese a su cuenta. En "Historial de Pedidos", puede seleccionar la página de detalles del Pedido que le interesa e indicar los artículos que desea devolver/cambiar, así como el motivo de la devolución o el nuevo color/tamaño deseado. Recibirá un número de autorización de devolución ("NAD"). Imprima el número directamente desde el Sitio (alternativamente, si no tiene acceso a una impresora, escriba a mano el número en la línea indicada en el Recibo de Entrega que recibió con el envío original).

2. Coloque todos los artículos para devolución/cambio, nuevos, sin usar y en perfectas condiciones con todas las etiquetas y tarjetas en sus cajas y empaques originales junto con el NAD (impreso o escrito a mano según el punto anterior).

3. Aplique sobre el exterior de la caja la calcomanía ESHOP URGENT y la etiqueta de devoluciones de DHL que usted recibió con su Pedido. Si necesita especificar una dirección distinta, puede hacerlo al momento de ingresar la solicitud de retiro (paso 1 de estas instrucciones) e imprima una nueva etiqueta para devolución. Llame directamente a DHL o visite su sitio para programar el retiro gratuito. Se le pedirá que proporcione el código de cliente de Loro Piana, que aparecerá automáticamente en su factura de vía aérea, y el mejor horario para el retiro de los Productos. Las devoluciones a través de DHL se proporcionarán de forma gratuita.

#### ii. Artículos Recibidos como Regalo:

Desafortunadamente, los Regalos no pueden ser devueltos para obtener un reembolso usando nuestro proceso en línea; los Regalos solo se pueden cambiar por tamaño y/o color diferente dentro de los 30 días posteriores a la recepción. Cada artículo de regalo que reciba se puede cambiar una sola vez.

Para el cambio de un regalo, le solicitamos que se comunique con nuestro servicio al cliente por correo electrónico a [customer.service@loropiana.us](mailto:customer.service@loropiana.us) o por teléfono al +39.02.77802800 para recibir una NAD y luego siga los pasos 2. Y 3. explicados anteriormente bajo el punto i.

Tenga en cuenta que cuando los Productos nos sean devueltos, efectuaremos un control de calidad. Si los Productos se devuelven en su estado original, nuevos y sin usar, y con todas las etiquetas y tarjetas adjuntas, aprobaremos la devolución y, según sea el caso, cambiaremos los Productos o reembolsaremos el monto menos los gastos de envío a la tarjeta de crédito, cuenta de PayPal, o cuenta bancaria utilizada para la compra original. Acreditaremos el reembolso a la tarjeta de crédito, cuenta de PayPal o cuenta bancaria utilizada para pagar los Productos dentro de aproximadamente treinta (30) días a partir de la fecha en que recibamos los Productos devueltos, salvo por posibles retrasos de naturaleza técnica que no se nos pueden atribuir (por ejemplo, mal funcionamiento de la tarjeta de crédito). En caso de pago por transferencia bancaria recibida desde un país fuera de la Unión Europea, usted será contactado por nuestro Servicio al Cliente para obtener toda la información necesaria con relación a la devolución. Usted será responsable de cualquier cargo aplicado por su banco.

En los casos en que los Productos parecen estar desgastados o usados, faltan algunas de las etiquetas o tarjetas, no cumplen con nuestros Términos de Venta, son enviados desde países a donde no hacemos envíos directos, o cuando tenemos alguna razón para creer que los Productos son fraudulentos o no se

compraron directamente en nuestro Sitio, no podremos aceptar la devolución/cambio y es posible que le enviemos los Productos originales.

## **B. Devolución de Productos Dañados o Defectuosos**

Usted tiene derecho a devolver los Productos por problemas de calidad dentro de los límites establecidos por la ley y estos Términos de Venta, siempre que se nos notifique sobre los problemas de calidad dentro de los 2 meses posteriores al descubrimiento y que usted posea el Recibo de Entrega que recibió en el envío original. Esta política se aplica tanto a artículos en línea comprados por usted como a artículos en línea que recibió como Regalo. Para devoluciones relacionadas con problemas de calidad que ocurran dentro de los 15 días posteriores a la recepción de los Productos, siga los procedimientos descritos anteriormente bajo las letras A. - punto i. para los Productos comprados por usted en nuestro Sitio y punto ii. para los artículos que recibió como Regalo - o B. Para devoluciones después de 15 días de la recepción de los Productos, por favor comuníquese con nuestro Servicio al cliente: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) o +39.02.77802800. Tenga en cuenta que cuando los Productos se devuelven por problemas de calidad, los examinaremos. Si los Productos tienen problemas de calidad, los repararemos (si es posible) o los reemplazaremos por Productos nuevos. Si no podemos reparar o reemplazar los Productos de manera oportuna y satisfactoria, entonces:

- para los Productos comprados por usted en nuestro Sitio, le reembolsaremos el precio pagado por los Productos (junto con los costos de envío iniciales y cualquier costo que usted deba abonar para devolver los Productos, siempre que presente evidencia por escrito) a la tarjeta de crédito, cuenta de PayPal o cuenta bancaria utilizada para la compra original en conformidad con la normativa aplicable. En caso de pago por transferencia bancaria recibida desde un país fuera de la Unión Europea, usted será contactado por nuestro Servicio al Cliente para obtener toda la información necesaria con relación a la devolución. Usted será responsable de cualquier cargo aplicado por su banco;
- para los artículos que recibió como Regalo, no podemos emitir un reembolso y nuestro Servicio al cliente se comunicará con usted. Si creemos razonablemente que los Productos que nos ha devuelto no están defectuosos/dañados y no tienen problemas de calidad, o han sido dañados debido al mal uso o nos fueron enviados después de la anterior fecha límite mencionada o sin el Formulario de Desistimiento, no tendrá derecho a un reembolso y/o reparación y/o cambio y le devolveremos los Productos originales.

## **C. Devolver un Artículo Ejerciendo su Derecho de Desistimiento**

Esta opción está disponible sólo para artículos en línea comprados por usted y no para artículos en línea que recibió como Regalo. Para devolver los Productos ejerciendo su derecho al desistimiento, debe seguir el siguiente procedimiento, que se iniciará dentro de los 30 días posteriores a la recepción de los Productos:

1. Notifíquenos por escrito que desea devolver los Productos comprados haciendo cumplir su derecho de desistimiento. Puede enviar un correo electrónico a nuestro Servicio de Atención al Cliente a [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) o escribirnos a Loro Piana S.p.A. - Servicio de Atención al Cliente de ESHOP - Via per Valduggia, 22 - 13011 Borgosesia (VC) Italia, proporcionando un correo electrónico y un número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted. Alternativamente, puede completar y enviarnos el formulario de devolución disponible en el siguiente enlace

[https://www.loropiana.com/media/legal/Loro\\_Piana\\_SpA\\_Withdrawal\\_Form\\_ENG.pdf](https://www.loropiana.com/media/legal/Loro_Piana_SpA_Withdrawal_Form_ENG.pdf)

Entonces, lo contactaremos y proporcionaremos un Número de Autorización de Devolución. Escriba a mano el NAD en la línea indicada en el Recibo de Entrega original que recibió con el envío.

2. Coloque todos los artículos para devolverlos nuevos, sin usar y en perfecto estado con todas las etiquetas adjuntas en sus cajas y empaques originales junto con el NAD escrito a mano según lo anteriormente explicado.

3. Adjunte al exterior de la caja la calcomanía ESHOP URGENT que recibió con el envío original.

4. Organice la devolución de los Productos comprados a la siguiente dirección: Loro Piana S.p.A., Via per Valduggia 22, 13011 Borgosesia (VC) - Italia. Especifique que el envío se realiza a la atención de "Devoluciones del E-Shop". Los Productos deberán ser enviados dentro de los 14 días a partir del día en que usted ha comunicado su decisión de rescindir el contrato según el punto 1. anterior. Por favor, tenga en cuenta de que usted es responsable del envío para realizar la devolución y de los posibles daños y pérdidas ocurridos durante la devolución de los Productos hasta que los recibamos, por lo que puede preferir utilizar un medio de entrega confiable que proporcione seguimiento y seguro.

El monto reembolsado será el monto total pagado, incluidos los costos de envío originales. Tenga en cuenta que no reembolsaremos ningún costo de envío de devolución.

Tenga en cuenta que cuando nos devuelva los Productos, los revisaremos para el control de calidad. Si se devuelven en perfecto estado, nuevos, sin usar, y con todas las etiquetas adjuntas, aprobaremos la devolución y acreditaremos el reembolso en la tarjeta de crédito, cuenta de PayPal o cuenta bancaria con la que usted pagó los Productos tan pronto como recibamos los Productos devueltos, salvo por posibles retrasos de naturaleza técnica no atribuibles a nosotros (por ejemplo: mal funcionamiento del sistema de la tarjeta de crédito). En caso de pago por transferencia bancaria recibida desde un país fuera de la Unión Europea, usted será contactado por nuestro Servicio al Cliente para obtener toda la información necesaria con relación a la devolución. Usted será responsable de cualquier cargo aplicado por su banco.

En los casos en que los Productos parecen estar desgastados o usados, faltan algunas de las etiquetas o tarjetas, no cumplen con nuestros Términos de Venta, o cuando tenemos alguna razón para creer que los Productos son fraudulentos o no se compraron directamente en nuestro Sitio, no podremos aceptar la devolución/cambio y es posible que le enviemos los Productos originales.

## **9. ALTERACIONES**

El servicio de alteración ofrece la posibilidad de ajustar el tamaño de las prendas. Hacer el dobladillo a la pierna del pantalón, tomar la cintura o acortar las mangas de la chaqueta pueden considerarse ejemplos de alteraciones.

Cualquier ajuste del diseño original del Producto no se considera una alteración (por ejemplo, acortar las mangas a una longitud de tres cuartos o modificar un escote).

Del mismo modo, la personalización y reparación del Producto no se consideran una alteración.

Puede traer cualquier artículo que haya comprado en línea en una de las Tiendas operadas directamente por Loro Piana ubicadas en el país donde se enviaron los artículos, para realizar modificaciones básicas. Las alteraciones se proporcionan de forma gratuita dentro de los seis (6) meses posteriores a la compra de los artículos. Por favor, traiga una copia del Recibo y el artículo a modificar. El tiempo para realizar las alteraciones depende de los servicios solicitados, la cantidad de artículos que se modificarán y la disponibilidad del personal en cada tienda.

## **10. SERVICIO AL CLIENTE**

Ofrecemos asistencia al cliente para cualquier pregunta relacionada con el uso del Sitio, la colocación de un Pedido, el seguimiento de Productos, la disponibilidad de Productos, el proceso de inicio de sesión/registro y cualquier otra información que pueda necesitar en relación con el uso de nuestro Sitio y/o nuestros Productos. Nuestro servicio al cliente está disponible en inglés e italiano, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m., CET, con excepción de los feriados.

Si necesita información, lo invitamos a consultar la sección “Preguntas Frecuentes” en nuestro sitio y si no está satisfecho, puede contactarnos por correo electrónico o teléfono:

- [customer.service.eu@loropiana.com](mailto:customer.service.eu@loropiana.com)
- Teléfono (lunes a viernes entre las 9 y las 18 hs. CET, con excepción de los feriados): +39.02.77802800.

## **11. INFORMACIÓN PERSONAL**

Cuando realiza un Pedido a través de nuestro Sitio, nos proporcionará su información personal. Nosotros utilizaremos su información personal para procesar su Pedido y entregar los Productos solicitados y para otros fines limitados. Nuestra recopilación y uso de su información personal se llevará a cabo sujeto a los términos de nuestra Política de Privacidad en el Sitio.

## **12. NUESTRA RESPONSABILIDAD PARA CON USTED**

Nada en estos Términos de Venta excluirá o limitará nuestra responsabilidad hacia usted por fraude, muerte o lesiones personales causada por nuestra negligencia, incumplimiento de los términos con respecto al título implícito en el Código del Consumidor en cuanto a Productos enviados a Italia o cualquier otra responsabilidad que las leyes aplicables establecen que no pueden ser excluidas o limitadas.

En la medida posible de conformidad con la ley aplicable, no seremos responsables ante usted en virtud del Contrato por cualquier pérdida de ganancias, pérdida de ingresos, pérdida de negocios, pérdida de renta o pérdida de buena voluntad; cualquier pérdida de o corrupción de o daño a los datos; o cualquier pérdida o daño que no fuera un resultado razonablemente previsible de nuestro incumplimiento del Contrato o de



nuestro deber legal de cuidado. La pérdida o daño es "razonablemente previsible" si, en el momento en que nosotros y usted celebramos el Contrato, dicha pérdida fue contemplada por nosotros y por usted o usted nos notificó que la pérdida puede ocurrir si incumplimos el Contrato o nuestro deber legal de cuidado.

### **13. TÉRMINOS GENERALES**

(a) Los presentes Términos y Condiciones Generales de Venta se rigen por la ley italiana y se interpretarán en consecuencia, sin perjuicio de cualquier otra disposición imperativa de la ley más favorable para el cliente aplicable en su país de residencia habitual.

Cualquier disputa se someterá a la jurisdicción exclusiva del tribunal competente del lugar donde el consumidor está domiciliado o es residente o, a elección del consumidor, el Tribunal italiano de Milán.

Para las ventas al Estado de Catar, los Términos y Condiciones Generales de Venta del presente se rigen por la ley italiana y se interpretarán en consecuencia, sin perjuicio de cualquier otra disposición imperativa de la ley más favorable para el cliente aplicable en su país de residencia habitual. Todas las disputas que surjan de o en relación con los Términos y Condiciones Generales de Venta se someterán a la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional y finalmente se resolverán de conformidad con las Reglas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por uno o más árbitros nombrados de conformidad con dichas Reglas. El idioma del arbitraje será el inglés y la sede del arbitraje será Milán, Italia.

En alternativa, el cliente que sea residente en uno de los Estados Miembro de la Unión Europea, Islandia, Noruega, Liechtenstein, pueden optar por uno de los procedimientos extrajudiciales de solución de controversias previstos en las leyes actuales vigentes, como la plataforma proporcionada por la Comisión Europea disponible en el sitio <http://ec.europa.eu/odr>

(b) Si usted o nosotros no hacemos cumplir o retrasamos el cumplimiento de cualquiera de nuestros derechos bajo el Contrato, esto no nos impedirá hacerlo en una fecha posterior.

(c) Si alguna disposición de estos Términos de Venta no es válida o legalmente exigible, ese término se eliminará y los términos restantes no se verán afectados.

(d) Ninguna otra parte más que usted o nosotros tiene el derecho de hacer cumplir cualquier término del Contrato.

### **14. TÉRMINOS ESPECIALES DE VENTA PARA PRODUCTOS PERSONALIZADOS**

Estos Términos Especiales, junto con los Términos de Venta, se aplican a usted y a su compra de Productos Personalizados. En caso de conflictos entre los Términos de Venta y estos Términos Especiales, prevalecerán estos últimos.

- El servicio de personalización no se encuentra disponible en Rusia y Catar.
- No se aceptan devoluciones o cambios de Productos Personalizados, a menos que los Productos Personalizados estén dañados o defectuosos. Sin embargo, puede cancelar su Pedido dentro de los tres (3) días después de haberlo realizado en el Sitio. En tal caso, le reembolsaremos la compra en su totalidad.
- Los Productos Personalizados se pueden entregar en el intervalo de tiempo indicado en nuestro sitio. Los plazos de entrega son meramente indicativos y pueden variar según la personalización solicitada.
- Los Productos Personalizados se envían por separado de los Pedidos de otros Productos.
- Después de haber realizado su Pedido, se cobrará en su tarjeta de crédito o cuenta PayPal el monto total de su Pedido y recibirá una Confirmación de Pedido por correo electrónico junto con una factura electrónica de pago avanzado. Sin embargo, puede haber ocasiones en las que confirmemos su Pedido, pero luego sepamos que no podemos suministrarle los Productos Personalizados que ha solicitado; en tal caso, cancelaremos el Pedido y le reembolsaremos el precio de compra en su totalidad. Cuando su Pedido esté listo, le enviaremos un correo electrónico a través del cual le informaremos que su Pedido ha sido enviado junto con el número de seguimiento.
- Los métodos de pago aceptados para Productos Personalizados son tarjeta de crédito y PayPal.