

## **УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ – ЗАКАЗЫ, ПОСТАВЛЯЕМЫЕ В ЕВРОПУ И РОССИЮ (обновлены . 1 сентября 2017 года)**

Настоящие Условия продажи содержат условия, которые будут применяться при покупке Вами Товаров через Вебсайт. Просьба внимательно ознакомиться с настоящими Условиями продажи до размещения Заказа. Подтверждая прочтение и принятие Вами настоящих Условий продажи при размещении Заказа через Вебсайт Вы подтверждаете безоговорочное принятие таких условий.

Пользуясь Вебсайтом, Вы обязаны соблюдать наши «Условия пользования Вебсайтом», с которыми Вы можете ознакомиться в разделе «Юридические вопросы» (*Legal*) – «Условия пользования нашим Вебсайтом» (*Terms of Use of our Website*).

Покупка Продуктов на Вебсайте доступна исключительно потребителям. Термин «Потребитель» означает любое физическое лицо, осуществляющее покупки в целях, не связанных с их хозяйственной, коммерческой, ремесленной или профессиональной деятельностью.

В настоящих Условиях продажи «Loro Piana», «мы» и производные слова от слова «мы» означает компанию Лоро Пьяна С.п.А. (Loro Piana S.p.A.), которая находится под контролем и управлением компании LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton S.E. (Франция), с зарегистрированным офисом по адресу: Корсо Рональди 10, 13017 Куарона (Верчелли), Италия (*Corso Rolandi 10, 13017 Quarona (VC) – Italy*), номер плательщика НДС: 01611400027, регистрационный номер компании: 08075900152, а «Вы» означает Вас, нашего ценного клиента.

Термины с заглавной буквы, используемые в настоящих Условиях продажи, имеют значение, приведенное в разделе «Определения» настоящего документа.

Настоящие Условия продажи, а также Ваше Подтверждение заказа представляют собой договор между нами и Вами на поставку Товаров. Никакие другие условия не применяются. Договор может быть изменен только если мы предоставим свое согласие в письменном виде или по электронной почте на внесение в него изменений.

Копия настоящих Условий продажи может храниться в электронном или в печатном виде всеми пользователями нашего Вебсайта.

### **ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящем документе:

«Кодекс прав потребителей» означает Итальянский законодательный декрет № 206 от 6 сентября 2005 года.

«Договор» означает заключаемый нами и Вами договор купли-продажи Товаров, который состоит из Вашего Заказа, отправленного по электронной почте подтверждения принятия нами Вашего Заказа и настоящих Условий продажи.

«Подарок» означает любой Товар, который куплен через Вебсайт, с доставкой другому получателю.

«Товары» означает продукты, которые мы периодически продаем на Вебсайте.

«Магазин Loro Piana» означает любой магазин Loro Piana, указанный на нашем Вебсайте как магазин, принимающий возвраты.

«Заказ» означает заказ Товаров.

«Подтверждение обработки заказа» означает сообщение по электронной почте, которое компания Loro Piana направит Вам в момент получения Вашего Заказа компанией Loro Piana.

«Подтверждение заказа» означает сообщение по электронной почте, которое компания Loro Piana направит Вам в момент отправки Товаров с подтверждением отправки всех или части заказанных Товаров.

«Подтверждение доставки» означает форму доставки с указанием отправленных Товаров. Данная форма направляется вместе с Товарами.

«Условия продажи» означает настоящие условия продажи.

«Вебсайт» означает наш вебсайт, размещенный по адресу: [www.loropiana.com](http://www.loropiana.com).

## **ЗАКАЗ И ПРИНЯТИЕ**

Для размещения Заказа Вам должно быть не менее 18 лет. Вы выбираете Товары на Вебсайте, указываете цвет и размер, добавляете изделия в Вашу корзину заказов, оформляете и нажимаете на кнопку «РАЗМЕСТИТЬ ЗАКАЗ И ОПЛАТИТЬ» (*SUBMIT ORDER AND PAY*). До завершения процедуры оформления Вас попросят либо зарегистрироваться, либо войти в Ваш личный кабинет.

Каждый переданный Заказ представляет собой предложение купить у нас Товары. Заказы принимаются при условии наличия Товаров и принятия Заказов нами, и мы вправе в любой момент и по своему единоличному усмотрению отказаться принять Ваш Заказ, в том числе, среди прочего, если:

- Вы предоставили нам неправильную информацию, включая, без ограничения, неполные или неправильные платежные реквизиты, неправильные сведения для выставления счета; неполный или неправильный адрес доставки – здесь обратите внимание, что мы не отправляем Товары на абонентские ящики; или недостоверную информацию;
- Вебсайт содержит ошибку в отношении Товаров, которые Вы заказали, например, ошибку в цене или описании Товаров, отображенных на нашем Вебсайте;
- Товары, которые Вы заказали, больше не продаются через наш Вебсайт;
- сумма предполагаемой сделки слишком большая, согласно нашей оценке конкретного заказа или по нашему усмотрению; или мы полагаем, что Вам меньше 18 лет.

Если мы не можем принять Ваш Заказ, мы свяжемся с Вами по адресу электронной почты или по телефону, которые Вы предоставили нам, в кратчайший срок в течение 30 дней с даты Вашего Заказа. Если Вы размещаете Заказ по телефону, Вы должны зарегистрироваться на Вебсайте в ходе телефонного звонка и предоставить нам адрес электронной почты.

После размещения Вами Заказа через Вебсайт или по телефону Вы получите Подтверждение обработки заказа в форме сообщения от нас по электронной почте с подтверждением того, что Ваш Заказ получен нами и обрабатывается.

Если Вы не получаете Подтверждение обработки заказа в течение 48 часов с момента размещения Заказа, свяжитесь с нами по телефону: +39.02.77802800 или по электронной почте: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) до того, как Вы попытаетесь разместить еще один Заказ на те же самые Товары.

Обратите внимание, что Подтверждение обработки заказа не означает принятие Вашего Заказа. Принятие Вашего Заказа и списание суммы с Вашей кредитной карты или оплата иным способом, который Вы выбрали, будут осуществлены только тогда, когда мы направим Вам Подтверждение заказа, тем самым проинформировав Вас, что Ваш Заказ отправлен. Вместе с Подтверждением заказа Вы также получите электронный коммерческий счет на Ваш Заказ. Вы настоящим подтверждаете и соглашаетесь, что мы сохраняем за собой право принять Ваш Заказ полностью или частично; в связи с этим в случае частичного принятия с Вашей карты будут списаны средства, и Товары будут отправлены в соответствии с той частью Заказа, которая была принята.

Если у Вас появятся какие-либо вопросы, комментарии или замечания касательно Вашего Заказа, или если Вы думаете, что Ваш Заказ отклонен нами по ошибке, просьба связаться с нами с использованием контактных данных, указанных в разделе «СЛУЖБА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ» ниже.

## **НАЛИЧИЕ ПРОДУКТОВ**

Мы примем все разумные меры для обеспечения точности и актуальности цен и иных сведений о Товарах, отображаемых на Вебсайте. Однако, размещение каких-либо Товаров на нашем Вебсайте не означает и не гарантирует, что Товары будут в наличии, если Вы решите разместить Заказ на их покупку.

Мы имеем право в любой момент и без предварительного уведомления внести изменения в информацию о Товарах, отображенную на Вебсайте, включая, без ограничения, информацию о ценах, описание или наличие Товаров. Однако изменения не будут касаться цены, наличия или описания каких-либо Товаров, в отношении которых Вы получили Подтверждение заказа.

## **ПОДАРКИ**

Вы можете купить Товар в Подарок и распорядиться об отправке его другому получателю.

Обратите внимание, что Вы несете ответственность за предоставление персональных данных получателя в соответствии с действующим законодательством о защите тайны личной жизни. Мы рекомендуем Вам ознакомиться с нашей Политикой конфиденциальности на Вебсайте до предоставления нам персональных данных третьего лица.

Мы доставим Подарок Вашему получателю. Вы получите Подтверждение заказа от нас, когда Ваш Подарок будет отправлен получателю, с подтверждением того, что мы приняли Ваш Заказ на отправку в качестве Подарка, а также Вы получите электронный счет на Ваш Заказ.

## **ЦЕНЫ И ОПЛАТА**

Цены Товаров указаны на Вебсайте и будут подтверждены на странице оформления Заказа, в Подтверждении заказа, а также в электронном счете, который Вы получите после покупки. Мы сохраняем за собой право менять цены на наши Товары в любой момент, при этом мы не будем менять цену на какие-либо Товары после направления Вам Подтверждения заказа. Обратите внимание, что цены, установленные на какие-либо Товары, купленные на Вебсайте, могут меняться, отражая уровень цен на локальном рынке и уровень применимых пошлин.

Все цены, кроме цен для Японии и США, включают НДС, в зависимости от действующих требований. Дополнительный сбор в размере 20%, включая любые взимаемые налоги с продаж, начисляется только на продажи пользователям Вебсайта с японскими или американскими IP-адресами. Любые другие налоги и пошлины не включаются в цены и рассчитываются с учетом стоимости Вашего Заказа и Вашего места доставки, и перечисляются на странице оформления Заказа, в Подтверждении заказа, а также в отправленном по электронной почте коммерческом счете. Расходы на доставку также могут быть начислены по Вашему Заказу и будут указаны на странице оформления Заказа.

Вы можете осуществить оплату кредитной картой или банковским переводом (последний способ используется только для Заказов, доставляемых в Евросоюз, и за исключением возможных ограничений, предусмотренных действующими законами и нормативными актами), как указано на нашей странице оформления. Оплата должна быть осуществлена в валюте, указанной в Вашем Заказе, до того, как Вы отправите его.

Доводим до Вашего сведения, что Вы можете понести дополнительные затраты, взимаемые эмитентом Вашей кредитной карты или Вашим банком, за которые мы не несем никакой ответственности.

Оплата кредитной картой. Вы должны предоставить реквизиты Вашей карты при размещении Заказа. Мы «зарезервируем» на Вашей платежной карте средства в размере общей стоимости Вашего Заказа. Если «резерв» на Вашей карте подтверждается Вашим банком, с Вашей кредитной карты списывается общая сумма, указанная в Подтверждении заказа, в момент отправки Вам Товаров. Мы не будем принимать Ваш Заказ, мы не будем отправлять Вам Товары до тех пор, пока эмитент Вашей кредитной карты не одобрит возможность использования Вашей карты для оплаты заказанных Товаров. Если мы не получаем такое одобрение, мы уведомляем Вас об этом. Мы сохраняем за собой право проверять личность владельца кредитной карты, запросив предоставление соответствующей документации.

После одобрения Вашим банком «резерва» на Вашей платежной карте – доводим до Вашего сведения, что, если с Вашей кредитной карты списывается сумма меньше, чем общая сумма «резерва», возможно, что остаток недоступен Вам полностью для немедленного снятия по независящим от нас причинам (напр., задержка со стороны эмитента Вашей кредитной карты в снятии «резерва» с Вашей кредитной карты).

Оплата банковским переводом. В случае оплаты банковским переводом платеж осуществляется по следующим банковским реквизитам:

**ВЛАДЕЛЕЦ РАСЧЕТНОГО СЧЕТА (*INTESTATARIO C/C*):**

**LORO PIANA Spa**

**НАИМЕНОВАНИЕ БАНКА (*NOMINATIVO BANCA*):**

## UNICREDIT

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ НОМЕР БАНКОВСКОГО СЧЕТА (CODICE IBAN):**

**IT85H0200809440000103100156**

**КОД СВИФТ (CODICE SWIFT):**

**UNCRITMMSCN**

Вы несете ответственность за оплату любых комиссий, взимаемых Вашим банком за перевод средств и/или за конвертацию валюты. Обратите внимание, что мы принимаем платежи только с банковских счетов, владельцы которых являются лицами, разместившими Заказ на Вебсайте, и лицами, впоследствии получившими электронный коммерческий счет: в связи с этим с Вами может связаться наша Служба по работе с клиентами для получения всей соответствующей необходимой информации. Мы не будем принимать Ваш Заказ, мы не будем отправлять Товары Вам до тех пор, пока мы не получим от нашего банка подтверждение о том, что платеж был успешно зачислен на наш банковский счет. Мы сохраняем за собой право проверять личность владельца банковского счета, запросив предоставление соответствующей документации.

Мы предпринимаем все меры предосторожности для обеспечения безопасности Вебсайта и для предотвращения случаев мошенничества. Все сделки на Вебсайте обрабатываются через защищенный шлюз онлайн-оплаты, который зашифровывает данные о Вашей карте в безопасной серверной среде. Обратите внимание, что мы вправе в любой момент и по своему исключительному усмотрению ограничить возможность поставки в адрес определенных клиентов и в определенные страны. Если Вы намереваетесь оспорить действительность или сумму комиссии, отображенной в выписке по Вашей кредитной карте, просьба связаться с нами по электронной почте: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) или по телефону: +39.02.77802800.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ В РОССИЮ

Следующие специальные условия применяются исключительно в отношении поставок Товаров в Россию:

- Компания Loro Piana соглашается отправлять Товары в Россию исключительно по Заказам, размещенным российскими резидентами, которые заходят на Вебсайт с российскими IP-адресами;
- Функция «Подарки» не действует в отношении Заказов и поставок в Россию;
- Заказы будут обрабатываться только после подтверждения оплаты таможенных пошлин покупателем;
- Некоторые Товары, включая те, на которые распространяется Конвенция по международной торговле вымирающими видами (*C.I.T.E.S Treaty*), в том числе изделия из викуньи или товары, частью которых является мех, или товары из экзотической кожи не могут поставляться в Россию. Компания Loro Piana проинформирует покупателя до отправки в том случае, если некоторые Товары будут удалены из Заказа.
- Кроме расходов на доставку, которые будут расписаны на странице оформления Заказа и в Подтверждении заказа, по Заказам для России могут взиматься таможенные пошлины, размер которых зависит от стоимости Товаров, купленных на Вебсайте, и которую компания Loro Piana не может рассчитать заранее. Вы должны будете оплатить такие расходы непосредственно курьеру в момент доставки Вам Товаров. Более подробную информацию о применяемых пошлинах можно узнать у нас по электронной почте: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) или по телефону: +39.02.77802800 или на Вебсайте в разделе «Часто задаваемые вопросы» (*FAQ*) – «Отправка в Россию» (*Shipment to Russia*);
- За исключением поврежденных или дефектных продуктов Товары могут быть возвращены только в рамках Вашего права на отказ и через сервис «Бесплатный забор» (*Free Pick Up*). Мы не принимаем возврат уже купленных изделий с заменой цвета или размера. Если Вам нужно другое изделие, просьба вернуть купленный Товар и разместить новый заказ. Возвраты и замены в Магазины Loro Piana не осуществляются;
- В случае возврата Товаров через предоставляемый компанией Loro Piana сервис «Бесплатный забор» компания Loro Piana возместит Вам только цену, уплаченную Вами за Товары, минус первоначальные расходы на доставку. Вы сохраняете обязательство по оплате любых таможенных пошлин (в случае импорта Товаров как в Россию, так и в Италию);

- В случае отказа и последующего возврата Товаров компания Loro Piana возместит Вам цену, уплаченную Вами за Товары, и первоначальные расходы на доставку. Вы сохраняете обязательство по оплате любых других затрат, включая расходы на возврат Товаров и на уплату таможенных пошлин (в случае импорта Товаров как в Россию, так и в Италию).
- В случае поврежденных или дефектных продуктов расходы за возврат Товаров и оплату таможенных пошлин несет компания Loro Piana.

### **ОТСЛЕЖИВАНИЕ ЗАКАЗА И ДОСТАВКИ**

При заказе Товаров с Вебсайта доступна международная доставка. Непосредственно на нашем Вебсайте Вы можете ознакомиться со списком стран, в которые мы доставляем Товары, и из которых мы принимаем возврат/осуществляем обмен.

Мы не поставляем Товары до авторизации оплаты и/или до момента зачисления средств на банковский счет компании Loro Piana. После передачи Товаров нашему перевозчику мы направляем Вам Подтверждение заказа.

Доставка осуществляется курьером в обычное рабочее время. Доводим до Вашего сведения, что в случае Вашего Заказа могут быть начислены расходы на доставку, и что наш курьер не может передавать посылки без получения подписи и/или без уплаты применимых таможенных пошлин.

Мы примем любые разумные меры для доставки Товаров в течение срока, указанного в Вашем Подтверждении заказа. Однако любой срок или дата доставки – это лишь наиболее точная оценка, и мы не будем нести ответственность за какой-либо убыток или ущерб, понесенный Вами в связи с какой-либо неизбежной задержкой доставки. Вы можете отслеживать путь Вашего Заказа, введя номер для отслеживания, указанный в Вашем Подтверждении заказа.

Товары, которые мы поставляем Вам, становятся Вашей собственностью в момент получения Вами таких Товаров. Как только мы доставляем Вам Товары, Вы принимаете ответственность за них и за любой убыток или ущерб, причиненный таким Товарам впоследствии.

При доставке Товаров и до подписания какого-либо документа, подтверждающего доставку Вы должны внимательно проверить целостность упаковки и, если упаковка повреждена или изменена, Вы должны написать в документе, подтверждающем доставку, что Вы сохраняете за собой право проверить содержимое. Если Вы этого не сделаете, у нас может возникнуть обязательство, за которое Вы можете нести ответственность.

### **ПЕРЕПРОДАЖА / ПЕРЕОТПРАВКА НАШИХ ТОВАРОВ**

Перепродажа, аренда или передача в коммерческих или профессиональных целях Продуктов, купленных на Вебсайте, строго запрещена. Мы сохраняем за собой право отказаться принять Ваш Заказ, если мы подозреваем, что Вы намереваетесь перепродавать наши Товары.

### **КАК ВЕРНУТЬ/ОБМЕНЯТЬ ИЗДЕЛИЕ?**

Следующая политика применяется только в отношении Товаров, купленных на нашем Вебсайте. Мы не можем принять возвраты/осуществить обмен Товаров, купленных на других вебсайтах, в физически существующих магазинах, или Товаров из стран, в которые мы не отправляем товары напрямую.

Просьба ознакомиться с особыми применяемыми условиями ниже:

#### **А. Возврат или обмен изделия через представляемый компанией Loro Piana онлайн-сервис «Бесплатный забор»:**

##### **i. Купленные Вами изделия:**

Вы вправе вернуть или поменять цвет или размер любого изделия, купленного Вами онлайн, в течение 15 дней после получения Товара. Каждое изделие можно обменять или вернуть только один раз. Обратите внимание, что мы принимаем на обмен со сменой цвета или размера только такого же изделия, которое было уже куплено. Если Вы хотели бы получить другое изделие, просьба вернуть Вашу покупку и разместить новый заказ.

Возврат или обмен купленных Товаров через наш сервис возврата производится бесплатно и может быть осуществлен в три простых этапа:

1. Войдите в Ваш Личный кабинет. В разделе «История заказов» (*Order History*) Вы можете выбрать страницу с подробным описанием соответствующего Заказа и указать изделия, которые Вы хотели бы вернуть/обменять, а также причину возврата или новый желаемый цвет/размер. Вы получите Номер разрешения на возврат. Распечатайте этот номер прямо с вебсайта (или же, если у Вас нет доступа к принтеру, запишите от руки Номер разрешения на возврат в соответствующей строке в Подтверждении доставки, которое Вы получили при первоначальной доставке).
2. Поместите все изделия, подлежащие возврату/обмену на новые, неиспользованными и в отличном состоянии, со всеми ярлыками и этикетками, в оригинальной коробке и упаковке, а также укажите Номер разрешения на возврат (распечатанный или написанный от руки, как описано выше).
3. Наклейте снаружи коробки стикер eCOMMERCE URGENT (*ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ, СРОЧНО*) и грузовую авианакладную DHL, которые Вы получили с первоначальной доставкой. Укажите Ваши Ф.И.О., адрес и Номер разрешения на возврат на грузовой авианакладной DHL. Позвоните напрямую в DHL или зайдите на их вебсайт, чтобы заказать на определенную дату бесплатный забор. Вас попросят сообщить компании Loro Piana номер клиента, который будет автоматически указан на Вашей грузовой авианакладной, и удобное время для вывоза. Отправка товара при возврате через DHL будет для Вас бесплатной.

#### ii. Изделия, полученные Вами в Подарок:

К сожалению, Подарки не могут быть возвращены с возмещением их стоимости через онлайн-сервис; Подарки можно только обменять на другой размер и/или цвет в течение 15 дней после получения изделий в качестве Подарка. Каждое Подарочное изделие, которое Вы получаете, можно обменять только один раз.

Для обмена Подарка просьба обратиться в нашу Службу по работе с клиентами либо по электронной почте: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com), либо по телефону: +39.02.77802800 для получения Номера разрешения на возврат и затем пройти этапы 2. и 3., описанные в пункте i. выше. Обратите внимание, что при возврате нам Товаров мы будем осуществлять контроль их качества. Если Товары отправлены назад в отличном состоянии, новыми, неиспользованными и со всеми ярлыками и этикетками, мы одобрим возврат и, в зависимости от обстоятельств, обмен Товаров или возмещение всей уплаченной суммы, минус расходы на первоначальную доставку, на карту или банковский счет, использованные при первоначальной покупке. Мы переведем возмещаемую сумму на карту или банковский счет, которые Вы использовали при оплате Товаров, в течение приблизительно 30 (тридцати) дней с даты получения нами возвращенных Товаров, кроме случаев возможной задержки по техническим причинам, не зависящим от нас (напр., неисправности в работе системы кредитных карт). В случае оплаты банковским переводом, полученным из страны за пределами Евросоюза, с Вами свяжется наша Служба по работе с клиентами для получения всей необходимой информации в связи с указанным. Вы сохраняете обязательство по уплате любых комиссий, взимаемых Вашим банком.

Если Товары оказываются поношенными или использованными, если на них отсутствуют этикетки или ярлыки, если Товары не соответствуют требованиям наших Условий продажи, если Товары отправлены из страны, в которую мы не поставляем Товары напрямую, или если у нас имеются основания полагать, что Товары фальшивые или не были куплены непосредственно на нашем Вебсайте, мы не сможем принять возврат/осуществить обмен, и мы отправим первоначальные Товары Вам назад.

#### **В. Возврат или обмен изделия в наших магазинах**

В качестве дополнительной возможности – Товары, купленные на нашем Вебсайте, могут быть возвращены или обменены в ряде Магазинов Loro Piana в течение 15 дней после получения Товаров. Каждое изделие можно обменять или вернуть только один раз. Эта политика применяется в отношении изделий, купленных Вами онлайн, и изделий, полученных Вами в Подарок в рамках онлайн-покупки. Найти ближайший к Вам Магазин Loro Piana, который принимает возвраты Товаров или обменивает Товары, купленные онлайн, Вы сможете по списку на нашем Вебсайте (раздел

«Служба по работе с клиентами» (*Customer Service*) – «Возвраты и обмены» (*Returns & Exchanges*)) или в документации, которую Вы получили вместе с Вашим первоначальным заказом.

Возврат или обмен купленных Товаров в нашем магазине бесплатный и может быть осуществлен двумя простыми этапами:

1. Принесите Товары в отличном состоянии, новыми, неиспользованными и со всеми ярлыками и этикетками, в оригинальной упаковке, а также Подтверждение доставки, которое Вы получили при первоначальной доставке, в Магазин Loro Piana, который принимает возвраты.

2. Представитель магазина проверит Товары, чтобы убедиться, что они в отличном состоянии, новые, неиспользованные и имеют все ярлыки и этикетки. Если Товары отвечают стандартам, изложенным в настоящих Условиях продажи, то:

2.a. Если Вы желаете обменять Товары, Вы получите такой же продукт другого цвета и/или размера. Обратите внимание, что обмен возможен только на точно такой же продукт другого цвета или размера, с учетом его наличия в магазине; или

2.b. Если Вы желаете вернуть Товары, Вы получите подарочный сертификат на возвращенные Товары по цене магазина. Обратите внимание, что цена магазина может отличаться от цены, уплаченной онлайн (напр., в связи с курсовой разницей, расходами на доставку и пр.). Расходы на первоначальную доставку не возмещаются. Сертификат будет действителен в течение одного года с даты его выдачи и должен быть использован в Магазине Loro Piana, который выдал такой сертификат. Обратите внимание, что Магазин Loro Piana не может осуществлять возмещение на кредитные карты, банковские счета или наличными денежными средствами.

Если Товары оказываются поношенными или использованными, если на них отсутствуют этикетки или ярлыки, если Товары не соответствуют требованиям наших Условий продажи, или если у нас имеются основания полагать, что Товары фальшивые или не были куплены непосредственно на нашем Вебсайте, мы не сможем принять возврат/осуществить обмен.

### **С. Возврат поврежденных или дефектных Товаров**

Вы вправе вернуть Товары в случае проблем с качеством в течение срока, установленного в соответствии с законодательством и настоящими Условиями продажи - при условии, что Вы уведомляете нас о проблемах с качеством в течение 2 месяцев со дня обнаружения таких проблем, и при условии, что у Вас имеется Подтверждение доставки, которое Вы получили при первоначальной доставке. Данная политика применяется как в отношении изделий, купленных Вами онлайн, так и в отношении изделий, полученных Вами в Подарок в рамках онлайн-покупки. В случае возвратов в связи с проблемами с качеством, обнаруженных в течение 15 дней с момента получения Товаров, просьба следовать порядку, изложенному выше в пункте А.i. - для Товаров, купленных Вами на нашем Вебсайте, и порядку, изложенному выше в пункте А.ii. - для изделий, полученных Вами в Подарок, - или пункту В. В случае возвратов в связи с проблемами с качеством, обнаруженных по истечении 15 дней с момента получения Товаров, просьба связаться с нашей Службой по работе с клиентами по электронной почте: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) или по телефону: +39.02.77802800.

Обратите внимание, что в случае возврата Товаров в связи с проблемами с качеством мы будем проверять их. Если Товары имеют проблемы с качеством, мы устраним эти проблемы путем ремонта (если это возможно) или заменим Товары новыми Товарами. Если мы не сможем отремонтировать или заменить Товары своевременно и с удовлетворительным результатом, то:

- в отношении Товаров, купленных Вами на нашем Вебсайте, мы возместим цену, уплаченную за Товары (а также расходы на первоначальную доставку и любые расходы, понесенные Вами в связи с возвратом Товаров, при условии предоставления Вами письменного доказательства таких расходов), на карту или на банковский счет, использованные при первоначальной покупке, в соответствии с действующими регламентами, в случае оплаты банковским переводом, полученным из страны за пределами Евросоюза, с Вами свяжется наша Служба по работе с клиентами для получения всей необходимой информации в связи с указанным. За Вами сохраняется обязанность по уплате любых комиссий, взимаемых Вашим банком;

- в отношении изделий, полученных Вами в Подарок, мы не можем осуществить возмещение, и наша Служба по работе с клиентами свяжется с Вами.

Если мы обоснованно полагаем, что Товары, которые Вы вернули нам, не являются дефектными/поврежденными и не имеют каких-либо проблем с качеством, или были повреждены в результате неправильного использования, или были отправлены нам по истечении указанного выше срока или без Формы отказа, Вы не имеете права на получение возмещения и/или на ремонт и/или на обмен, и мы вернем Вам первоначальные Товары.

#### **D. Возврат изделия в рамках реализации Вашего права на отказ**

Этот вариант применим только в отношении изделий, купленных Вами онлайн, и не применим в отношении изделий, полученных Вами в Подарок в рамках онлайн-покупки. В случае возврата купленных Товаров в рамках реализации Вашего установленного законом права на отказ, Вы должны следовать описанной ниже процедуре, которую следует инициировать в течение 15 дней с момента получения Товаров:

1. Направьте нам письменное уведомление о том, что Вы желаете вернуть купленные Товары в рамках реализации Вашего права на отказ. Вы можете либо направить сообщение нашей Службе по работе с клиентами по электронной почте: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com) или написать нам по почте по следующему адресу в Италии: Loro Piana S.p.A. – eCOMMERCE Customer Service - Via per Valduggia, 22 - 13011 Borgosesia (VC) Italy, указав свой адрес электронной почты и номер телефона, по которым мы сможем связаться с Вами. Или же Вы можете заполнить и отправить нам Форму отказа, которая доступна по следующей ссылке: [\[https://ru.loropiana.com/medias/sys\\_master/documents/documents/hc7/hdc/8938121527326/8938121527326.pdf\]](https://ru.loropiana.com/medias/sys_master/documents/documents/hc7/hdc/8938121527326/8938121527326.pdf). Затем мы свяжемся с Вами и предоставим Вам Номер разрешения на возврат. Запишите от руки Номер разрешения на возврат в соответствующей строке в Подтверждении первоначальной доставки, которое Вы получили с первоначальной доставкой.

2. Поместите все изделия на возврат новыми, неиспользованными и в отличном состоянии, со всеми ярлыками и этикетками, в оригинальной коробке и упаковке, а также укажите Номер разрешения на возврат, написанный от руки, как изложено выше.

3. Наклейте снаружи коробки стикер eCOMMERCE URGENT (*ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ, СРОЧНО*), который Вы получили с первоначальной доставкой.

4. Организуйте возврат нам купленных Товаров на следующий адрес: Loro Piana S.p.A., Via per Valduggia 22, 13011 Borgosesia (VC) – Italy. Просьба указать, что доставка должна быть осуществлена на имя «E-Shop Returns» (*Возвраты в онлайн-магазин*). Товары должны быть отправлены нам в течение 14 дней со дня, в который Вы сообщили нам о своем решении отказаться от договора согласно пункту 1. выше. Доводим до Вашего сведения, что Вы несете ответственность за доставку Товаров при возврате и за возможный ущерб и убыток, возникший в процессе возврата Товаров, до момента получения Товаров нами, в связи с этим Вам предпочтительнее выбрать надежную службу доставки, которая предоставляет номер для отслеживания и страхует товары.

К возмещению подлежит вся уплаченная сумма, включая расходы на первоначальную доставку. Обратите внимание, что мы не возмещаем расходы на доставку при возврате.

Обратите внимание, что при возврате нам Товаров мы будем осуществлять контроль их качества. Если Товары отправлены назад в отличном состоянии, новыми, неиспользованными и со всеми ярлыками и этикетками, мы одобрим возврат и возместим их стоимость на карту или на банковский счет, использованные при первоначальной покупке. Мы переведем возмещаемую сумму на карту или банковский счет, которые Вы использовали при оплате Товаров, как только мы получим возвращенные Товары, кроме случаев возможной задержки по техническим причинам, не зависящим от нас (напр., неисправности в работе системы кредитных карт). В случае оплаты банковским переводом, полученным из страны за пределами Евросоюза, с Вами свяжется наша Служба по работе с клиентами для получения всей необходимой информации в связи с указанным. Вы сохраняете обязательство по уплате любых комиссий, взимаемых Вашим банком.

Если Товары оказываются поношенными или использованными, если на них отсутствуют этикетки или ярлыки, если Товары не соответствуют требованиям наших Условий продажи, или если у нас имеются основания полагать, что Товары фальшивые или не были куплены непосредственно на нашем Вебсайте, мы не сможем принять возврат, и мы направим первоначальные Товары Вам назад.



## **СЛУЖБА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ**

Мы предлагаем клиентам содействие в разрешении любых вопросов, связанных с использованием Вебсайтом, размещением Заказа, отслеживанием пути Товаров, наличием Товаров, входом/регистрацией, и в отношении любой дополнительной информации, которая может Вам потребоваться в связи с использованием нашим Вебсайтом и/или нашими Товарами. Наша Служба по работе с клиентами доступна на английском и итальянском языках, с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00 часов по среднеевропейскому времени, кроме праздничных дней.

Если Вам требуется какая-либо информация, мы рекомендуем Вам пройти в раздел «Часто задаваемые вопросы» на нашем Вебсайте, и если Вы не нашли ответ, Вы можете связаться с нами по следующему адресу электронной почты или по телефону:

- Электронная почта: [customerservice.eu@loropiana.com](mailto:customerservice.eu@loropiana.com)
- Телефон (с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00 часов по среднеевропейскому времени, кроме праздничных дней): +39.02.77802800.

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

Если Вы размещаете Заказ через наш Вебсайт, Вы будете предоставлять нам Ваши персональные данные. Мы будем использовать Ваши персональные данные для обработки Вашего Заказа и для доставки заказанных Товаров, а также для иных узкоспециальных целей. Сбор и использование нами Ваших персональных данных будет осуществляться с учетом условий нашей Политики конфиденциальности, приведенной на Вебсайте.

## **НАША ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ВАМИ**

Ни одно положение настоящих Условий продажи не исключает и не ограничивает нашу ответственность перед Вами за мошенничество, смерть или вред здоровью, причиненные в результате допущенной нами неосторожности, нарушения условий касательно права собственности, предусмотренных Кодексом прав потребителей, или любую другую ответственность, которая согласно действующему законодательству не может быть исключена или ограничена.

Мы не будем нести ответственность перед Вами в рамках Договора в связи с потерей прибыли, потерей дохода, утратой бизнеса, потерей выручки или потерей репутации; утратой или повреждением данных; или любым убытком или ущербом, который невозможно было обоснованно предсказать при нарушении нами Договора или нарушении нами нашей юридической обязанности проявлять добросовестность. Убыток или ущерб является «обоснованно предсказуемым», если в тот момент, когда мы и Вы заключили Договор, такой убыток был либо предусмотрен нами и Вами, либо Вы уведомили нас о том, что убыток может возникнуть, если мы нарушим Договор или нашу юридическую обязанность проявлять добросовестность.

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

(a) Настоящие Условия продажи и Договор между Вами и нами регулируются в соответствии с законодательством Италии. И Вы, и мы вправе подать иск в рамках какого-либо спора, возникающего в связи с Договором, только в суд Милана (Италия) или в суд компетентной юрисдикции в месте Вашего постоянного проживания или нахождения, в зависимости от обстоятельств.

(b) Если Вы или мы не реализуем, или если Вы или мы задерживаем реализацию какого-либо своего права в рамках Договора, это не препятствует Вам или нам реализовать такое право позднее.

(c) Если какое-либо положение настоящих Условий продажи не является действительным или подлежащим принудительному исполнению на основании закона, такое условие удаляется, а остальные условия не затрагиваются.

(d) Ни одно лицо, кроме Вас или нас, не вправе требовать принудительного исполнения какого-либо условия Договора.