

客户服务一般条款和条件 (2018年2月份版)

第1条 // 适用范围

爱彼时计(上海)贸易有限公司(以下称为“爱彼公司”或“爱彼中心”)的本“客户服务一般条款和条件”适用于:由爱彼公司针对第三方、个人或公司实体(以下称为“客户”)所拥有的“爱彼品牌”下的任何手表提供的所有修理和其他保养服务(以下称为“服务”),并且该手表必须为服务目的寄送或移交。

第2条 // 客户为了服务目的移交手表

2.1.当客户向爱彼中心移交手表时,如果有可能在客户移交手表时即可确定需要提供何种服务及其价格,客户会被告知估价(以下称为“估价单”)。否则客户会收到一张服务请求收据,确认手表已经被交付服务(“服务请求单”)。估价单和服务请求单都记述爱彼公司所观察到的手表外观的大致情况。客户应立即确认估价单,若做不到的应在估价单的有效期限内确认。如果针对一块在保修期内的手表出具估价单后,一个保修范围以外的损坏仍被发现,爱彼公司保留在任何时候修改估价单的权利。

2.2.如果当客户移交手表时无法立即确认将要提供的服务的价格,爱彼公司将在尽短的期限内向客户寄送一张经过表壳和机芯完整拆卸后拟定的估价单。若客户要求,爱彼公司可以准备一份详细的估价单,内容包括服务期间需要更换或修补的手表零部件(以下称为“详细估价单”)。本《客户服务一般条款和条件》下文中提到的“估价单”包括详细估价单和其他所有类型的估价。

2.3.估价单自其出具之日其有效期为三(3)个月,并应经客户确认。爱彼公司在估价单有效期内最多可寄送三(3)次要求客户确认的提醒。

2.4.如果在服务中,爱彼公司注意到一些没有包含在原始估价单中的服务项目,为了保持手表的运行、完整性和/或防水性不得不进行,爱彼公司将及时寄出一份详细的包含所需的新服务项目的估价单给客户征求同意。只有在客户明确接受新的估价单后服务才会继续。

2.5.在必要时手表可以被送回瑞士原厂 Audemars Piguet (Marketing) SA, Le Brassus, Switzerland 拟定估价单。

2.6.爱彼公司在接收每块手表时都对其进行了电子照相,以记录在收到时该手表的大致状态。如果客户明确要求,爱彼公司可以提供手表的录像或录像摘录。

第3条 // 估价单拟定的价格

若腕表不属于型号无法确定、需修复或特定高复杂的范围内,客户对于估价单的拟定不需要支付费用。若腕表属于型号无法确定、需修复或特定高复杂的范围,估价单的拟定是需要收费的。在移交手表时爱彼公司会出具一张首付款账单,若客户拒绝估价单,最晚于腕表归还客户时应结清首付款账单。

第4条 // 服务价格

4.1.所有服务价格不包括增值税和其他任何适用税收,也不包括包装、运输和/或保险的费用,除非爱彼公司和客户之间另有书面约定。

4.2.除非爱彼公司和客户之间另有书面签字同意,该服务的价格最晚应当在手表归还给客户时由客户支付。但是,爱彼公司保留要求客户提前支付全部或部分费用的权利,特别是针对旧款手表提供的修复服务或者当手表不是在爱彼公司的办公地点归还给客户本人时(第8条)。

第5条 // 客户对估价单的拒绝

一旦估价单期限到期,或客户拒绝估价单,在根据第3条估价单拟定的费用全部付清后,手表将根据第8条规定,在爱彼公司接受移交时的同等状态下归还给客户。

第6条 // 客户对估价单的接受

6.1.如果爱彼公司在估价单寄出后15(十五)个工作日内客户确认接受估价单,爱彼公司将尽所能保证在估价单标注的预估时间内提供服务。如果爱彼公司没有在估价单寄出后15(十五)个工作日内收到客户回复接受估价单,则爱彼公司会向客户提供一个新的预估时间。这个新的预估时间将考虑到当时的近期工作量,可能会长于初始估价单中的预估时间。

6.2.一旦客户接受了估价单,爱彼公司同意尽所有合理努力来提供服务。爱彼公司一旦开始了服务,客户就不能再撤回他的同意,除非是更换表带的请求。

6.3.为了在最短的可能期限内为客户提供服务,爱彼公司保留将客户的手表寄送到其他经批准的在中国或在海外的爱彼授权修理中心进行维修服务的权利。

6.4.服务期间若遇到问题,爱彼公司保留对估价单重新审核的权利,包括因手表的年代或状况而不再工作。手表之后会按送达时的状况归还客户。如果已经开具了估价单账单,根据第3条规定所产生的估价单拟定费用最晚应在手表归还客户时结清。

6.5.如果,即使尽了合理努力,由于不可抗力情形,爱彼公司仍然无法完成合同义务,则服务的实施将根据爱彼公司和客户的协议视不可抗力情形的性质和范围被推迟。不可抗力情形包括但不限于大规模的自然现象、冲突、罢工、攻击、不可预见的官方禁令及其他任何超越爱彼公司控制的事件。

第7条 // 零部件更换

7.1.除了表带以外,只要所更换的零部件被视为是正常及合理的,在服务中所更换的零部件的价格就已经被包括在服务的价格中。否则,特别是如果手表承受了碰撞或者其他伤害,导致一些零部件需要在常规更换期满前被更换,则这些零部件会被单独开票向客户收费。在任何情况下,服务价格都将考虑到保留被更换的旧零部件的价值,特别是珍贵材质的零部件。接受估价单意味着客户同意,除表带和表链外,交换的零部件将由爱彼公司保存,客户因此不会要求退还。如果客户最晚在接受估价单前书面拒绝交付这些零部件,爱彼公司保留增加服务费用的权利。旧的零部件将会作为服务的一部分被新的零部件替代,所有用于更换的新零部件将是符合爱彼品牌标准、受惠于最新的科技生产研发的原版零部件。

7.2.无法修复的停产原版零部件将在技术限制容许范围内由专业制表师手工重新制作。

7.3.与手表原始零部件完全一致的表面和表带可能受存货和供应的时期限制。如果无法供应,爱彼公司将用与手表原始零部件的外观最相近的可供供应的表面和/或表带来替换。或者如果修复翻新从技术上可行,则对原始表盘进行修复翻新。

第8条 // 服务结束后将手表归还给客户

8.1.一旦服务提供完毕,爱彼公司将立即告知客户服务已完成以及通知客户手表将在爱彼中心归还至客户。只有在出示了估价单、服务请求单(若有)及一份身份证件后爱彼公司才会归还手表。

8.2.如果客户提出书面要求,手表亦可以安全的包装方式,在合理的时间内归还至客户在移交手表时提供的中国境内地址。如果客户把手表从海外寄到一个爱彼中心,手表亦可以安全的包装方式,在合理的时间内归还至客户在移交手表时提供的所在国地址,只要所有的中国海关清关程序已经完成。手表移交爱彼中心后,客户地址的任何变更只有当客户的身份被正式确认后才可接受。

8.3.客户如果提供了错误的地址,爱彼公司不对由此引起的对于手表的任何损坏和/或损失承担责任。

第9条 // 所移交的手表的损失或损害

9.1. 在爱彼公司接受手表前:

如果客户决定直接将手表寄送至爱彼公司,对手表在运输途中受到的任何损害,或者手表在被爱彼公司接受之前受到的损失或盗窃,爱彼公司不承担责任。建议客户通过保险和/或挂号的方式或快递方式交付。如果客户要求,爱彼公司可提供现系列型号或最近型号手表的全新状态下的价值,仅供参考指导所用。对于其他手表,只有经确认的拍卖行有权预估手表价值。在此提醒客户在向爱彼公司直接寄送手表要求服务时有责任自行保证遵守进出口程序和条件。爱彼公司在任何情况下不对客户的违法行为负责任。

9.2. 爱彼公司留存手表期间:

即使爱彼公司在受客户委托维修手表时尽了最大注意,一些精细零部件仍然有可能在服务中被损坏。如果这些零部件无法被替代(由爱彼公司承担费用),爱彼公司将只会严格根据如下规定单独赔偿客户:

- 现有系列的型号:用相同型号的新手表替换被损坏的表,或者,对于限量版,用相同价值的相似手表替换(与客户购买手表支付的价格一致),或者,如果爱彼公司决定,则基于手表的市场价值赔偿。
- 非现有系列的型号:用同等价值的相似手表替换(与客户购买手表支付的价格一致),或者,如果爱彼公司决定,则基于手表的市场价值赔偿。

9.3. 手表归还给客户时:

在第8.2条保持适用的条件下,手表在归还给客户的运输途中如果遭到损坏或者盗窃,爱彼公司会严格根据第9.2条规定赔偿客户。

第10条 // 服务保修

10.1.爱彼公司对于所进行的服务提供的工作和更换零部件(包括旋转展示盒所更换的零部件和提供的服务)自保修书上显示的销售日期或者维修服务发票上显示的日期开始提供两(2)年保修期。提出保修申请的客户必须出示产品保修书或有效的产品保修延长证明。

10.2.除第9条的规定外,以上保修针对所有生产及工艺缺陷,由其是由于瑕疵零部件、服务中的瑕疵工艺或者手表在归还给客户的运输中受到损坏所引起的手表运作故障。

10.3.以上产品保修和服务保修不包括以下内容:正常磨损、由撞击引起的非常规瑕疵、对手表的不正常使用,处理不当、由非爱彼公司授权维修中心对手表进行的干预、以及未按(第11条所列)建议方式保持手表的抗水性。

10.4.在服务完成并收到手表后10(十)个工作日内,客户有责任检查手表并且对于能立即发现的瑕疵书面通知爱彼公司。如果客户未按上述规定行事,视为客户已经按照当时的状态接受手表并且爱彼公司不再承担任何责任,除非是非法立即发现的瑕疵。在这种情况下,客户仅能根据本“客户服务一般条款和条件”要求维修瑕疵部分。

10.5.客户拒绝爱彼公司提出的服务(特别是保养、维修或防水服务),爱彼公司将对手表及其功能、防水和完整性没有义务。

AUDEMARS PIGUET

Le Brassus

第11条 // 手表的防水性

11.1. 手表的防水性可由于事故或者与腐蚀性物质（酸、香水、液态金属等）接触而改变。在此类事件后，有必要完全避免将手表浸湿及对手表立即进行新的防水测试。如果经常洗海水浴，由于沙、盐份和氯是磨蚀和侵蚀性物质，爱彼公司建议经常将手表在清水中快速冲洗然后晾干。即使一个皮质表带的手表是抗水的，爱彼公司还是建议勿将其浸泡水中，因为这样可能伤害表带。如果客户的手表不是防水型号，则不能将手表沉浸或接触水或其它任何种类的液体。因液体渗透或与非防水型号手表接触而导致的损坏不包括在保修范围内。

11.2. 在正常使用下，爱彼公司建议客户每两年进行一次防水测试，如果手表经常暴露于潮湿环境中则每年进行一次防水测试。爱彼公司在其服务外单独向客户提供有关防水测试。该服务免费，但不保证其结果。

11.3. 付费的抗水服务（手表会被拆开，密封圈然后被替换）每两（2）到三（3）年必须进行一次，具体期限取决于手表会多久被佩戴，或在防水测试发现了问题后立即进行。之后在不担保手表正确运行的前提下，手表的防水性将得到两（2）年的担保。

11.4. 经时间推移，手表可能产生诸如湿气渗入或氧化等问题。手表可能会由于正常使用或非专业打磨而产生的细微表壳变形会导致防水性退化。任何与湿气进入或防水性退化有关的损坏不在服务保修的范围内。

11.5. 在某些情况下，因为长时间的使用可能导致外壳的轻微变形，所以即使服务后防水性可能也无法保证恢复于原初的最佳有效性。因此针对此类手表与湿气进入或防水性退化有关的损坏将不在服务保修范围内。

11.6. 更换石英表的电池或任何时候为修理打开外壳时，爱彼公司会建议客户接受修复手表防水性的服务。客户如选择拒绝接受此项服务，那么就不会有服务保修。虽然如此，爱彼公司仍可为手表免费更换新电池。

第12条 // 关于磁性的建议

许多现代设备，比如扫描仪、家用电器、手机，可以制造出磁场。如果手表接近磁场，机芯内零部件可能会被磁化，这可能会影响手表的日常走时。在这种情况下，爱彼公司建议将手表在爱彼公司或者在备有适当设备的工作室进行消磁。

第13条 // 产品型号的变更

爱彼品牌（瑞士）SA公司接受对于它的产品的某些外观改装，但须保证改装后的外观款式存在于以前或目前的系列中，且须获得爱彼品牌（瑞士）SA公司明确批准。此类改装可能会导致需要变更产品型号，以保存手表经过改装的信息。

第14条 // 序列号的变更

若表壳、中框、后盖、或者整个机芯有可能更换，新的零部件可能带有与原先刻印的不同的序列号。爱彼公司会记录此变更，并保证这新的序列号是独一无二的且在数据库中登记。对于限量版，爱彼品牌会作为例外措施地保留表壳、机芯、表壳中框或表壳后盖原先的独特编号，但双方同意被更换的零部件将会被爱彼公司回收。

第15条 // 仿制品

如果在移交时的最初检查或随后拟定估价单时的更深层检查中发现，手表的全部或部分为仿制品（仿制品或混合拼凑件），则对于存疑的手表将不提供服务。爱彼公司将记录所有可证明其为仿制品的外观和技术的特征。爱彼公司可出于收集手表制造地的目的而进一步调查仿制品。如果客户同意将仿制品移交给爱彼公司，爱彼公司将向客户提供一份证明手表不是正品的确认函。

第16条 // 外观被改装的手表

如果手表的原先外观或功能被改装，爱彼公司出具的估价单将直接列出将手表恢复到该款式出厂的外观所需的工作及零部件。爱彼公司保留仅对于手表原先的零部件进行服务的权利。同样，如果手表有任何未经爱彼公司认可的外观或技术方面的改变，爱彼公司保留拒绝提供任何服务的权利。

第17条 // 被盗的手表

如果被接受的手表曾经报告被盗窃，爱彼公司有权通知前所有人/或唯一有权利确认存疑手表的法定所有权的相关法律部门，除非先前的所有人和新的所有人之间达成了双方认同的书面协议。在所有权确定前，爱彼公司将保管该手表。

第18条 // 个人资料的保护

爱彼公司及爱彼集团内的其他公司收集和处理的客户个人资料，特别是客户提供的或者与手表或爱彼品牌相关的资料（以下称为“资料”）。当客户把手表留下接受服务时，爱彼公司要求客户提供的资料至少包括客户姓名、联系方式和对提供手表服务有用的细节。资料针对本“客户服务一般条款和条件”所述的服务而处理，也可更广泛地作为爱彼公司售后服务或者用作营销、行政、财务、质量、市场调研及数据用途。客户同意他的资料可被爱彼公司用作上述用途。爱彼公司因此获授权通知客户新产品和服务信息、以及即将到来的优惠和活动。爱彼公司承诺，如果没有得到客户的同意，不会将资料销售、出租或者提供给第三方，除非根据适用的法律或者政府要求而为之。爱彼公司保留将资料提供给分包商的权利。资料可能会被转移到第三国或者在第三国进行处理，包括一些对于资料的保护程度弱于瑞士的国家。客户有权在任何时间，

通过向地址为上海市静安区石门一路288号，兴业太古汇香港兴业中心二座3108-3111室，邮编为200041的爱彼时计（上海）贸易有限公司发出书面请求并附自己的身份证明或通过电子邮件（privacy@audemarspiguet.com）发出书面请求并附自己的身份证明的方式要求查阅、修改或删除个人资料。

第19条 // 完整协议

服务请求、估价单及本“客户服务一般条款和条件”（在“客户服务一般条款和条件”中如果有与估价单矛盾的条款的，应以估价单为准）涵盖了爱彼公司与客户间有关服务提供的全部协议，并取代和替换之前爱彼公司与客户间对于有关主题的所有书面或口头协议、表述或理解。双方同意，他们仅基于服务请求、估价单及本“客户服务一般条款和条件”中所给出的明确陈述而参与本交易。

第20条 // 适用法律

本“客户服务一般条款和条件”适用中国法律

第21条 // 管辖法院

与本“客户服务一般条款和条件”有关的所有纠纷由爱彼公司住所地法院管辖。