

客户服务 一般条款和条件

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”）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，不管是个人或公司实体（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提供。

第2条 – 客户为了服务与报价目的在官方网站申请提货或直接移交手表

2.1. 当客户提出要求，且客户已在爱彼官方网站www.audemarspiguet.com创建账户时，客户可在允许提货维修的国家或地区的网站提交维修请求。客户将收到一套运输包装并附有包装和运输说明，以便客户能安全地将其手表打包。一旦运输准备就绪，客户必须联系AP指定的安全送货服务方（前提是客户已接受安全送货服务方的相关条款和条件（包括其隐私政策）），以安排或修改提货。一旦安全送货服务方取得手表，客户就不能取消带有提货的维修请求。手表将由安全送货服务方根据地点、所需技能和最短的预期交货期，送到爱彼公司客户服务中心。

2.2. 当安全送货服务方或客户自身直接向爱彼移交手表时，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，客户会被告知报价（以下称为“报价单”）。如果客户直接交付手表时不能所要求的服务之类型以及报价不能即刻确定，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”）。报价单或者服务请求单（视情况而定）都记录爱彼公司在收到手表时所观察到的手表外观的大致情况。在客户拿到报价单后应在报价单的有效期内向爱彼确认报价。如果针对一块手表在保修期内被送到爱彼，在准备报价单期间未能发现其缺陷系保修范围以外的，则爱彼公司保留在任何时候修改报价单的权利。

2.3. 如果客户移交手表时无法立即确认将要提供的服务的价格，爱彼公司将在最短的期限内向客户寄送一张经过外壳和机芯完整拆卸后拟定的报价单。若客户要求，爱彼公司可以准备一份详细的报价单，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“详细报价单”）。本《客户服务一般条款和条件》下文中提到的“报价单”包括详细报价单和其他所有类型的报价。

2.4. 报价单自其出具之日起有效期为三（3）个月，并应经客户确认。爱彼公司在报价单有效期内最多可（但并非义务）寄送三（3）次要求客户确认的提醒。

2.5. 如果在服务中，爱彼公司注意到一些没有包含在报价单中的服务项目，为了保持手表的运行、完整性和/或防水性不得不进行，爱彼公司将及时寄送一份详细的包含所需的新服务项目的报价单给客户征求同意。只有在客户明确接受新的报价单后服务才会开始。

2.6. 在必要时，爱彼可将客户的手表送至爱彼国外服务中心以拟定报价单。

2.7. 爱彼公司在接收每块手表时都对其进行了电子存档，以记录在收到时该手表的大致状态。爱彼保留在服务期间随时对手表拍摄其他照片或影像的权利。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。爱彼将从发票显示的日期起将图片和视频保存最长12个月。

第3条 – 报价单拟定的价格

若腕表不属于型号无法确定、或者需修复或特定高复杂的范围内，客户对于报价单的拟定一般不需要支付费用。若腕表属于型号无法确定、需修复或特定高复杂的范围，报价单的拟定是需要收费的。在移交手表给爱彼时，爱彼公司会出具一张定金发票，该定金发票仅在客户拒绝报价时才应支付，并且应不迟于将手表退还给客户时进行结算。如果客户未在报价有效期内接受报价单，爱彼保留收取报价单拟定费以及腕表存储费用的权利。

第4条 – 服务价格

4.1. 报价单上所载服务价格为不包括增值税和其他任何适用税收的净价，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。爱彼保留向客户单独收取通过爱彼官方网站登记维修所产生的提货或送货费用的权利。

4.2. 除非爱彼公司和客户之间另有书面签字同意，手表将在客户付清服务费用后归还给客户。爱彼公司保留要求客户提前支付部分或全部费用的权利，特别是提供修复服务或者服务完成后手表不是在爱彼公司的服务点归还给客户本人时（第8条）。

第5条 – 客户对报价单的拒绝

如果客户未在有效期内接受报价单，或者客户拒绝报价单，在根据第3条报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尽可能同等状态下归还给客户。

第6条 – 客户对报价单的接受

6.1. 如果爱彼公司在报价单寄出后15（十五）个工作日内客户确认接受报价单，爱彼公司将尽可能保证在报价单标注的预估时间内提供服务。如果爱彼公司在报价单寄出后15（十五）个工作日内收到客户回复接受报价单，则爱彼公司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爱彼当时的近期工作量，可能会长于初始报价单中的预估时间。向客户提供的时间范围仅供参考。“工作日”是指除星期六、星期日以及国家法定节假日以外的一天。

6.2. 如果客户接受了报价单，爱彼公司同意自其开始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对于报价单的同意，除非是更换表带服务。

6.3. 为服务之目的，爱彼公司保留将客户的手表寄送到其他经批准的在当地或在海外的爱彼授权服务中心进行维修服务的权利。

6.4. 服务期间若遇到非可归因于爱彼自身原因的问题，例如由于手表的表龄或状态，或由于不可抗力事件，使服务不能再按原计划进行或无以为继，爱彼公司保留对报价单进行修改或调整，或者停止服务的权利。如果客户拒绝接受修改或调整的报价单，或者服务已经停止，手表之后将会按送达给爱彼时的尽可能相同的状况归还客户。如果已经开具了报价单发票，根据第3条规定所产生的报价单费用最晚应在手表归还客户前结清。

6.5. 如果，即使尽了合理努力，由于不可抗力情形或任何原因，爱彼公司仍然无法在指定的预估时间内完成合同义务，则服务的实施将视导致延误的情形的性质和范围被推迟，如爱彼公司和客户间有不同协议的则从协议。

6.6. 在此条款中，不可抗力事件应当指，包括但不限于意外，恶劣天气事件，自然灾害，火灾，爆炸，天灾，政府机构的作为或不作为，法律或法规的意料之外的变化，原材料或能源的普遍缺乏，大流行性疾病，流行性疾病，隔离，封锁，恐怖主义行为，民族罢工，暴动，战争或内乱以及在爱彼的合理控制范围之外的任何其他事件，而这些事件本质上是无法预料的，或者如果可以预见但是不可避免的。

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成本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，则这些零部件将会被单独开票以向客户收费。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成本，特别是珍贵材质的零部件。接受报价单意味着客户同意，除表带和表链外，交换或替换的零部件应当由爱彼公司保存，客户放弃其要求退还替换零部件的权利。如果客户坚持保留这些被替换的零部件，则最晚在接受报价单前以书面形式告知爱彼，爱彼公司保留相应地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，并受惠于制造生产采用了最新研发的技术和外观。

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盘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的表盘和/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. 如果服务完成或者客户不接受或拒绝该报价单，或者由于任何原因服务停止时爱彼公司将立即告知客户这一情况并通知客户手表将在爱彼归还至客户。只有在出示了报价单、服务请求单（若有）及身份证件后爱彼公司才会归还手表。如果手表最初是由安全送货服务方（通过爱彼官方网站登记维修提货手续）提货的，则在服务价格结算后，该表将退还给客户，但仅限于最初提货的国家/地区。

8.2. 如果客户提出书面要求，手表亦可在合理的时间、以安全的包装方式归还至客户在携带手表进行维修时提供的中国境内地址。如果客户把手表从海外寄到爱彼，手表亦可在合理的时间、以安全的包装方式归还至客户在移交手表时提供的所在国地址，前提是已完成所有必要的中国海关清关手续。手表移交爱彼后，客户地址的任何变更只有当客户的身份被正式核实后才可接受。

8.3. 客户如果提供了错误或不完全的地址，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 – 手表的损失或损害

9.1. 在手表送达至爱彼前：

- 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全权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。

- 如果手表最初由爱彼指定的安全送货服务商在客户指定的地址取走的（按照爱彼官方网站登记维修提货请求），在将手表交付给爱彼指定的安全送货服务方后，如果手表在运输过程中丢失或失窃，爱彼同意严格按照第9.2条赔偿客户。客户应完全遵守随运输包装收到的包装和运输说明。

9.2. 在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全力注意，一些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），客户同意爱彼公司将只会严格按照如下规定单独赔偿客户：

- 现有系列的型号：爱彼将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（按照爱彼中国大陆精品店相同或类似型号的手表零售价格，与客户购买手表支付的价格一致），或者，如果爱彼公司自行决定，则基于手表的市场价值赔偿。

- 非现有系列的型号：爱彼将用同等价值的相似手表替换（按照爱彼中国大陆精品店同类手表零售价格，与客户购买手表支付的价格一致），或者，如果爱彼公司自行决定，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，手表在归还给客户前在运输途中如果遭到损坏或者盗窃，爱彼公司将严格按照第9.2条规定赔偿客户。

第10条 – 更换手表的指导价格

10.1. 应客户的书面要求，仅出于保险目的，爱彼同意严格按照以下规则，免费告知客户更换手表的指导价格：当前在售系列的手表型号：爱彼将提供爱彼中国大陆精品店同型号新手表的当前零售价。

- 当前在售系列之外的手表型号：爱彼将尽合理努力，为爱彼在爱彼中国大陆精品店推出的同系列类似型号手表提供当前零售价。

- 限量版或超过25年的手表：爱彼无法提供任何替代手表的指导价格。客户可以联系任何有信誉的拍卖行来评估他的手表的价值。

10.2. 爱彼不估计任何单个手表的市场价值。

第11条 – 服务保修

11.1. 根据第12条，爱彼公司对于所进行的服务提供的工作和服务中更换的零部件自维修服务的系统发票上显示的日期开始提供两（2）年保修期。

11.2.除第9条的规定外,以上11.1条中的保修针对所有生产及工艺缺陷,包括是由于瑕疵零部件、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。

11.3.以上产品保修和服务保修不包括由下列任何一项直接或间接引起的手表缺陷: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、以及未按照建议对手表进行防水服务而造成腕表不防水,以及因手表中湿气进入而造成的损坏(如第12条所述)。

11.4.在服务完成并将手表归还之日起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,除非是无法立即发现的瑕疵。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。

11.5.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、防水和完整性没有任何义务和责任。

第12条 – 手表的防水性

12.1.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并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防水的,爱彼公司还是建议勿将其浸泡水中,因为水可能伤害表带。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。因液体渗透或非防水型号手表接触而导致的损害不包括在保修范围内。

12.2.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免费的防水测试对于此类测试不提供保修。

12.3.如果在上述防水测试中检测到问题,爱彼建议进行付费的防水服务(手表会被拆开,密封圈然后被替换)。根据手表的磨损频率或发生事故时的即时情况,建议每两(2)至三(3)年进行一次收费的防水服务。根据第12.4条和第12.5条的规定,手表的防水性保修期为2(两年),但该防水性保修不包括手表的整体状况和其他功能。

12.4.随着时间的推移,手表可能会因水分渗入或运动中的氧化而出现问题。在某些情况下,即使在正常使用或非专业的抛光后而产生的细微表壳变形会导致防水性能退化。即使进行防水服务,也无法恢复其防水性能。

12.5.每当手表表壳打开时,爱彼建议使用防水服务。如果客户拒绝,则不提供保修。

第13条 – 更换石英表上的电池

在石英表上更换电池时,爱彼建议进行防水服务。如果客户拒绝,则不提供保修。虽然如此,爱彼公司仍可为手表免费更换新电池。更换电池不保证手表的整体状况和其他功能,也不保证不需要额外维修服务。

第14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,爱彼公司建议客户检查手表的磁性并进行消磁。此类服务不属于本协议项下任何服务的一部分,可在AP各精品店免费向客户提供。此服务无保修。

第15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或备案,以保存手表经过改装的信息。

第16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爱彼集团的数据库中登记。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应当提交给爱彼公司以回收。

第17条 – 仿制品

如果在移交时的最初检查或随后拟定报价单时的更深层检查中发现,手表的一部分是仿制品(包括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手表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爱彼手表正品的确认函。

第18条 – 外观被改装的手表

如果手表(或其任何部分)的原先外观或功能被改装,爱彼公司出具的报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装部件和功能件进行服务的权利。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19条 – 被盗的手表

如果被接收的手表曾经报告被盗窃,爱彼公司有权通知前所有者和/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。除非前所有者和当前所有者之间达成共同协议,否则在所有权确定前,爱彼公司将保管该手表。

第20条 – 个人资料

爱彼收集和使用客户的个人数据以提供客户服务。完整的《隐私声明》可应客户要求提供,客户也可在www.audemarspiguet.com上获得。

第21条 – 完整协议

21.1.根据21.2条,报价单、服务请求连同本“客户服务一般条款和条件”以及在www.audemarspiguet.com上公示的《隐私声明》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相关服务的所有书面或口头协议、表述或理解。双方同意,双方仅书面的基于报价单、服务请求及本“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。

21.2.任何不一致或歧义应按以下顺序给予解决:1.报价单;2.客户服务一般条款和条件;3.服务请求。www.audemarspiguet.com上提供的《隐私声明》之规定仅在此处所述事项中优先适用。

21.3.当客户在www.audemarspiguet.com上请求在线服务时,www.audemarspiguet.com上提供的使用和Cookie政策将并入这些客户服务一般条款和条件中。

第22条 – 适用法律

客户服务一般条款和条件以及爱彼与客户之间的关系适用中国法律(不包括法律冲突规则)。

第23条 – 管辖法院

在法律允许的范围内,与本“客户服务一般条款和条件”有关或与之相关的任何纠纷均应由当地法院管辖。