

CONDIZIONI GENERALI SERVIZIO CLIENTI

(EDIZIONE FEBBRAIO 2018)

ARTICOLO 1 // CAMPO DI APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni Generali del Servizio Clienti di Audemars Piguet Italia SPA e Audemars Piguet Boutique SPA ("AP" o "Centro AP") si applicano a tutte le riparazioni e altri servizi di manutenzione eseguiti da AP (il "Servizio") su qualsiasi orologio del marchio "Audemars Piguet" appartenente ad un terzo, persona fisica o giuridica (il "Cliente"), e inviato o consegnato per un Servizio.

ARTICOLO 2 // CONSEGNA DELL'OROLOGIO PER UN SERVIZIO E PREVENTIVO

2.1. Al momento della consegna dell'orologio ad un Centro AP, al Cliente viene rilasciato un preventivo nella misura in cui sia possibile determinare subito il tipo di Servizio da eseguire e il relativo prezzo (il "Preventivo"). Altrimenti, al Cliente viene rilasciata una richiesta di servizio che conferma il deposito dell'orologio per un Servizio (la "Richiesta di Servizio"). Sia il Preventivo che la Richiesta di Servizio descrivono lo stato generale esteriore dell'orologio in base alle osservazioni di AP. Il Cliente conferma immediatamente, o eventualmente durante il periodo di validità del Preventivo, ad AP l'accettazione del Preventivo. In ogni momento, AP si riserva il diritto di modificare il Preventivo qualora constatasse che un caso di esclusione di garanzia non fosse stato rilevato al momento di definire il Preventivo alla consegna di un orologio in garanzia.

2.2. Su richiesta del Cliente o se, al momento della consegna dell'orologio, non è possibile determinare subito il tipo di Servizio da eseguire e il relativo prezzo, AP invia al Cliente, entro un termine ragionevole, un Preventivo a seguito dello smontaggio completo della cassa e dell'analisi del movimento. Su richiesta del Cliente, AP può emettere un preventivo dettagliato su cui siano indicati tutti i componenti dell'orologio da sostituire o riparare durante il Servizio (il "Preventivo Dettagliato"). Ai sensi delle presenti Condizioni Generali del Servizio Clienti, il termine "Preventivo" si riferisce di seguito al Preventivo Dettagliato nonché a ogni altro tipo di preventivo.

2.3. Il Preventivo rimane valido 3 (tre) mesi dalla data di emissione e deve essere espressamente approvato dal Cliente. AP può inoltrare un massimo di 3 (tre) avvisi durante il periodo di validità del Preventivo.

2.4. Se, prima dell'inizio del Servizio, AP constata la necessità di eseguire operazioni supplementari non comprese nel Preventivo iniziale al fine di preservare il funzionamento, l'integrità e l'impermeabilità dell'orologio, AP trasmetterà sollecitamente al Cliente un Preventivo aggiornato. Il Servizio non potrà avere inizio se non dopo l'accettazione espressa del Preventivo aggiornato da parte del Cliente.

2.5. Se necessario, un orologio può essere inviato a Audemars Piguet (Marketing) SA, Le Brassus, Svizzera, al fine di definire il Preventivo.

2.6. Ogni orologio viene filmato in formato digitale alla sua ricezione da AP allo scopo di conservare una prova delle sue condizioni generali. Su richiesta del Cliente, AP fornirà al Cliente il filmato dell'orologio o alcune parti dello stesso.

ARTICOLO 3 // COSTI DI PREPARAZIONE DEL PREVENTIVO

La preparazione di un Preventivo è gratuita tranne nel caso di un Preventivo per un orologio con referenza non identificata, un orologio che richiede un'operazione di restauro o per alcuni modelli a grande complicazione. In questi casi in cui il Preventivo è a pagamento, al momento della consegna dell'orologio viene emessa una fattura di acconto. La fattura di acconto dovrà essere pagata al più tardi al momento della restituzione dell'orologio al Cliente e dovrà essere pagata soltanto in caso di rifiuto del Preventivo.

ARTICOLO 4 // PREZZO DEL SERVIZIO

4.1. Il prezzo dei Servizi si intende IVA ed eventuali altre tasse escluse e non comprende le spese di imballaggio, trasporto e assicurazione, salvo diversamente sottoscritto da AP e dal Cliente.

4.2. Salvo accordo diverso, in forma scritta e firmato sia da AP sia dal Cliente, il costo del Servizio dovrà essere pagato al più tardi al momento della restituzione dell'orologio al Cliente. AP si riserva tuttavia il diritto di chiedere un pagamento anticipato parziale o totale, in particolare in caso di restauro o quando l'orologio non viene restituito personalmente al Cliente in un Centro AP (Articolo 8).

ARTICOLO 5 // RIFIUTO DEL PREVENTIVO DA PARTE DEL CLIENTE

Allo scadere del periodo di validità del Preventivo o in caso di rifiuto del Preventivo da parte del Cliente, l'orologio è restituito al Cliente conformemente all'Articolo 8 nello stato in cui era quando è stato consegnato dal Cliente, previo pagamento di tutti i costi di preparazione del Preventivo indicati all'Articolo 3.

ARTICOLO 6 // ACCETTAZIONE DEL PREVENTIVO DA PARTE DEL CLIENTE

6.1. In caso di accettazione del Preventivo da parte del Cliente entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di emissione, AP si impegna a operare con ragionevole diligenza per eseguire il Servizio entro il termine specificato nel Preventivo. Se il Cliente non accetta il Preventivo entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di emissione, verrà proposto al Cliente un nuovo termine. Il nuovo termine indicativo terrà conto del carico di lavoro del momento e può essere superiore rispetto al termine originariamente stabilito nel Preventivo.

6.2. All'accettazione espressa del Preventivo da parte del Cliente, AP s'impegna ad eseguire il Servizio con ogni ragionevole cura. Dopo che AP avrà iniziato il Servizio, il Cliente non potrà più revocare il proprio consenso, salvo il caso in cui si tratti della sostituzione di un cinturino.

6.3. Al fine di eseguire il Servizio in un termine ragionevole, AP si riserva il diritto di inviare l'orologio del Cliente ad un Centro di Riparazione Autorizzato AP diverso da quello che ha ricevuto l'orologio, in Svizzera o all'estero.

6.4. In caso di difficoltà incontrate nel corso del Servizio, AP si riserva il diritto di rivedere un Preventivo, oppure di sospendere i lavori nel caso in cui il Servizio previsto non possa essere completato a causa dell'età o delle condizioni dell'orologio. In questo caso, l'orologio viene restituito al Cliente nello stato in cui era quando è stato consegnato dal Cliente. In caso di Preventivo a pagamento, tutti i costi di preparazione del Preventivo indicati all'Articolo 3 dovranno essere pagati al più tardi al momento della restituzione dell'orologio al Cliente.

6.5. Nel caso in cui, nonostante i ragionevoli sforzi, AP non riuscisse a portare a termine il Servizio per causa di forza maggiore, il completamento del Servizio sarà rinviato in funzione della natura e dell'ampiezza dell'evento in base ad un accordo tra AP e il Cliente. Per causa di forza maggiore si intendono, in via non esaustiva, i fenomeni naturali di particolare intensità, i conflitti, gli scioperi, gli attentati, le restrizioni ufficiali impreviste e qualsiasi altro evento fuori dal controllo di AP.

ARTICOLO 7 // SOSTITUZIONE DEI COMPONENTI

7.1. Ad eccezione dei cinturini, i componenti sostituiti in occasione di un Servizio sono compresi nel prezzo del Servizio nella misura in cui la sostituzione di tali componenti è considerata usuale e regolare per il Servizio. In caso contrario, in particolare se l'orologio ha subito un urto o qualsiasi altro danno che richieda la sostituzione di determinati componenti prima della loro data di sostituzione abituale, tali componenti sono fatturati separatamente al Cliente. In ogni caso, la fatturazione del Servizio tiene conto del costo e del valore di ripresa dei componenti sostituiti, in particolare quando tali componenti sono in materiali preziosi. Accettando il Preventivo, il Cliente cede la proprietà dei componenti sostituiti, ad eccezione dei cinturini, ad AP rinunciando quindi alla restituzione degli stessi. Se il Cliente si oppone per iscritto a tale cessione al più tardi al momento dell'accettazione del Preventivo, AP si riserva il diritto di aumentare il prezzo del Servizio. I componenti usurati vengono sostituiti nell'ambito del Servizio con pezzi nuovi prodotti secondo gli standard AP e usufruiscono dei più recenti miglioramenti di tecniche di produzione.

7.2. I pezzi originali non più disponibili per un Servizio di restauro sono ricreati a mano, per quanto possibile, da orologiai specializzati.

7.3. La disponibilità di quadranti e cinturini rigorosamente identici ai componenti originali dell'orologio può a volte essere limitata nel tempo. In caso di indisponibilità, AP procederà o alla sostituzione del quadrante e/o del cinturino con un quadrante e/o un cinturino il più possibile simili al componente originale dell'orologio o ad una rimessa a nuovo del quadrante originale ove una simile operazione sia tecnicamente possibile.

ARTICOLO 8 // RESTITUZIONE DELL'OROLOGIO AL CLIENTE AL COMPLETAMENTO DEL SERVIZIO

8.1. Una volta completato il Servizio, il Cliente sarà informato da AP in merito al completamento del Servizio e alla restituzione dell'orologio al Cliente presso un Centro AP. Al momento della restituzione dell'orologio, devono essere presentati il Preventivo, o eventualmente la Richiesta di Servizio, e un documento d'identità.

8.2. Su richiesta scritta del Cliente, la restituzione dell'orologio può essere effettuata entro tempi ragionevoli anche a mezzo spedizione assicurata a un indirizzo in Italia indicato dal Cliente al momento del deposito dell'orologio ai fini di un Servizio. Se il Cliente ha spedito il proprio orologio a un Centro AP da una località all'estero, l'orologio gli sarà restituito in tempi ragionevoli mediante spedizione assicurata all'indirizzo indicato dal Cliente nel paese in questione, a condizione che siano state debitamente assolte le formalità doganali per l'importazione in Italia. I cambiamenti di indirizzo del Cliente dopo la consegna dell'orologio in un Centro AP vengono accettati esclusivamente previa identificazione formale dell'identità del Cliente.

8.3. AP non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni e/o perdita dell'orologio dovuti ad un errore nell'indirizzo comunicato dal Cliente.

ARTICOLO 9 // PERDITA O DANNEGGIAMENTO DELL'OROLOGIO CONSEGNATO

9.1. Prima della ricezione da parte di AP: nel caso in cui il Cliente decida di inviare direttamente l'orologio a un Centro AP, AP non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni causati all'orologio del Cliente durante il trasporto, della sua perdita o furto prima della sua ricezione da parte del Centro AP. È preferibile che i Clienti inviino l'orologio con spedizione assicurata e/ o registrata oppure tramite corriere di spedizione. Su richiesta, AP stimerà il valore di sostituzione relativamente a orologi di modelli attuali o orologi simili, con finalità esclusivamente di riferimento. Per gli altri orologi, solo le case d'aste riconosciute sono autorizzate a stimare il valore dell'orologio. Il Cliente è l'unico responsabile del rispetto delle procedure e condizioni di esportazione/importazione di un orologio inviato direttamente dal Cliente a un Centro AP per un Servizio. AP non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di una qualsivoglia infrazione del Cliente.

9.2. Dopo la ricezione in AP: nonostante AP conservi gli orologi affidati per un Servizio con la massima attenzione, è possibile che alcuni componenti delicati possano danneggiarsi durante il Servizio. Nel caso in cui tali componenti non potessero essere sostituiti a spese di AP, AP s'impegna a risarcire il Cliente esclusivamente in base alle seguenti modalità:

- modello della collezione attuale: sostituzione dell'orologio danneggiato con un nuovo dello stesso modello o, per le serie limitate, sostituzione dell'orologio con un orologio simile di pari valore (in linea con il prezzo di acquisto dell'orologio pagato dal Cliente) o, ad assoluta discrezione di AP, rimborso in denaro stabilito in base al valore di mercato dell'orologio;
- modello non appartenente alla collezione attuale: sostituzione dell'orologio con un orologio simile di pari valore (in base al prezzo di acquisto dell'orologio pagato dal Cliente) o, ad assoluta discrezione di AP, rimborso in denaro stabilito in base al valore di mercato dell'orologio.

9.3. Al momento della restituzione al Cliente: fatto salvo l'articolo 8.2, in caso di furto o perdita durante il trasporto per la restituzione dell'orologio al Cliente, AP s'impegna a risarcire il Cliente esclusivamente in conformità con le modalità previste all'Articolo 9.2.

ARTICOLO 10 // GARANZIA DI SERVIZIO

10.1. I lavori eseguiti nell'ambito del Servizio e i componenti sostituiti (compresi il Servizio e i componenti sostituiti dei cofanetti espositivi grevoluti) sono garantiti per un periodo di 2 (due) anni a partire dalla data che compare sul documento di garanzia o sulla fattura. Il certificato di garanzia del prodotto e qualsiasi estensione di detta garanzia devono essere presentati a supporto di una richiesta di servizio basata su detta garanzia del prodotto.

AUDEMARS PIGUET

Le Brassus

10.2. Fatto salvo l'Articolo 9, la garanzia di servizio copre tutti i difetti di manifattura e di lavorazione tecnica, in particolare quelli risultanti da un componente difettoso, un vizio di lavorazione in occasione del Servizio o un danno subito durante il trasporto per la restituzione dell'orologio al Cliente.

10.3. Si esclude quanto segue dalla garanzia del prodotto o di servizio: difetti dovuti alla normale usura o consumo, difetti causati da urti, uso improprio, maneggiamento scorretto, lavori eseguiti sull'orologio da terzi diversi da un Centro di Riparazione Autorizzato AP, inosservanza del servizio riguardo all'impermeabilità (come specificato nell'Articolo 11).

10.4. Il Cliente è tenuto a controllare l'orologio e a comunicare a AP per iscritto gli eventuali difetti constatabili all'istante entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione dell'orologio dopo il Servizio. Se il Cliente non inoltra alcuna notifica entro il suddetto periodo di 10 (dieci) giorni lavorativi, si riterrà che l'orologio sia stato considerato in buone condizioni e accettato dal Cliente e AP verrà sollevata da qualsiasi reclamo o responsabilità salvo si tratti di difetto che non poteva essere ragionevolmente constatato. In questo caso, il Cliente potrà richiedere esclusivamente la riparazione del difetto ai sensi delle presenti Condizioni Generali Servizio Clienti.

10.5. Qualora il Cliente si rifiutasse di acconsentire all'esecuzione del Servizio (in particolare nel caso in cui si tratti di manutenzione, riparazione o interventi concernenti l'impermeabilità all'acqua), AP si terrà sollevata da ogni onere o responsabilità per quanto concerne l'orologio, il relativo funzionamento, la sua impermeabilità e la sua integrità.

ARTICOLO 11 // IMPERMEABILITÀ DELL'OROLOGIO

11.1. L'impermeabilità di un orologio può essere compromessa in caso di incidente o di contatto con una sostanza aggressiva (acido, profumo, metallo liquido, ecc.). Dopo il verificarsi di uno qualsiasi di questi tipi di incidenti, è fondamentale evitare qualsiasi immersione in acqua e procedere al più presto ad un nuovo controllo dell'impermeabilità dell'orologio. Se il Cliente è solito effettuare bagni frequenti, poiché sabbia, sale e cloro sono agenti abrasivi e corrosivi, AP raccomanda di risciacquare regolarmente l'orologio con acqua dolce prima di asciugarlo. In ogni caso, AP consiglia di evitare di immergere in acqua un orologio dotato di cinturino in pelle, anche se l'orologio è impermeabile, per non correre il rischio di danneggiare il cinturino. Se l'orologio del Cliente non è un modello impermeabile, non dovrà essere immerso o messo a contatto con acqua o altro elemento liquido. I danni derivanti dall'infiltrazione di umidità in un orologio non impermeabile non sono coperti dalla garanzia.

11.2. AP consiglia ai suoi Clienti di effettuare un controllo dell'impermeabilità almeno ogni 2 (due) anni e ogni anno se l'orologio è esposto di frequente ad ambienti acquatici e umidi. A questo scopo, AP propone al Cliente un servizio di controlli, salvo ogni altro intervento. Tale servizio è effettuato a titolo gratuito e non dà diritto a nessuna garanzia.

11.3. Ogni 2 (due) o 3 (tre) anni, in base all'uso o subito dopo un incidente o un controllo dell'impermeabilità non soddisfacente, è necessario un servizio di ripristino dell'impermeabilità a pagamento (smontaggio dell'orologio e sostituzione delle guarnizioni). L'impermeabilità sarà quindi garantita 2 (due) anni senza tuttavia garantire il corretto funzionamento generale dell'orologio.

11.4. Con il tempo, gli orologi possono essere soggetti a problemi d'infiltrazione di umidità o di ossidazione nel movimento. Lievi distorsioni dovute alla normale usura o a lucidature non adeguate possono essere la causa di una perdita di impermeabilità. Di conseguenza, eventuali danni derivanti dall'infiltrazione di umidità non sono coperti dalla garanzia del Servizio.

11.5. In alcuni casi, l'impermeabilità non potrà essere ripristinata anche dopo un Servizio, in quanto la normale usura del tempo può causare piccole distorsioni della cassa. I guasti dovuti a infiltrazione di umidità in un orologio non più impermeabile sono pertanto esclusi dalla garanzia del Servizio.

11.6. In occasione della sostituzione della pila di un orologio al quarzo o tutte le volte che viene aperta una cassa di un orologio al quarzo, AP sistematicamente propone un servizio di impermeabilità. Se il Cliente rinuncia a tale servizio non sarà data nessuna garanzia. Tuttavia la sostituzione della pila sarà offerta a titolo gratuito.

ARTICOLO 12 // RACCOMANDAZIONI RELATIVE AL MAGNETISMO

Numerose apparecchiature moderne, come scanner, elettrodomestici e cellulari generano un campo magnetico. Un orologio che si trova in prossimità di un campo magnetico può venire magnetizzato con conseguente possibile alterazione della sua funzionalità. In tal caso, AP consiglia un controllo dell'orologio eseguito da AP o da un Centro di Riparazione Autorizzato AP che disponga delle apposite attrezzature.

ARTICOLO 13 // CAMBIO DI REFERENZA

AP consente alcune modifiche estetiche apportate ai propri prodotti nella misura in cui dette modifiche conferiscano l'aspetto di un modello presente nelle collezioni attuali e passate e che questo tipo di modifiche estetiche sia esplicitamente approvato da AP. Tali modifiche possono richiedere un cambio della referenza commerciale registrata da AP al fine di conservare informazioni associate alle modifiche dell'orologio.

ARTICOLO 14 - MODIFICA DEL NUMERO DI SERIE

Quando, al fine di garantire il corretto funzionamento dell'orologio, occorre sostituire la cassa, la parte intermedia della cassa, il fondo o l'intero movimento, il nuovo componente potrebbe avere un numero di serie diverso da quello inciso in origine. AP tiene traccia della modifica. AP garantisce che questo nuovo numero di serie è unico e sarà documentato nel database di AP. Nel caso di una serie limitata, Audemars Piguet mantiene eccezionalmente il numero originale della cassa, del movimento, della parte intermedia della cassa o del fondo, a condizione che il Cliente non si opponga al mantenimento da parte di AP per il riciclaggio dei componenti sostituiti.

ARTICOLO 15 // CONTRAFFAZIONI

Nel caso in cui l'esame dell'orologio rivelasse che una o diverse parti dell'orologio sono pezzi contraffatti (contraffazioni o pezzi ibridi), sull'orologio in questione non verrà effettuato alcun Servizio. AP documenterà gli aspetti tecnici e visivi che indicano la contraffazione. AP si riserva di approfondire le indagini sulla contraffazione al fine di raccogliere informazioni sull'origine dell'orologio. Se il Cliente accetta di cedere l'orologio contraffatto ad AP, AP fornirà al Cliente una conferma attestante che l'orologio non è un autentico AP.

ARTICOLO 16 // OROLOGIO CON ASPETTO MODIFICATO

Quando un orologio presenta delle parti il cui aspetto o una cui funzione originaria sono stati modificati, AP redigerà un Preventivo che terrà conto dei lavori necessari a restituire all'orologio il suo aspetto o la funzione originaria. AP si riserva il diritto di limitare il Servizio alle parti dell'orologio rimaste nello stato originario. Allo stesso modo, AP si riserva il diritto di non eseguire alcun Servizio in caso di modifiche estetiche e/o tecniche apportate all'orologio non approvate da AP.

ARTICOLO 17 // OROLOGIO RUBATO

Alla ricezione di un orologio precedentemente dichiarato rubato, AP si riserva la facoltà di informare il proprietario precedente e le autorità giudiziarie competenti, uniche autorizzate a determinare la proprietà legale di tale orologio, salvo accordo amichevole tra il possessore precedente e il possessore attuale e a custodire l'orologio fino a quando non ne sarà determinata la proprietà.

ARTICOLO 18 // PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

AP e le società in seno al Gruppo Audemars Piguet raccolgono e trattano dati di carattere personale, in particolare i dati trasmessi dal Cliente o correlati all'orologio o al marchio Audemars Piguet (di seguito i "Dati"). Questi dati sono trattati conformemente alla Legge italiana sulla Protezione dei Dati. Quando il Cliente affida un orologio ai fini di un Servizio, AP richiede di indicare almeno il nome, i recapiti ed ogni osservazione utile ai fini dell'intervento di Servizio sull'orologio. Questi Dati vengono trattati in relazione al Servizio descritto nelle presenti Condizioni Generali Servizio Clienti, e, più in generale, in rapporto al servizio post-vendita AP, nonché per motivi di marketing, amministrativi e contabili, di qualità, di ricerche di mercato e statistiche. Il Cliente acconsente a che i suoi Dati siano trattati da AP a tali scopi. AP è quindi autorizzata, a titolo esemplificativo, a informare il Cliente sui nuovi prodotti e servizi, offerte ed eventi o a inviare al Cliente altre comunicazioni a scopo di marketing. AP si impegna a non vendere, dare in locazione o trasmettere i Dati a terzi senza il consenso del Cliente, salvo i casi in cui sia necessario ai fini del rispetto delle leggi in vigore o su richiesta delle autorità governative. La trasmissione dei dati ai subcontraenti è riservata. I Dati possono essere trasferiti e trattati in un paese terzo, nel quale AP ha una società affiliata o un fornitore di servizi, anche in paesi in cui il livello di protezione dei dati sia meno rigoroso di quello italiano. Il Cliente ha il diritto di richiedere in qualsiasi momento l'accesso, la correzione o la cancellazione dei propri Dati, inoltrando una richiesta scritta che compri l'identità del Cliente stesso all'indirizzo Audemars Piguet Italia SPA, Via Melchiorre Gioia 168, 20125 Milano oppure per email (privacy@audemarspiguet.com).

ARTICOLO 19 // INTERO ACCORDO

La Richiesta di Servizio, il Preventivo e le presenti Condizioni Generali Servizio Clienti (salvo ed eccetto eventuali condizioni comprese nelle presenti Condizioni Generali Servizio Clienti e non coerenti con il Preventivo, nel qual caso prevale sempre il Preventivo), contengono l'intero accordo fra AP e il Cliente per quanto concerne la fornitura del Servizio, sostituendo ogni accordo, dichiarazione o intesa, scritto o verbale, precedente, fra AP e il Cliente in merito a questo argomento. Le parti confermano che non hanno preso parte alla transazione sulla base di alcuna dichiarazione non espressamente integrata nella Richiesta di Servizio, nel Preventivo o nelle presenti Condizioni Generali Servizio Clienti.

ARTICOLO 20 // LEGGE APPLICABILE

Le presenti Condizioni Generali Servizio Clienti e le relazioni che intercorrono fra AP e il Cliente sono soggetti alle leggi italiane (con l'eccezione delle norme sui conflitti di leggi).

ARTICOLO 21 // FORO COMPETENTE

Eventuali dispute in relazione alle presenti Condizioni Generali Servizio Clienti saranno sottoposte ai Tribunali competenti della sede di AP, con riserva di ricorso al Tribunale federale.