

## カスタマーサービス基本条件 (2018年2月版)

### 第1条 適用範囲

オーデマピゲジャパン株式会社(以下「AP」といいます。)の本カスタマーサービス基本条件(以下「基本本条件」といいます。)は第三者、個人又は法人(以下「お客様」といいます。)が所有し、本サービス(以下に定義します。)を目的としてお送りいただいた、又はお預かりした「オーデマピゲ」ブランドの時計につきAPが行う修理及びその他メンテナンスサービス(以下「本サービス」といいます。)全てに適用されます。

### 第2条 本サービスを目的とした時計の引渡し及びお見積り

**2.1.**お客様には、APに時計をお預けになる時に、必要となるサービスの種類及び費用がすぐに分かる場合には、お見積書(以下「見積書」といいます。)を提示します。見積書の提示がなかった場合、本サービスを目的として時計を預かったことを確認する修理御預り証(以下「修理御預り証」といいます。)をお客様にお渡しします。見積書及び修理御預り証は共に、APが確認した当該時計の外観全般の状態について記載されています。お客様は、直ちに、さもなければ見積書の有効期間内に、APに対し見積内容の承諾を行うものとし、保証期間中の時計をお預りした時には、見積書の作成時に発見されなかった保証対象外の瑕疵があると判断した場合、APは、いつでも、見積書を変更することができますものとし、

**2.2.**お客様からご依頼があった時、又はお客様から時計をお預かりした時点で、本サービスの内容及び料金を速やかに判断することができないときは、APは、時計のケースの分解及びムーブメントの検査を要する場合の見積書を合理的な期間内にお客様に送付します。お客様の要求に応じ、APは、本サービス中に交換又は修理を行う時計部品を記載する詳細な見積書(以下「詳細見積書」といいます。)を作成することがあります。基本本条件において、「見積書」には、詳細見積書及びその他あらゆる見積書が含まれるものとし、

**2.3.**見積書は、発行日から3ヵ月間有効とし、お客様に書面により明示的に承諾いただくものとし、APは、見積書の有効期間中に最大3回までリマインダーをお送りします。

**2.4.**本サービス開始前に、時計の動作、完全性及び防水性を維持するために必要な、当初の見積書に含まれていない追加作業が必要となることが判明した場合、APは直ちに最新の見積書をお客様に送付します。本サービスは、お客様に最新の見積書を明示的に承諾いただいた場合に限り、再開します。

**2.5.**時計は、必要に応じて、スイスのル・ブラッシュに所在するAudemars Piguet (Marketing) SAにて、見積書を作成することがあります。

**2.6.**APが時計をお預かりした場合は、直ちに、当該時計をデジタル撮影し、お預かりした時点の時計全般の状態を記録します。APは、お客様の要求に応じ、その映像又は当該映像の一部を提供します。

### 第3条 見積書の作成費用

見積書の作成は無料です。ただし、リファレンスが確認できない時計、修復を必要とする時計又は非常に複雑な特定のモデルはこの限りではありません。見積書の作成が有料の場合には、時計をお預かりした時に、デポジット請求書を発行します。デポジット請求書は、当該見積書が承諾されなかった場合に限り、遅くとも当該時計をお客様が受け取るときまでに決済いただきます。

### 第4条 本サービスの料金

**4.1.**本サービスの料金には、APとお客様間に別段の書面による合意がない限り、消費税及びその他適用される税、並びに梱包、輸送及び保険にかかる料金は含まれません。

**4.2.**AP及びお客様が別途署名のある書面により同意を行った場合を除き、本サービスの料金、遅くともお客様が時計を受け取るまでにお支払いいただくものとし、

ただし、APは、特に、修復サービスを行う場合、又はAPにおいて時計をお客様に直接お返ししない場合(第8条)などにおいて、費用の全額又は一部の前払いを要求することができます。

### 第5条 お客様による見積書の承諾拒否

見積書の有効期限が切れた場合、又はお客様に見積書を承諾しただけなかった場合には、第3条に記載する見積書の作成費用全額が支払われ次第、第8条に従い、時計をお預かりした時と同じ状態で、時計をお客様にお返しします。

### 第6条 お客様による見積書の承諾

**6.1.**お客様が、見積書をその発行日から15営業日以内に承諾された場合、APは、見積書に記載する期間内に本サービスを履行するために合理的な努力を行うことに同意します。その発行日から15営業日以内に見積書が承諾されなかった場合、新たな日程をお客様に提示します。かかる新たな日程は、当該時点における作業量を加味して見積書に当初記載された日以降の日付になります。

**6.2.**お客様が、見積書を明示的に承諾された場合、APは、合理的な努力をもって本サービスを履行することに同意します。APが本サービスを開始した場合、お客様は、ストラップの交換依頼を除き、見積書の承諾を撤回することはできません。

**6.3.**本サービスを合理的な期間内に履行するため、APは、時計を受領した場所とは異なる(スイスその他の外国に所在する)AP認定修理センターに時計を送送できるものとし、

**6.4.**本サービス中に時計の状態に問題が判明し、本サービスを遂行することができないとき又は本サービスの遂行のために当初の見積書に含まれていない追加作業が必要となることが判明したときは、APは、作業を中止し、見積書を見直す(追加作業により当該問題が解決できる場合)ことができるものとし、APは、お客様が見直し後の見積書を明示的に承諾されるまで本サービスを再開する義務を負わず、APはこれによる本サービスの遅延について責任を負いません。時計の状態に問題があることにより本サービスの遂行が不可能である場合及びお客様が見直し後の見積書を承諾されない場合も、本サービスを再開しないこととなった場合、当該時計は、お預かりした時の状態をお客様に返送します。見積書が既に送付されている場合には、第3条に定める見積書の作成費用全額を、遅くとも、時計をお客様に送付される時までににお支払いいただくものとし、

**6.5.**APが合理的な努力を払っても、不可抗力により本サービスを完了できない場合、AP及びお客様間の合意に従い、当該不可抗力事由の性質及び規模に応じて本サービスの履行が延期されます。不可抗力とは、自然現象、紛争、ストライキ、攻撃、不測の公的規制、その他APの責めに帰さない事由をいいますが、これらに限られないものとし、

### 第7条 部品の交換

**7.1.**ストラップを除く本サービス中に交換した部品の代金は、当該サービスに通常必要と思われる部品交換である場合に限り、本サービス料金に含まれます。ただし、特に、時計が衝撃その他損傷を受け、通常の交換時期より前に特定の部品の交換が必要となった場合、これらの部品代は別途お客様に請求させていただきます。いずれの場合においても、本サービスの請求には、交換部品、特に貴金属でできている交換部品の費用及び価格が勘案されています。見積書を承諾いただくことにより、お客様は、交換部品(ストラップ及びブレスレットを除きます。)はAPが保持し、当該部品を返却しないことに同意いただけます。お客様が、遅くとも見積書の承諾時までに、書面により当該部品の引渡しを拒否された場合には、APは、本サービスの料金を引き上げることができるものとし、

7.2.修復サービスを行うにおいて必要となる、すでに入手不可能となったオリジナルの部品については、専門の時計職人が出来る限り手作業で再現します。

**7.3.**のオリジナルと同じ文字板及びストラップは、特定の期間しか入手できない場合があります。入手不可能な場合、APは、オリジナル部品と出来るだけ外観が類似している文字板やストラップ(又は両方)と交換するか、あるいは、技術的に可能な場合には、オリジナルの文字板を修理します。

### 第8条 本サービス完了時のお客様へのお返しの返却

**8.1.**本サービスが完了した場合、APはその旨及びAPに時計を返送することをお客様にお知らせします。時計を受け取るには、見積書、修理御預り証(作成された場合。)及びIDをAPに提示いただく必要がございます。

**8.2.**お客様の書面によるご依頼により、合理的期間内に、安全なパッケージで梱包し、本サービスのために時計を預かった時にお客様からいただいた日本国内の住所宛てに時計を返送することがあります。お客様が国外からAPに時計を送付した時は、合理的期間内に、安全なパッケージで梱包して、お客様からいただいた当該時計の差出国の住所宛てに時計を返送します。ただし、日本への輸入品の通関手続きが完了している場合に限られます。APがお客様の時計をお預かりした後にお客様の住所が変更になった場合、当該変更はお客様の身元が正式に確認されてから承ります。

**8.3.**お客様から提示のあった住所の誤りから起因して時計に生じた損害及び/又は紛失については、APは一切責任を負いません。

### 第9条 お預かりした時計の紛失又は破損

**9.1.**APが受け取る前:お客様が直接APに向けて時計を送送される場合、輸送中に生じた破損、APが受け取る前に生じた紛失又は窃盗については、APは一切責任を負いません。お客様は、配達証明付き及び/又はその他確実な送付方法又は配達サービスで時計を送送してください。ご要望により、APは、あくまでも参考としてではありますが、現行モデル又は類似の時計の再取得価額をお見積りします。その他の時計については、一般に知られているオークションハウスのみが、時計の価値の評価を行うことができます。お客様は、本サービスを受けるためにAPに直接送付する時計の輸出/輸入手続及び条件を遵守することについて全面的に責任を負うものとし、いかなる場合も、APは、お客様が行ったこれら手続及び条件違反については一切責任を負いません。

**9.2.**APが受け取った後:APが最大の注意を払ったとしても、お客様から本サービスを目的としてお預かりした時計の修理中に、時計の精巧な部品が破損することがあります。APの費用でこれら部品の交換ができない場合、APは、もっぱら次の規定に厳格に従い補償を行うことに同意します。

- 現行コレクションモデル:破損した時計と同じモデルの新品の時計との交換若しくは限定モデルの場合には、同じ価格(お客様が当該時計に支払った価格)の類似の時計との交換又はAPの完全な裁量により行う、当該時計の市場価格に基づく金銭賠償。
- 現行コレクション以外のモデル:同じ価格(お客様が当該時計に支払った価格)の類似の時計との交換又はAPの完全な裁量により行う、当該時計の市場価格に基づく金銭賠償。

**9.3.**お客様に時計をお返しする場合:第8.2条の規定に影響を与えることなく、時計の輸送中に生じた紛失又は窃盗の場合、APは、第9.2条の規定に厳格に従い補償を行うことに同意します。

### 第10条 サービスの保証

**10.1.**本サービスの一環として行った作業及び交換部品(ワインディングボックスの本サービス及び交換部品を含みます。)は、保証書又は請求書の日付から2年間保証されます。製品保証対象サービスを受ける際には、製品保証書及びその延長証明書の提示が必要です。

**10.2.**第9.3条の規定に影響を与えることなく、とりわけ部品の不具合による製造上及び仕上りの問題、本サービス遂行中に生じた仕上りの瑕疵、お客様に時計をお返りする際の輸送中に生じた破損は全て、修理保証によりカバーされます。

**10.3.**通常の使用による摩損、外部からの衝撃、通常とは異なる使用、誤った操作によって生じた不具合、AP認定修理センター以外で履行された作業、推奨される防水性回復サービスを受けなかった場合(第11条に規定します。)については、製品・修理保証の対象外とします。

**10.4.**お客様は時計を確認する責任を負い、直ちに発見し得る瑕疵に気づいた場合には、本サービスを受けた当該時計を受領してから10営業日以内にAPに書面で通知するものとし、お客様が10営業日以内にAPに通知した場合は、お客様は当該時計を良好な状態で受領したものとみなし、合理的な理由により直ちに通知し得なかった瑕疵に関連するものを除き、APは一切の請求又は責任から免責されるものとし、かかる場合、お客様は基本本条件に基づく当該欠陥の修理依頼のみを行うことができます。

**10.5.**お客様が本サービスの履行を承諾されない場合(特に、メンテナンス、修理又は防水性回復サービス)、APは、時計、その動作、防水性及び完全性に関連する一切の義務又は責任から免責されるものとし、

### 第11条 時計の防水性

**11.1.**時計の防水性は、何らかの事故又は刺激の強い物質(酸、香水、液体金属など)との接触により低下することがあります。これらの事故が生じた場合、時計が決して液体に触れることのないようにし、迅速に再度防水点検を行うことが重要です。砂、塩及び塩素は浸食作用/腐食作用のある物質です。頻繁に泳ぎに行かれる場合は、定期的な時計(ストラップを含む。)を真水ですすぎ、乾燥させることをお勧めします。いずれの場合も、皮のストラップの付いた時計は、防水性のあるものであってもストラップが損傷するため、水に浸さないようにしてください。お客様の時計が非防水モデルの場合、水その他液体に触れさせないように注意してください。非防水の時計に湿気が侵入したことにより生じた不具合については、保証の対象とはなりません。

# AUDEMARS PIGUET

Le Brassus

**11.2.防水点検は、最低2年ごと、時計が頻繁に水分や湿気にさらされる環境において使用される場合には毎年受けることをお勧めします。防水点検は、APが本サービスとは別にお客様に提供します。当該サービスは無償で承りますが、保証の対象外となります。**

**11.3.有償の防水性回復サービス（時計の分解及びパッキンの交換）は、時計の使用頻度により最低2年から3年ごと、事故が発生したときは直ちに、又は防水点検の結果問題が判明した時に必要となります。当該サービスを受けた場合には、防水性は2年間保証されますが、これは、時計の正常な動作を保証するものではありません。**

**11.4.長年にわたる使用により、ムーブメントに湿気が侵入し又はムーブメントが酸化して、時計に不具合が生じることがあります。通常の使用により時計に僅かな歪みが生じ、又はAP社外での外装仕上げによって防水性が失われることがあります。湿気の浸入が原因で生じた不具合に関しては、修理保証の対象とはなりません。**

**11.5.通常使用によってもそれが長年にわたる場合ケースに僅かな歪みが生じることがあり、本サービスを行っても、防水性を回復することができないことがあります。したがって、湿気の浸入が原因で生じた耐水性を失った時計の不具合に関しては、修理保証の対象とはなりません。**

**11.6.APは、クォーツ時計の電池の交換又は作業を行う際に時計のケースを開ける場合には必ず、時計の防水性回復サービスを受けることをお勧めしています。お客様がこのサービスを拒否された場合は、新たな電池への交換は無償で承りますが、保証の対象外となります。**

## 第12条 磁気について

スキャナー、家電製品及び携帯電話などの最新機器の多くは磁場を生成します。磁場に近づけると時計が磁気を帯び、機能に影響が出る場合があります。かかる場合、AP又は最適な機器を備えたAP認定修理センターで点検を受けることをお勧めします。

## 第13条 リファレンスの変更

過去又は現行のコレクションから既存のモデルへの外観の変更に関し、APが明示的に承認している場合、特定の外観上の変更が認められます。当該変更は、時計の外観の変更に係る情報を保持するためにAPが管理するリファレンスの変更が必要となる場合があります。

## 第14条 シリアル番号の変更

ケース、ミドルケース、裏蓋又はムーブメント一式を交換する必要がある場合、新たな部品のシリアル番号が当初刻印された番号と異なったものになる場合があります。APはこの変更記録を保管します。APは、当該新シリアル番号は固有のものであること、及びAPグループのデータベースにこれが記録されることを保証します。限定モデルについては、お客様が、APがリサイクルを目的として部品を保持することを拒否されない場合、APは、例外的にケース、ムーブメント、ミドルケース及び裏蓋の原番号を維持します。

## 第15条 偽造品

時計の検査を行った結果、一つ又は複数の時計部品が偽造部品（偽造品又は混成品）であることが明らかとなった場合、APは当該時計について、本サービスを提供いたしません。APは、当該時計が偽造品であることを示す視覚的及び技術的特徴を書面に記録します。APは時計の出所に関する情報を収集するために、偽造品の更なる調査を行うことがあります。お客様が、偽造品のAPへの引渡しに同意いただける場合、APは、お客様に、当該時計がAPの正規品ではないことを証明する確認書を発行します。

## 第16条 外観が変更された時計

時計に、本来の外観又は機能が変更された箇所がある場合、APは、当該時計を本来の外観又は機能に回復するために必要な作業を勘案して見積書を作成します。APは、本サービスの対象を、原状を維持している時計部品に限定することができます。同様に、外観及び/又は機能の変更をAPが承認していない場合、APはいずれの本サービスも提供しないことが認められます。

## 第17条 盗難品

盗難届が提出されている時計を受け取った場合、前所有者と現占有者双方の合意がある場合を除き、APは、前所有者及び/又は当該時計の法律上の所有権の帰属を単独で決定する権限を有する関係当局に当該時計について報告し、また、所有権の帰属が確定するまで当該時計を保管することができます。

## 第18条 個人情報の保護

AP及びAPグループ内の会社は個人情報、特に、お客様から提供され若しくは時計に紐付いている情報又はオーデマピゲブランドに関連する情報（以下「情報」といいます。）を収集し、処理します。この情報は日本の個人情報の保護に関する法律に従い処理します。お客様は、本サービスのために時計をお預けになることから、APはお客様に少なくとも氏名、連絡先の詳細その他修理に役に立つ情報を提供頂く必要があります。これらの情報は、本基本条件に記載する本サービスに関連して、より広義には、APのアフターサービスの一環として、並びにマーケティング管理、財務、品質及び市場調査及び統計を目的として処理が行われます。お客様はAPがこれを目的としてお客様の情報を処理することに同意いただくものとします。したがって、APは、例えば、新しい製品やサービス、次回のご提案やイベントのご案内、マーケティングを目的とする他の通信をお客様に行うことができます。APは、適用法の遵守又は当局の要求に応じる場合を除き、お客様の同意を得ることなく第三者に情報を売却、貸与又は伝達しないことを誓約します。ただし、下請業者には情報を伝達する場合があります。情報は、APの子会社又はサービスプロバイダーが所在する第三国に転送され、当該国で処理されることがあり、当該国には日本よりも情報の保護水準が低い国もあります。Audemars Piguet (Marketing) SA (route de France 16, 1348 Le Brassus, Switzerland)宛てに文書又は電子メール (privacy@audemarspiguet.com) で、お客様の本人確認書類を添えてお申し付けいただければ、いつでも情報のアクセス、修正又は削除を要求することができます。

## 第19条 完全合意

修理御預り証、見積書及び本基本条件は（ただし、見積書と抵触する本基本条件に含まれる条件を除きます。この場合、常に見積書が優先します。）、本サービスの提供に関するAPとお客様間の完全合意を構成し、両当事者が本基本条件締結前に行った書面又は口頭による合意事項、表明事項及び了解事項に優先します。両当事者は、修理御預り証、見積書又は本基本条件に明示の記載のない表明事項に基づく取引を行っていないことを確認します。

## 第20条 適用法

本基本条件及びAPとお客様との間の関係は、日本法（抵触法に関する規定を除きます。）を準拠法とします。

## 第21条 管轄裁判所

本基本条件に関連して生じたあらゆる紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。