

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (EDICIÓN DE FEBRERO 2018)

CLÁUSULA 1 // ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente de Audemars Piguet Iberia, S.A. («AP» o «Centro AP») son de aplicación a todas las reparaciones y demás servicios de mantenimiento realizados por AP (en adelante, el «Servicio») en cualquier reloj de la marca «Audemars Piguet» perteneciente a un tercero, sea persona física o jurídica (en adelante, el «Cliente»), que se envíe o entregue para ser objeto de un Servicio.

CLÁUSULA 2 – ENTREGA DEL RELOJ POR EL CLIENTE PARA SER OBJETO DE UN SERVICIO Y PRESUPUESTO

2.1. Cuando se envíe el reloj a un Centro AP, el Cliente recibirá un presupuesto en función del tipo de servicio solicitado y su coste se podrá determinar inmediatamente (en adelante, el «Presupuesto»). Si no fuera posible hacer el presupuesto en el momento, el Cliente recibirá una solicitud de servicio confirmando que el reloj se ha dejado para ser objeto de un Servicio (en adelante, la «Solicitud de Servicio»). El Presupuesto y la Solicitud de Servicio describirán el estado externo general del reloj según se observe por parte de AP. El Cliente confirmará de inmediato a AP, o en caso contrario durante el periodo de vigencia del Presupuesto, la aceptación del mismo. AP se reserva el derecho a modificar en cualquier momento el Presupuesto si se observara alguna avería de exclusión de la garantía que no hubiera sido detectada durante la preparación del presupuesto al momento en que el reloj (todavía en garantía) le fue enviado.

2.2. Cuando el Cliente lo solicite o si no es posible determinar la naturaleza y el precio del Servicio en el momento del envío del reloj, AP enviará al Cliente, en un plazo razonable de tiempo, un Presupuesto para solicitar el desmontaje del reloj y la evaluación del movimiento. Si el Cliente lo solicitara, AP podrá preparar un presupuesto detallado en el que se indiquen los componentes del reloj que se tienen que cambiar o reparar durante el Servicio (en adelante, el «Presupuesto Detallado»). A efectos de los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente, en adelante, cualquier referencia al término «Presupuesto» también incluye el Presupuesto Detallado y cualquier otro tipo de presupuesto.

2.3. El Presupuesto seguirá estando en vigor durante 3 (tres) meses desde la fecha de su emisión y deberá ser expresamente aprobado por el Cliente. AP podrá enviar hasta un máximo de 3 (tres) recordatorios durante la vigencia del Presupuesto.

2.4. Si antes del comienzo del Servicio AP descubriera que se deben realizar operaciones adicionales que no estaban incluidas en el Presupuesto inicial, para preservar la operación, integridad y estanqueidad del reloj, AP enviará de inmediato al Cliente un Presupuesto actualizado. Sólo se retomará el Servicio una vez que el Cliente haya aceptado expresamente el Presupuesto actualizado.

2.5. Si fuera necesario, se podrá enviar el reloj a Audemars Piguet (Marketing) SA, Le Brassus (Suiza) para la preparación del Presupuesto.

2.6. Cuando AP reciba un reloj lo grabará de inmediato en formato digital para registrar su estado general al momento de su recepción. Si el Cliente lo solicitara, AP le proporcionará el video o extractos del mismo.

CLÁUSULA 3 // PRECIO DE LA PREPARACIÓN DEL PRESUPUESTO

La preparación del Presupuesto es gratuita, salvo en el caso de un reloj cuya referencia no se pueda identificar, un reloj que necesite restauración o ciertos modelos con complicaciones importantes. En estos casos en los que se cobra por el Presupuesto, se emitirá una factura de anticipo cuando se envíe el reloj. La factura de anticipo se liquidará, a más tardar, en el momento en que el reloj se devuelva al Cliente y sólo si el Presupuesto es rechazado.

CLÁUSULA 4 // PRECIO DEL SERVICIO

4.1. El precio del Servicio no incluye IVA ni ningún otro impuesto aplicable, como tampoco incluye los gastos de embalaje, transporte y seguro, salvo que AP y el Cliente firmaran lo contrario en un acuerdo escrito.

4.2. A menos que AP y el Cliente acuerden y firmen por escrito otra cosa, el precio del Servicio deberá abonarse, a más tardar, en el momento en que el reloj se devuelva al Cliente. No obstante, AP se reserva el derecho a exigir el pago, total o parcial, por adelantado y, en particular, en el caso de los Servicios de restauración a realizar o si un reloj no fuera a devolverse al Cliente en persona en un Centro AP (Cláusula 8).

CLÁUSULA 5 // RECHAZO DEL PRESUPUESTO POR EL CLIENTE

Una vez que el plazo de validez del Presupuesto ha expirado o si el Cliente lo ha rechazado, el reloj se devolverá al Cliente de conformidad con la Cláusula 8 en las mismas condiciones en las que el Cliente envió el reloj una vez que éste haya abonado la totalidad de los gastos de elaboración del Presupuesto según se establece en la cláusula 3.

CLÁUSULA 6 // ACEPTACIÓN DEL PRESUPUESTO DETALLADO POR EL CLIENTE

6.1. Si el Cliente aceptara el Presupuesto dentro del plazo de 15 (quince) días hábiles desde el día en que se emitió, AP deberá actuar con diligencia para asegurar que el Servicio se lleva a cabo dentro del plazo indicado en el Presupuesto. Si el Presupuesto no fuera aceptado en el plazo de 15 días hábiles desde su emisión, AP indicará al Cliente un nuevo plazo. Este nuevo plazo tendrá en cuenta la carga de trabajo que exista en ese momento y podrá ser superior al plazo señalado inicialmente en el Presupuesto.

6.2. Una vez que el Cliente acepte expresamente el Presupuesto, AP deberá llevar a cabo el Servicio con todos los medios razonables a su alcance. Una vez AP haya iniciado el Servicio, el Cliente no podrá anular su consentimiento, salvo en el caso de cambio de correa.

6.3. Con el fin de realizar el Servicio en un plazo razonable, AP se reserva el derecho a enviar el reloj del Cliente a un centro de reparación autorizado distinto de aquel que recibió el reloj, ya sea en Suiza o en otro país.

6.4. Si surgiera algún problema durante el Servicio, AP se reserva el derecho a revisar el Presupuesto, llegando a parar el trabajo si el Servicio no pudiera llevarse a cabo debido a la antigüedad o estado del reloj. En dicho caso, se devolverá el reloj al Cliente en las mismas condiciones en las que fue enviado. Si el Presupuesto se hubiese facturado, todos los costes de la preparación del Presupuesto indicados en la Cláusula 3 se deberán abonar, a más tardar, cuando el reloj sea devuelto al Cliente.

6.5. Si, a pesar de haber realizado todos los esfuerzos razonables, AP no pudiera completar el Servicio debido a una causa de fuerza mayor, la ejecución del Servicio se pospondrá en función de la naturaleza y magnitud de dicha causa, de conformidad con el acuerdo alcanzado entre AP y el Cliente. Se entenderá y se incluirán, sin limitación, como causas de fuerza mayor, fenómenos naturales, conflictos, huelgas, ataques, restricciones oficiales imprevistas y cualquier otro acontecimiento ajeno al control de AP.

CLÁUSULA 7 // SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES

7.1. A excepción de las correas, los componentes que se sustituyan durante un Servicio están incluidos en el precio del Servicio, siempre que la sustitución de dichos componentes se considere habitual y normal para el Servicio. En caso contrario y, en concreto, cuando el reloj haya sufrido un golpe o cualquier otro daño que requiera la sustitución de determinados componentes antes de su fecha normal de sustitución, dichos componentes se facturarán por separado al Cliente. En cualquier caso, la factura del Servicio tendrá en cuenta el coste y el valor de los componentes sustituidos que se guardarán, en especial, cuando estos componentes estén hechos de materiales nobles. Al aceptar el Presupuesto, el Cliente acuerda que los componentes sustituidos, a excepción de correas y pulseras, serán guardados por AP y, por lo tanto, renuncia a la devolución de dichos componentes. En caso de que el Cliente solicitara por escrito la devolución de los mismos, AP se reserva el derecho a incrementar el coste del Servicio. Los componentes usados se sustituirán, como parte del Servicio, por componentes nuevos fabricados de acuerdo con los estándares de AP, que incorporan los últimos avances técnicos de fabricación.

7.2. Los componentes originales que ya no estén disponibles se harán a mano, en la medida de lo posible, por relojeros especializados.

7.3. La disponibilidad de esferas y correas idénticas a los componentes originales del reloj puede quedar limitada, en ocasiones, a un plazo de tiempo determinado. Si no estuvieran disponibles, AP sustituirá la esfera y/o la correa por una esfera o una correa lo más parecida posible al componente original del reloj o arreglará la esfera original si este tipo de arreglo fuera técnicamente posible.

CLÁUSULA 8 // DEVOLUCIÓN DEL RELOJ AL CLIENTE AL FINALIZAR EL SERVICIO

8.1. Una vez realizado el Servicio, AP informará al Cliente de la finalización del Servicio y de que el reloj le será devuelto en un Centro AP. El Cliente deberá presentar a AP el Presupuesto, la Solicitud de Servicio si se hubiese preparado, y un documento de identidad para recoger el reloj.

8.2. Si el Cliente lo solicitara por escrito, se le podrá devolver el reloj en un embalaje seguro, dentro de un plazo de tiempo razonable, en la dirección facilitada por el Cliente cuando llevó el reloj a reparar. Si el Cliente envió su reloj a un Centro AP desde otro país, el mismo se le devolverá al cliente en un embalaje seguro, dentro de un plazo de tiempo razonable, a la dirección facilitada por el Cliente en el país desde el que lo envió, siempre y cuando dicho país cumpla con los trámites aduaneros de importación de bienes desde España. Después de que el reloj se haya entregado en un Centro AP, sólo se aceptarán cambios en la dirección del Cliente cuando el Cliente se haya identificado formalmente.

8.3. AP no asumirá responsabilidad alguna por ningún daño o por la pérdida del reloj ocasionados por una dirección incorrecta facilitada por el Cliente.

CLÁUSULA 9 // PÉRDIDA O DAÑOS AL RELOJ ENTREGADO

9.1. Antes de su recepción por AP: Si el Cliente decidiera enviar su reloj directamente a un Centro AP, AP no asumirá responsabilidad alguna por los daños causados al reloj del Cliente durante el envío o por su pérdida o robo antes de que el Centro AP lo reciba. Se recomienda a los Clientes que envíen sus relojes mediante un envío seguro y/o certificado. Previa solicitud, AP facilitará el valor nuevo de los modelos actuales o similares, para su uso como mera orientación. Para otros relojes, sólo las casas de subastas autorizadas pueden estimar el valor del reloj. El Cliente será el único responsable de asegurar el cumplimiento de los procedimientos y condiciones para la importación/exportación de un reloj que sea enviado directamente por el Cliente a un Centro AP para ser objeto de un Servicio. AP no asumirá, en ningún caso, responsabilidad alguna por los incumplimientos por parte del cliente, cualquiera que sea su naturaleza.

9.2. Después de su recepción por AP: A pesar del inmenso cuidado de AP con los relojes que el Cliente le confía para un Servicio, es posible que algunos componentes delicados resulten dañados durante el Servicio. En el caso de que dichos componentes no se puedan sustituir a costa de AP, AP quedará obligada a indemnizar al Cliente, exclusivamente, de conformidad con las siguientes reglas:

- Modelo de la colección actual: sustitución del reloj dañado por un reloj nuevo del mismo modelo o, en caso de ediciones limitadas, sustitución del reloj por otro similar del mismo valor (en consonancia con el precio que el Cliente hubiera pagado por el reloj) o, si así lo decidiera AP a su absoluta discreción, compensación económica calculada en base al valor de mercado del reloj.
- Modelo fuera de la colección actual: sustitución del reloj dañado por otro similar del mismo valor (en consonancia con el precio que el Cliente hubiera pagado por el reloj) o, si así lo decidiera AP a su absoluta discreción, compensación económica calculada en base al valor de mercado del reloj.

9.3. En el momento de la devolución del reloj al Cliente: Sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 8.3, en caso de pérdida o robo durante el transporte realizado para devolver el reloj al Cliente, AP acuerda ofrecer una compensación al Cliente en estricta conformidad con las reglas señaladas en la Cláusula 9.2.

CLÁUSULA 10 // GARANTÍA DEL SERVICIO

10.1. El trabajo realizado como parte del Servicio y los componentes sustituidos (incluidos el Servicio y los componentes sustituidos de las cajas rotativas) tienen garantía durante un periodo de 2 (dos) años desde la fecha que figure en el certificado de garantía o en la factura. Para solicitar un servicio de un producto en garantía deberá aportarse una copia del certificado de garantía del producto y cualquier extensión de la misma.

AUDEMARS PIGUET

Le Brassus

10.2. Sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 9, la garantía del servicio cubre todos los defectos de fabricación y mano de obra, en concreto, los que se deriven de componentes defectuosos, mano de obra defectuosa durante el Servicio o daños ocasionados durante el transporte para devolver el reloj al Cliente.

10.3. Los siguientes aspectos no están cubiertos por la garantía del servicio o producto: desgaste y deterioro normal, anomalías relacionadas con golpes con un uso anormal o inadecuado del reloj, con cualquier trabajo realizado en el reloj por cualquiera que no sea el Centro AP o un Centro de reparación autorizado por AP y con la falta de atención de las recomendaciones sobre control de estanqueidad (tal y como se indica en la Cláusula 11).

10.4. El Cliente es responsable de revisar el reloj e informar después a AP por escrito de cualquier defecto evidente en el plazo de 10 (diez) días hábiles desde que reciba el reloj después del Servicio. Si el Cliente no lo notificara en el plazo de 10 (diez) días hábiles, se entenderá que el Cliente ha aceptado el reloj en buen estado, quedando AP libre de toda reclamación o responsabilidad, salvo que se trate de un desperfecto que no pudiera detectarse de forma inmediata. En tal caso, el Cliente sólo podrá exigir la reparación del desperfecto de conformidad con los Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente.

10.5. La negativa del Cliente a que se lleve a cabo un Servicio (en concreto, un servicio de mantenimiento, reparación o estanqueidad) libera a AP de toda obligación o responsabilidad en relación con el reloj, su funcionamiento, su estanqueidad y su integridad.

CLÁUSULA 11 // ESTANQUEIDAD DEL RELOJ

11.1. La estanqueidad del reloj puede verse comprometida por un accidente o por contacto con un material agresivo (ácido, perfume, metal líquido, etc.). Tras este tipo de incidentes, resulta esencial evitar por completo sumergir el reloj en agua y realizar de inmediato una nueva prueba de estanqueidad. Si el Cliente se baña con frecuencia, debido a que la arena, la sal y el cloro son agentes abrasivos y corrosivos, AP recomienda aclarar con regularidad el reloj con agua dulce antes de secarlo. En cualquier caso, AP recomienda no sumergir un reloj con correa de cuero en agua aunque sea resistente al agua, ya que se puede dañar la correa. Si el reloj del Cliente no es un modelo resistente al agua, no se debe sumergir ni poner en contacto con el agua o cualquier otro líquido. El daño causado por la humedad que penetra en un reloj que no es resistente al agua no está cubierto por la garantía.

11.2. AP recomienda a sus Clientes realizar una prueba de estanqueidad, al menos, cada 2 (dos) años y cada año en caso de que el reloj sea expuesto frecuentemente al agua o a ambientes húmedos. A tal fin, AP ofrece dicha prueba a sus Clientes aparte de cualquier otro Servicio. Este Servicio es gratuito, pero no se ofrece garantía.

11.3. Se requiere un servicio de estanqueidad pagado (el reloj se desmonta y se sustituyen las juntas) cada 2 (dos) o 3 (tres) años en función de la frecuencia de uso del reloj; inmediatamente, en el caso de un incidente o si se detecta algún problema en la prueba de estanqueidad. Desde entonces, la estanqueidad del reloj tendrá una garantía de 2 (dos) años sin garantizar el correcto funcionamiento del reloj.

11.4. Con el paso del tiempo, los relojes pueden presentar problemas debido a la filtración de humedad u oxidación en el movimiento. Algunas distorsiones menores relacionadas con el uso normal o la limpieza inexperta del reloj pueden provocar la pérdida de la estanqueidad. Los daños relacionados con la filtración de humedad, cualquiera que sea su causa, no están cubiertos por la garantía del Servicio.

11.5. En algunos casos, no se puede restaurar la estanqueidad ni con un Servicio, ya que el uso normal, con el tiempo, puede provocar pequeñas distorsiones en la caja. Por lo tanto, los daños relacionados con la filtración de humedad en un reloj que ha perdido su estanqueidad están excluidos de la garantía del Servicio.

11.6. Al cambiar la pila de un reloj de cuarzo o al abrir la caja del reloj para cualquier intervención, AP sugiere al cliente, de manera sistemática, realizar un Servicio para restablecer la estanqueidad del reloj. Si el cliente declina este Servicio no se dará ningún tipo de garantía. Sin embargo se reemplazará la pila de forma gratuita.

CLÁUSULA 12 // RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON EL MAGNETISMO

Gran parte de los dispositivos modernos, tales como escáneres, electrodomésticos y teléfonos móviles generan campos magnéticos. Es posible que un reloj quede magnetizado después de haber estado cerca de un campo magnético, lo que puede afectar a su funcionamiento. En tal caso, AP recomienda revisar el reloj en un Centro AP o en un Centro de reparación autorizado por AP que disponga del equipo adecuado.

CLÁUSULA 13 // CAMBIO DE REFERENCIA

AP permite que se hagan ciertas modificaciones estéticas en sus productos con la condición de que den la apariencia de un modelo de la colección actual o de colecciones anteriores y siempre que hayan sido expresamente aprobadas por AP. Dichas modificaciones pueden exigir un cambio en la referencia comercial que mantiene AP con el fin de conservar la información relacionada con los cambios realizados en el reloj.

CLÁUSULA 14 // CAMBIO DE NÚMERO DE SERIE

Si fuera necesario sustituir una caja, carrura, fondo o un movimiento completo, es posible que el nuevo componente tenga un número de serie distinto al grabado en origen. AP conservará un registro de dicho cambio. AP garantiza que este nuevo número de serie es único y que queda registrado en la base de datos del grupo. En caso de ediciones limitadas, AP conservará el número original de la caja, movimiento, carrura o fondo como medida excepcional, siempre que el Cliente no se niegue a que AP conserve los componentes para su reciclaje.

CLÁUSULA 15 // FALSIFICACIONES

Si el examen del reloj revelara que una o más piezas del reloj son falsificadas (piezas falsificadas o híbridas), no se realizará Servicio alguno en el reloj en cuestión. AP documentará los aspectos visuales y técnicos que prueben que se trata de una falsificación. AP podrá llevar a cabo mayores investigaciones a fin de recabar información sobre el origen del reloj. Si el Cliente accediera a asignar la falsificación a AP, AP le proporcionará al Cliente una confirmación que atestigüe que el reloj no es un reloj AP auténtico.

CLÁUSULA 16 // RELOJES CUYA APARIENCIA HA SIDO MODIFICADA

Si un reloj presentara piezas cuya apariencia o función original se hubiera modificado, AP elaborará un Presupuesto que tenga en cuenta el trabajo necesario para devolver el reloj a su apariencia o función original. AP se reserva el derecho a limitar el Servicio a las partes del reloj que conserven su estado original. Asimismo, AP se reserva el derecho a negarse a realizar un Servicio en caso de que el reloj haya sufrido modificaciones estéticas y/o técnicas no autorizadas por AP.

CLÁUSULA 17 // RELOJES ROBADOS

Si se recibiera un reloj que se haya denunciado como robado, AP se reserva el derecho a informar al propietario original y/o a las autoridades competentes, que tendrán la autoridad para determinar quién es el propietario del reloj en cuestión, salvo que el propietario original y el poseedor actual alcancen un acuerdo. AP se reserva el derecho a custodiar el reloj hasta que su propiedad sea legalmente determinada.

CLÁUSULA 18 // PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

AP y las empresas del Grupo Audemars Piguet recopilan y procesan datos personales, en concreto, datos transmitidos por el Cliente o relacionados con el reloj o la marca Audemars Piguet (en adelante, los «Datos»). Estos Datos se procesan de conformidad con la Ley de Protección de Datos de España. En el momento en el que el Cliente deje su reloj para ser objeto de un Servicio, AP le solicitará al Cliente, al menos, su nombre, datos de contacto y cualquier observación útil para la prestación de servicios del reloj. Los Datos se procesan en relación con el Servicio descrito en los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente y, más concretamente, como parte del servicio de postventa de AP, así como por motivos de comercialización, finanzas, de calidad, estadísticos o de estudios de mercado. El Cliente está de acuerdo con que AP pueda procesar sus datos por dichos motivos. AP está, por lo tanto, autorizada a informar al Cliente, por ejemplo, sobre nuevos productos y servicios, ofertas nuevas y eventos o a enviar otras comunicaciones al Cliente por motivos comerciales. AP acuerda no vender, alquilar o transmitir los Datos a una tercera parte sin el consentimiento del Cliente, salvo para cumplir con cualquier ley aplicable o solicitud administrativa o judicial. AP se reserva el derecho a transmitir estos Datos a sus subcontratistas. Los Datos se pueden transferir y procesar en terceros países, en los que AP tenga una filial o un proveedor de servicios, incluso en países que ofrezcan un nivel de protección de datos menor que en España. El Cliente tendrá derecho, en cualquier momento, a acceder, rectificar o eliminar sus Datos enviando una solicitud por escrito con una prueba de identidad a Audemars Piguet Iberia, S.A., Serrano 66, 3a Planta, 28001 Madrid, España o a Audemars Piguet (Marketing) SA, por correo electrónico a privacy@audemarspiguet.com.

CLÁUSULA 19 // INTEGRIDAD DEL ACUERDO

La Solicitud de Servicios y el Presupuesto junto con los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente (a excepción de cualquier término que aparezca en los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente que sea incompatible con el Presupuesto, en el que las circunstancias del Presupuesto siempre prevalecerán) contienen el acuerdo completo entre AP y el Cliente con respecto a la prestación del Servicio y sustituye a cualquier acuerdo oral o escrito, representación o entendimiento anterior entre AP y el Cliente en relación con dicho asunto. Las partes confirman que no han realizado ninguna operación sobre la base de cualquier representación que no esté expresamente recogida en la Solicitud de Servicios, el Presupuesto o los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente.

CLÁUSULA 20 // LEY APLICABLE

Se aplicará la legislación española (excluyendo las normas de conflictos de leyes) para los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente y para la relación entre AP y el Cliente.

CLÁUSULA 21 // TRIBUNALES COMPETENTES

Todo conflicto relacionado con los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Atención al Cliente quedará sujeto a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar donde se encuentre el domicilio social de AP.