

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CLIENTS

(ÉDITION FÉVRIER 2018)

ARTICLE 1 // CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales du Service Clients d'Audemars Piguet (Marketing) SA, Audemars Piguet (Suisse) SA et BMP SA («AP» ou «Centre AP») s'appliquent à toutes les réparations et autres services d'entretien effectués par AP (le «Service») sur toute montre de la marque «Audemars Piguet» appartenant à un tiers, personne physique ou morale (le «Client»), et envoyée ou déposée pour un Service.

ARTICLE 2 // DÉPÔT DE LA MONTRE POUR UN SERVICE ET DEVIS

2.1. Lors du dépôt de la montre dans un Centre AP, le Client reçoit un devis pour autant qu'il soit possible de déterminer immédiatement la nature du Service à effectuer et son prix (le «Devis»). A défaut, le Client reçoit une demande de service confirmant le dépôt de la montre pour un Service (la «Demande de Service»). Tant le Devis que la Demande de Service décrivent l'état général extérieur de la montre selon les observations d'AP. Le Client confirme immédiatement, cas échéant pendant la durée de validité du Devis, à AP son acceptation du Devis. En tout temps, AP se réserve le droit de modifier le Devis si AP constate qu'un cas d'exclusion de garantie n'a pas été détecté lors de l'établissement du Devis au dépôt d'une montre sous garantie.

2.2. A la demande du Client ou lorsqu'il est impossible, lors du dépôt de la montre, de déterminer la nature du Service à effectuer et son prix, AP fait parvenir au Client, dans un délai raisonnable, un Devis suite au démontage de la boîte et à l'analyse du mouvement de la montre. A la demande du Client, AP peut émettre un devis détaillant l'ensemble des composants de la montre à remplacer ou réparer au cours du Service (le «Devis Détaillé»). Aux fins des présentes Conditions Générales du Service Clients, toute référence au terme «Devis» comprend ci-après les Devis Détaillés, ainsi que tout autre type de devis.

2.3. Le Devis demeure valable 3 (trois) mois dès sa date d'émission et doit être expressément approuvé par le Client. AP peut envoyer un maximum de 3 (trois) rappels pendant la période de validité du Devis.

2.4. Si, avant le début du Service, AP constate que des opérations supplémentaires non comprises dans le Devis initial doivent être effectuées afin de préserver le fonctionnement, l'intégrité et l'étanchéité de la montre, AP transmet immédiatement au Client un Devis actualisé. Le Service ne sera initié qu'après acceptation expresse du Devis actualisé par le Client.

2.5. Si nécessaire, une montre peut être envoyée à Audemars Piguet (Marketing) SA, Le Brassus, Suisse, aux fins d'établissement du Devis.

2.6. Chaque montre est filmée numériquement lors de sa réception chez AP afin de conserver un état de sa condition générale. A la demande du Client, AP fournira au Client le film de la montre ou des extraits de celui-ci.

ARTICLE 3 // FRAIS D'ÉTABLISSEMENT DU DEVIS

L'établissement d'un Devis est gratuit sous réserve de l'établissement d'un Devis pour une montre dont la référence n'est pas identifiée, une montre nécessitant une restauration ou pour certains modèles à grande complication. Dans ces cas de Devis payant, une facture d'acompte est émise lors du dépôt de la montre. La facture d'acompte est payable au plus tard lors de la restitution de la montre au Client et ne sera due qu'en cas de refus du Devis.

ARTICLE 4 // PRIX DU SERVICE

4.1. Le prix des Services s'entend hors TVA et autres taxes éventuelles, et ne comprend pas les frais d'emballage, de transport et d'assurance, sauf convention contraire écrite signée par AP et le Client.

4.2. Sauf convention contraire écrite signée par AP et le Client, le coût du Service est payable au plus tard lors de la restitution de la montre au Client. Néanmoins, AP se réserve le droit de demander un paiement intégral ou partiel anticipé, notamment dans le cadre d'un Service de restauration ou si le Client ne se présente pas en personne dans un Centre AP pour la restitution de la montre (article 8).

ARTICLE 5 // REFUS DU DEVIS PAR LE CLIENT

A l'échéance de la période de validité du Devis ou en cas de refus du Devis par le Client, la montre est restituée au Client conformément à l'article 8 dans l'état où le Client l'a déposée après paiement de la totalité des frais d'établissement du Devis mentionnés à l'article 3.

ARTICLE 6 // ACCEPTATION DU DEVIS PAR LE CLIENT

6.1. En cas d'acceptation du Devis par le Client dans les 15 (quinze) jours ouvrables à compter de sa date d'émission, AP s'engage à faire preuve de la diligence raisonnable requise pour effectuer le Service dans le délai mentionné dans le Devis. Un nouveau délai est indiqué au Client si le Devis n'a pas été accepté dans le délai de 15 (quinze) jours ouvrables à compter de son émission. Ce nouveau délai tient compte de la charge de travail du moment et peut excéder le délai initialement mentionné sur le Devis.

6.2. Dès l'acceptation expresse du Devis par le Client, AP s'engage à effectuer le Service avec tout le soin raisonnable. Une fois le Service initié par AP, le Client ne peut revenir sur son accord, à l'exception d'une demande de remplacement du bracelet.

6.3. Afin d'effectuer le Service dans un délai raisonnable, AP se réserve le droit d'envoyer la montre du Client vers un Centre de Service Agréé AP autre que celui ayant réceptionné la montre, en Suisse ou à l'étranger.

6.4. En cas de difficultés rencontrées au cours du Service, AP se réserve le droit de réviser un Devis, respectivement d'interrompre les travaux dans l'hypothèse où le Service prévu ne peut être accompli en raison de l'ancienneté ou de l'état de la montre. La montre est alors restituée au Client dans l'état où le Client l'a déposée. En cas de Devis payant, la totalité des frais d'établissement du Devis mentionnés à l'article 3 est payable au plus tard lors de la restitution de la montre au Client.

6.5. Si AP ne peut pas, malgré ses efforts raisonnables, effectuer le Service en raison d'un cas de force majeure, la finalisation du Service est reportée en fonction de la nature et de l'ampleur de l'événement selon accord entre AP et le Client. Par cas de force majeure, on entend, sans que cette liste ne soit limitative, des phénomènes naturels, des conflits, des grèves, des attentats, des restrictions officielles imprévues et tout autre événement échappant au contrôle d'AP.

ARTICLE 7 // REMPLACEMENT DES COMPOSANTS

7.1. A l'exception des bracelets, les composants remplacés lors d'un Service sont compris dans le prix du Service pour autant que le remplacement de ces composants soit considéré comme étant usuel et normal pour le Service. Dans le cas contraire, notamment si la montre a subi un choc ou tout autre dommage nécessitant le remplacement de certains composants avant leur date usuelle de remplacement, ces composants font l'objet d'une facturation distincte au Client. En toute hypothèse, la facturation du Service tient compte du coût et de la valeur de reprise des composants remplacés, notamment lorsque ces composants sont en matières précieuses. En acceptant le Devis, le Client cède la propriété de ces composants échangés, à l'exception des bracelets, à AP et renonce donc à la restitution de ces composants. Si le Client s'oppose par écrit à cette cession au plus tard lors de l'acceptation du Devis, AP se réserve le droit d'augmenter le prix du Service. Les composants usés sont remplacés dans le cadre du Service par des fournitures neuves manufacturées selon les standards d'AP et bénéficiant des dernières améliorations techniques de fabrication.

7.2. Les fournitures originales qui ne sont plus disponibles pour un Service de restauration sont recréées à la main, dans la mesure du possible, par des horlogers spécialisés.

7.3. La disponibilité des cadrans et des bracelets souples identiques aux composants originaux de la montre peut parfois être limitée dans le temps. En cas d'indisponibilité, AP procède soit au remplacement du cadran et/ou du bracelet souple par un cadran et/ou un bracelet souple à l'esthétique la plus proche du composant original de la montre, soit à un rafraîchissement du cadran original, lorsque ce rafraîchissement est techniquement possible.

ARTICLE 8 // RESTITUTION DE LA MONTRE AU CLIENT UNE FOIS LE SERVICE EXÉCUTÉ

8.1. Une fois le Service exécuté, le Client est immédiatement informé par AP de la fin du Service et du fait que sa montre lui sera restituée dans un Centre AP. Le Devis, cas échéant la Demande de Service, et une pièce d'identité doivent être présentés lors de la restitution de la montre.

8.2. Sur demande écrite du Client, la montre peut également lui être restituée, dans un délai raisonnable, par colis sécurisé à une adresse en Suisse indiquée par le Client lors du dépôt de la montre pour un Service. Si le Client a envoyé sa montre à un Centre AP depuis l'étranger, la montre lui sera restituée dans un délai raisonnable, par colis sécurisé à une adresse indiquée par le Client au sein du pays d'expédition pour autant que les formalités douanières d'importation en Suisse aient été dûment effectuées. Les changements d'adresse du Client après dépôt de la montre dans un Centre AP ne sont acceptés qu'après vérification formelle de l'identité du Client.

8.3. AP ne peut être tenue responsable de tout dommage et/ou perte de la montre dû à une erreur d'adresse communiquée par le Client.

ARTICLE 9 // PERTE DE OU DOMMAGE À LA MONTRE DÉPOSÉE

9.1. Avant réception par AP : Si le Client décide d'envoyer directement sa montre dans un Centre AP, AP ne peut être tenue responsable du dommage causé à la montre du Client lors de son transport, de la perte ou du vol de celle-ci avant sa réception par le Centre AP. Il est recommandé aux Clients d'envoyer leurs montres par envoi sécurisé et/ou recommandé ou via un service de courrier. Sur demande, AP estimera la valeur de remplacement des montres de la collection courante ou des montres similaires, étant entendu que cette estimation aura uniquement valeur de référence. Pour les autres montres, seules les maisons reconnues de ventes aux enchères sont habilitées à estimer la valeur de la montre. Le respect des procédures et conditions d'exportation/importation d'une montre envoyée par un Client directement dans un Centre AP pour un Service relève de la seule responsabilité du Client. AP ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque manquement du Client.

9.2. Après réception par AP : Malgré tout le soin apporté par AP aux montres qui lui sont confiées pour un Service, il est possible que certains composants délicats puissent être endommagés au cours du Service. Dans l'hypothèse où ces composants ne pourraient être remplacés aux frais d'AP, AP s'engage à dédommager le Client exclusivement selon les règles suivantes :

- Modèle de la collection courante : remplacement de la montre endommagée par une montre neuve du même modèle ou, pour les éditions limitées, remplacement de la montre par une montre similaire de même valeur (selon le prix de la montre payé par le Client) ou, à l'entière discrétion d'AP, dédommagement financier établi sur la base de la valeur vénale de la montre ;
- Modèle hors collection courante : remplacement de la montre par une montre similaire de même valeur (selon le prix de la montre payé par le Client) ou, à l'entière discrétion d'AP, dédommagement financier établi sur la base de valeur vénale de la montre.

9.3. Lors de sa restitution au Client : Sans préjudice d'application de l'article 8.3, en cas de vol ou de perte pendant le transport en vue de la restitution de la montre au Client, AP s'engage à dédommager le Client exclusivement conformément à l'article 9.2.

ARTICLE 10 // GARANTIE DE SERVICE

10.1. Les travaux exécutés dans le cadre du Service ainsi que les composants remplacés (y compris le Service et les composants des écrans rotatifs remplacés) sont garantis pendant une période de 2 (deux) ans à compter de la date figurant sur la garantie ou sur la facture. Le certificat de garantie de produit et toute extension de celle-ci sont nécessaires pour faire valoir un droit à une demande de service dans le cadre de ladite garantie.

10.2. Sans préjudice de l'application de l'article 9, la garantie de service couvre tous les défauts de fabrication et les malfaçons, notamment ceux résultant de composants défectueux, d'un vice de bienfacture lors du Service ou d'un dommage subi pendant le transport en vue de la restitution de la montre au Client.

10.3. Sont exclus de la garantie de produit ou de service : l'usure normale, les anomalies dues à un choc, une utilisation anormale, une manipulation incorrecte, des travaux effectués par un tiers autre qu'un Centre de Service Agréé AP, la non-exécution du service d'étanchéité recommandé (tel qu'énoncé à l'article 11).

10.4. Le Client est tenu de contrôler la montre et de communiquer par écrit à AP les éventuels défauts immédiatement constatables dans les 10 (dix) jours ouvrables après réception de la montre à l'issue du Service. Si le Client ne notifie pas AP dans ce délai de 10 (dix) jours ouvrables, la montre est considérée comme acceptée en bon état par le Client et AP est déchargée de toute responsabilité, sauf s'il s'agit d'un défaut qui ne pouvait être raisonnablement constaté immédiatement. Dans ce cas, le Client pourra exiger d'AP uniquement la réparation du défaut en exécution des présentes Conditions Générales du Service Clients.

AUDEMARS PIGUET

Le Brassus

10.5. Le refus du Client d'effectuer le Service (notamment un service d'entretien, de réparation ou d'étanchéité) libère AP de toute obligation ou responsabilité en ce qui concerne la montre, son fonctionnement, son étanchéité et son intégrité.

ARTICLE 11 // ÉTANCHÉITÉ DE LA MONTRE

11.1. L'étanchéité de la montre peut être compromise par un accident ou un contact avec une matière agressive (acide, parfum, métal liquide, etc.). Après ce genre d'incident, il est impératif d'éviter toute immersion de la montre et de procéder immédiatement à un nouveau contrôle d'étanchéité. Si le Client se baigne fréquemment, le sable, le sel et le chlore étant des agents abrasifs et corrosifs, AP recommande de rincer régulièrement la montre à l'eau douce avant de la sécher. En toute hypothèse, AP recommande d'éviter d'immerger une montre équipée d'un bracelet en cuir, même si elle est étanche, au risque d'endommager le bracelet. Si la montre du Client n'est pas un modèle étanche, elle ne doit pas être immergée ou mise en contact avec de l'eau ou tout autre élément liquide. Les dégâts liés à une pénétration d'humidité dans une montre non-étanche ne sont pas couverts par la garantie.

11.2. AP recommande à ses Clients d'effectuer un contrôle de l'étanchéité au moins tous les 2 (deux) ans et chaque année si la montre est fréquemment exposée à des environnements aquatiques et humides. Pour ce faire, AP propose au Client un service de contrôles, à l'exclusion de toute autre intervention. Ce service est effectué à titre gracieux, mais ne donne droit à aucune garantie.

11.3. Un service d'étanchéité payant (démontage de la montre et remplacement des joints d'étanchéité) est nécessaire tous les 2 (deux) à 3 (trois) ans selon le porter ou immédiatement en cas d'incident ou de contrôle d'étanchéité insatisfaisant. L'étanchéité sera alors garantie 2 (deux) ans sans toutefois garantir le bon fonctionnement général de la montre.

11.4. Au fil du temps, les montres peuvent souffrir de problèmes d'infiltration d'humidité ou d'oxydation dans le mouvement. De petites distorsions liées à l'usure normale ou à des polissages non maîtrisés peuvent entraîner une perte d'étanchéité. Tous les dommages liés à l'infiltration d'humidité ne sont donc pas couverts par la garantie de Service.

11.5. Dans certains cas, l'étanchéité ne peut pas être rétablie même après un Service car l'usure normale du temps peut provoquer de petites distorsions de la boîte. Les dégâts liés à une pénétration d'humidité dans une montre devenue non-étanche sont dès lors exclus de la garantie de Service.

11.6. Lors d'un changement de pile ou lors de toute ouverture de la boîte d'une montre à quartz pour une intervention, AP propose systématiquement au Client un service d'étanchéité. Si le Client renonce à ce service, aucune garantie ne sera donnée. Néanmoins, la pose d'une nouvelle pile sera effectuée à titre gracieux.

ARTICLE 12 // RECOMMANDATIONS RELATIVES AU MAGNÉTISME

De nombreux équipements modernes tels que scanners, appareils ménagers et téléphones portables génèrent un champ magnétique. Il peut arriver qu'une montre soit magnétisée lorsqu'elle se trouve à proximité d'un champ magnétique, ce qui peut altérer ses fonctionnalités. Dans de tels cas, AP recommande un contrôle de la montre effectué par AP ou un Centre de Service Agréé AP disposant d'un équipement adéquat.

ARTICLE 13// CHANGEMENT DE RÉFÉRENCE

AP autorise certaines modifications esthétiques apportées à ses produits dans la mesure où celles-ci confèrent l'aspect d'un modèle existant dans les collections présentes et passées et sont expressément approuvées par AP. De telles modifications peuvent demander un changement de référence commerciale par AP afin de conserver des informations liées aux modifications apportées à la montre.

ARTICLE 14 // CHANGEMENT DU NUMÉRO DE SÉRIE

Lorsque le remplacement d'une boîte, d'une carrure, d'un fond de boîte ou d'un mouvement complet est nécessaire, le numéro de série du nouveau composant peut être différent de celui originellement gravé. Ce nouveau numéro de série sera consigné par AP, qui garantit son unicité et sa consignation dans la base de données du groupe. Dans le cas d'une série limitée, AP conserve exceptionnellement le numéro original de la boîte, du mouvement, de la carrure, ou du fond de boîte, à condition que le Client ne s'oppose pas à la conservation par AP en vue de recyclage des composants remplacés.

ARTICLE 15 // CONTREFAÇONS

Si l'examen de la montre révèle qu'une ou plusieurs parties de celle-ci sont des pièces contrefaites (contrefaçons ou pièces hybrides), aucun Service ne sera effectué sur la montre en question. AP documentera les aspects visuels et techniques qui révèlent la contrefaçon. AP est en droit d'entreprendre des investigations sur la montre contrefaite afin d'obtenir des informations sur son origine. Si le Client accepte de céder la contrefaçon à AP, cette dernière remettra au Client une confirmation attestant que la montre n'est pas un modèle AP authentique.

ARTICLE 16 // MONTRE DONT L'ASPECT A ÉTÉ MODIFIÉ

Lorsqu'une montre présente des parties dont l'aspect ou une fonction d'origine a été modifié, AP émettra un Devis qui tiendra compte des travaux nécessaires afin de rendre à la montre son aspect ou la fonction d'origine. AP se réserve le droit de limiter son Service aux parties de la montre qui sont demeurées en l'état d'origine. De même, AP se réserve le droit de ne pas effectuer un Service en cas de modifications esthétiques et/ou techniques apportées à la montre sans approbation par AP.

ARTICLE 17 // MONTRE VOLÉE

À réception d'une montre déclarée volée, AP se réserve le droit d'informer immédiatement son ancien propriétaire et/ou les autorités compétentes qui sont seules légitimées à déterminer la propriété légale de la montre en question, sauf accord amiable convenu d'entente entre l'ancien et le nouveau possesseur, et de conserver la montre en sa possession jusqu'à l'identification de son propriétaire.

ARTICLE 18 // PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

AP et les sociétés du Groupe Audemars Piguet collectent et traitent des données à caractère personnel, notamment les données transmises par le Client ou en rapport avec la montre ou la marque Audemars Piguet (les « Données »). Ces Données sont traitées conformément à la Loi fédérale sur la Protection des Données. Lors du dépôt de la montre par le Client en vue d'un Service, AP exige au minimum le nom du Client, ses coordonnées et toutes les observations utiles pour effectuer le Service sur la montre. Ces Données sont traitées aux fins de l'exécution du Service décrit dans les présentes Conditions Générales du Service Clients et, plus généralement, en lien avec le service après-vente AP, ainsi qu'à des fins marketing, administrative et comptable, de qualité, d'études de marché et de statistique. Le Client consent à ce que ses Données soient traitées par AP à ces fins. Ainsi, AP est autorisée, par exemple, à informer le Client des nouveaux produits et services, ainsi que des offres et événements à venir ou à envoyer d'autres communications à des fins marketing au Client. AP s'engage à ne pas vendre, louer ou transmettre les Données à un tiers sans le consentement du Client, sauf pour se conformer aux lois applicables ou aux requêtes gouvernementales. AP se réserve le droit de transmettre les Données à un sous-traitant. Les Données peuvent être transférées et traitées dans un pays tiers, dans lequel AP a une société affiliée ou un fournisseur de service, notamment dans un pays offrant un niveau de protection des données inférieur à celui de la Suisse. Le Client est autorisé à demander à tout moment l'accès, la rectification ou la suppression de ses Données, en adressant une demande écrite, accompagnée d'une preuve de son identité, à Audemars Piguet (Marketing) SA, route de France 16, 1348 Le Brassus, Suisse, ou par e-mail (privacy@audemarspiguet.com).

ARTICLE 19 // INDIVISIBILITÉ DE L'ACCORD

La Demande de Service, le Devis, conjointement avec les présentes Conditions Générales du Service Clients (à l'exception des dispositions des présentes Conditions Générales du Service Clients contraires au Devis, auquel cas le Devis prévaudra toujours), contiennent l'intégralité de l'accord entre AP et le Client concernant l'exécution du Service, et remplacent l'ensemble des contrats, déclarations ou accords oraux ou écrits antérieurs conclus entre AP et le Client. Les parties confirment ne pas conclure la transaction sur la base d'une déclaration non expressément incorporée dans la Demande de Service, le Devis ou les présentes Conditions Générales du Service Clients.

ARTICLE 20 // DROIT APPLICABLE

Le droit suisse (à l'exception de ses lois sur le règlement des conflits de lois) est applicable aux présentes Conditions Générales du Service Clients et à la relation entre AP et le Client.

ARTICLE 21 // TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Tout litige en relation avec les présentes Conditions Générales du Service Clients sera soumis à la compétence des Tribunaux compétents du canton de Vaud, sous réserve d'un recours au Tribunal fédéral.