

客戶服務一般條款 (2018年2月版)

第一條 適用範圍

客戶在購買愛彼品牌之手錶時，即同意台灣愛彼錶股份有限公司 (Audemars Piguet (Taiwan) Ltd.) (以下簡稱「愛彼」) 之客戶服務一般條款，適用於愛彼對於任何屬於第三人 (個人或企業) (下稱「客戶」) 愛彼品牌之手錶，因維修服務被送交，而由愛彼提供之所有修理與其他維護服務 (下稱「維修服務」)。

第二條 為維修服務遞交手錶及立即報價單

2.1. 當客戶將手錶遞交愛彼服務中心時，將核發收據給客戶，用以確認手錶已為維修服務而留置，以及描述愛彼所觀察到手錶總體外觀。在維修服務後取回手錶時，必須提示收據及身份證明文件。若在客戶遞交手錶時可以立即判斷需進行何種維修服務及維修服務之費用，客戶應當場簽署收據同意維修服務，該收據即視為快速報價單 (下稱「快速報價單」)。

2.2. 儘管手錶遞交時，愛彼已特別注意，仍有可能有些瑕疵直到愛彼服務中心進行處理方能發現。因此，只有愛彼服務中心提出並在詳細報價單 (如第3.1條所定義) 記載之缺陷記錄才具有拘束力。

2.3. 當愛彼收到手錶，每一支手錶都會被數位拍照，以確保手錶整體狀態會被正確紀錄。對於有金屬錶鍊的手錶，將計算現有的鍊節數量。若客戶明確要求，愛彼將提供客戶手錶及/或手錶特定部位的照片。

第三條 詳細報價單

3.1. 若於客戶遞交手錶時，無法立即依照第2.1條決定欲進行維修服務之價格，愛彼服務中心應在合理期間內，將完全拆解錶殼和機芯方能提供的詳細報價單送交客戶 (下稱「詳細報價單」)。詳細報價單應記載維修服務之範圍、維修服務之費用、及進行維修服務所需之預估時程。基於本客戶服務一般條款之目的，除非另外明確記載，指稱「報價單」一詞同時包含「立即報價單」及「詳細報價單」及所有其他類型之報價單。

3.2. 詳細報價單自發出日起三個月內有效且需經客戶書面核准。

3.3. 對於現有系列手錶即最近25年內生產之機械錶或最近15年內所生產之石英錶，客戶不需為報價單撰擬成本支付費用。對於在25年以前生產之機械錶或最近15年以前所生產之石英錶款 (以上合稱「較久錶款」)，客戶則會因報價單而被請款。「較久錶款」可能需送至瑞士 Audemars Piguet (Marketing) SA, Le Brassus, Switzerland, 以撰擬報價單。只有當詳細報價單未能被客戶接受時，才會因報價向客戶請款。對於較久的錶款，在維修服務中遭遇之困難可能導致修改報價單，或若預定之維修服務因為手錶的錶齡而無法進行，工作必須暫停。在此情形下，手錶將以客戶遞交手錶當時的原狀返還給客戶而不收取費用。

3.4. 若在維修服務中，愛彼發現必須實行未被包含在最初報價單上之額外作業以維持運作、完整性及/或手錶之防水，愛彼將會立即寄給客戶一個額外、最新的報價單包含特定欲執行的新作業，以取得其同意。維修服務會暫停直到額外、最新的報價單被客戶以書面接受。若額外、最新的報價單被拒絕，手錶將無償以客戶遞交手錶時之原狀立刻返還給客戶。基於本客戶服務一般條款之目的，指稱「詳細報價單」一詞同時包含「詳細報價單」及「最新報價單」。

第四條 維修服務之費用

4.1. 維修服務之費用，不包含加值型營業稅以及其他稅捐，且除非愛彼與客戶間另簽署不同之書面合意，亦不包括包裝、運輸及/或保險費用。

4.2. 維修服務的費用最遲應在手錶返還給客戶時支付。但愛彼保留要求預先支付全部或部分費用的權利，尤其對於修復「較久錶款」服務或當手錶不是在愛彼中心當場遞交給客戶時 (第8條)。

第五條 客戶拒絕詳細報價單

5.1. 在詳細報價單有效的三個月內 (第3.2條)，愛彼最多得發送三次提醒函。一旦詳細報價單有效期屆滿，在付清所有第3.2條規定之撰擬詳細報價單費用後，手錶將返還客戶。

5.2. 同樣的，若客戶拒絕詳細報價單，在付清所有第3.2條規定之撰擬詳細報價單費用後，手錶將依第8條以客戶遞交手錶時之原狀立即返還給客戶。

5.3. 若愛彼建議客戶某些選擇性的維修服務，對於整個維修服務之進行而言，這些不一定必須被客戶接受。反之，有些選擇性的維修服務則必須在整個維修服務被接受時，才能進行。若不接受，手錶將返還給客戶，撰擬報價單費用將由客戶最遲於手錶返還時支付。

第六條 客戶接受詳細報價單

6.1. 若客戶在詳細報價單發出後15個工作日內接受，愛彼同意運用所有合理注意確保維修服務會在詳細報價單上預估期內完成。若客戶未在報價單發出後15個工作日內接受詳細報價單，愛彼將提供新的預估時程給客戶。這個新的預估時程會考量當時的工作量，可能會晚於最初詳細報價單上的預估時程。

6.2. 一旦收到客戶已接受詳細報價單之書面訊息，愛彼同意以所有合理的努力進行維修服務。當愛彼已開始維修服務，除非是織物、橡膠、皮質/皮錶帶之變更，客戶不能撤回其同意。

6.3. 為求在合理期間內完成維修服務，愛彼保留將客戶手錶送到瑞士或國外、不同於收到手錶之授權服務中心之權利。

6.4. 當儘管盡其合理努力，愛彼仍因不可抗力事件無法完成維修服務時，將依事件之性質及規模，按愛彼與客戶間的協議，延遲維修服務的執行。不可抗力事件係指包括但不限於自然現象、衝突、罷工、攻擊、不可預見的政府限制及其他超過愛彼所能控制之事件。

第七條 使用的零件

7.1. 替換零件對於維修服務而言被認為是一般與正常的，在維修服務中替換之零件係包含在維修服務的費用中。否則，特別是若手錶曾被撞擊或有其他損害而需在某些零件正常使用期限前更換，這些零件將分別向客戶請款。上開請款會考量留下被替換的零件價值，特別是貴重材質。作為維修服務的一部份所更換之零件，在回收前會在愛彼授權服務中心保存6個月。除非經客戶明確書面要求，替換之零件將不會返還給客戶；若為前開返還客戶之狀況，愛彼保留提高維修服務價格之權利。磨損的零件會作為維修服務之一部分，以符合愛彼標準及受益於最新科技生產技術之新零件取代。

7.2. 在對「較久錶款」進行維修服務時，無法取得的原本零件，在可能的限度內將由專業製錶師傅用手工再製。

7.3. 與手錶原始零件完全相同之面盤及錶帶，有時可能限於某段期間才可取得。若它們無法被取得，愛彼將用最相近於手錶原始零件外的面盤及/或錶帶替換這些面盤及/或錶帶，或是如果在技術上可能修復的話，修復原本面盤。

第八條 在維修服務後返還手錶給客戶

8.1. 一旦完成維修服務，愛彼將通知客戶維修服務已完成及手錶將會在愛彼服務中心返還給客戶之事實。依照客戶書面之要求，手錶亦得以安全包裝在合理時間及相同之關稅區內，依照客戶帶手錶來維修服務時所提供之住址返還給客戶。在手錶已經遞交愛彼服務中心後，只有在該客戶之身分正式被確認後，才會被接受客戶住址之任何更動。

8.2. 愛彼對於任何客戶提供不正確地址所導致之手錶的損壞或損失不負責。

第九條 遞交手錶的損失或損害

9.1. 在愛彼收到手錶前：若客戶決定直接寄送手錶到愛彼中心，在愛彼中心收到前，愛彼不對在運送途中客戶手錶之任何損壞，以及手錶之損失或失竊負責。客戶應該透過安全及/或掛號寄送方式或寄送服務寄送手錶。若客戶要求，愛彼將對現有型號或類似之手錶提供更換價值之報價，但僅用以為參考。對於舊錶，只有經認可的拍賣行有權估計手錶的價值。客戶本身應負責確保其直接寄送手錶給愛彼符合出口/進口手錶之手續及條件。愛彼對於客戶所為之違法行為在任何情況下均不負責任。

9.2. 在愛彼收到手錶後：儘管愛彼在修理客戶交託手錶時已盡最佳注意，在維修服務中仍有可能損壞某些脆弱的零件。若這些零件無法被替換 (費用由愛彼負擔)，愛彼同意僅依下列規定賠償客戶：

- 現有系列的型號：用相同型號新手錶，或對於限量版，用相同價值 (依客戶購買手錶價格) 之類似手錶，替換損壞的手錶，或愛彼得決定，依手錶市價以金錢賠償。

- 非現有系列的型號：用相同價值 (依客戶購買手錶價格) 之類似手錶，替換損壞的手錶，或愛彼得決定，依手錶市價以金錢賠償。

9.3. 當手錶返還客戶：當返還手錶給客戶時，運送過程中有損失或失竊，在不違反第8.2條之情況下，愛彼同意依第9.2條之規定賠償客戶。

第十條 維修服務之保固

10.1. 作為維修服務部分之工作以及替換之零件 (包括維修服務及替換旋轉展示盒之零件)，自保固卡或發票上記載的日期起，均受到2年保固。在保固責任下請求為維修服務，必須出示售貨保固卡或延長期間保固卡。

10.2. 在不違反第9條之情況下，維修服務之保固涵蓋所有生產及工藝上之瑕疵，特別是那些因有瑕疵的零件、維修服務中瑕疵的工藝所產生之瑕疵，或當手錶被返還給客戶時，在運輸中產生的損壞。

AUDEMARS PIGUET

Le Brassus

10.3. 下列事項被排除在產品或維修服務之保固之外：正常耗損、撞擊、非常規使用、錯誤處置、非由愛彼授權服務中心對手錶所為工作、未能遵守所建議之防水控制或維修服務（規定於第11條）相關的異常。

10.4. 對於立即可發現之任何瑕疵，客戶有責任檢查手錶並且在維修服務後收到手錶10個工作日內，以書面通知愛彼。若客戶未在10個工作日內通知，視為手錶在良好狀態下被客戶受領，除非該責任與無法立即發現之瑕疵有關，愛彼免於任何控訴、責任。在此情形下，客戶只得依本客戶服務一般條款要求修理。

10.5. 客戶拒絕進行維修服務（特別是維護、修繕或防水服務），即免除愛彼關於手錶、其運作、防水及完整性之所有、任何義務或責任。

第十一條 手錶防水

11.1. 手錶的防水可能會因意外或接觸侵蝕性物質（酸、香水、液態合金等）而改變。在此類事件發生後，完全避免手錶浸水以及立即對手錶進行新的防水測試是很重要的。若客戶經常弄濕，因沙、鹽和氯為磨蝕與侵蝕性物質，愛彼建議定期在清水中清洗您的手錶（包含錶帶），然後擦乾它。

11.2. 在一般使用下，愛彼建議客戶至少每二年進行一次防水性測試，如果手錶經常性暴露於有水及潮濕之環境下，則建議至少每年一次。客戶應把手錶遞交給愛彼或愛彼授權、擁有適當手錶設備之服務中心進行防水性測試。

11.3. 若客戶的手錶不是防水的型號，它不應被浸水或接觸水或任何種類的液體。

11.4. 有時簡單的洗手可能產生濕氣滲透入裝置中，這可能造成嚴重的損害或氧化問題。其他現象，例如下雨、非常潮濕天氣以及在空調環境中大幅度溫度變化可能導致裝置中多餘的濕氣。長期下來，在正常使用或甚至錶殼經非專業整新後，手錶可能產生輕微變形，這可能導致防水失效。因濕氣進入相關之損害，無論造成之原因為何，並不在維修服務保固範圍內。

11.5. 對於「較久錶款」，無法保證原有的防水效果，因長期正常的的使用可能導致錶殼輕微的變形。因此我們建議這樣的手錶應遠離任何濕氣的來源。因濕氣進入「較久錶款」相關之損害，無論造成之原因為何，並不在維修服務保固範圍內。

11.6. 當更換石英錶的電池或其他需拆錶殼的服務時，愛彼會建議客戶進行復原手錶防水的維修服務。若客戶選擇拒絕此服務，須簽署放棄手錶防水保固書，在此情形下，愛彼將免費安裝新電池但不提供任何保固。

第十二條 關於磁場的建議

很多現代設備，例如掃描器、家用電器與手機可能產生磁場。在靠近磁場後，手錶可能被磁化，這可能影響其功能。在這個情形下，愛彼建議到愛彼或有適當設備之愛彼授權服務中心將手錶消磁。

第十三條 型號改變

愛彼接受某些對其產品外觀上的改變，前提是這些改變帶來的外觀，是過去或現有系列的現存型號，且這些變動經愛彼明示同意。該改變可能需要變動愛彼維護之商業型號，以保存與手錶轉變相關的資訊。

第十四條 序號改變

若錶殼、錶殼的中間部件、錶殼背蓋或整個裝置需要被替換時，新的零件可能與零件上原刻印的，有不同的序號。愛彼對於此改變存有紀錄。愛彼保證新的序號是獨一無二的，且被紀錄在愛彼的檔案中。對於限量版，若客戶同意得回收被替換的零件，愛彼會例外保留錶殼、錶殼的中間部件、錶殼背蓋或整個裝置原有的序號。

第十五條 仿冒品

若在撰寫報價單進行檢驗時，發現手錶的全部或某些部分為仿冒品（仿冒品或混合仿冒品），該有爭議的手錶將不會得到維修服務。愛彼會記錄可證明其為仿冒品之視覺以及技術特徵。愛彼得進一步調查該仿品以收集手錶來源之資料。若客戶同意將仿冒品轉讓給愛彼，愛彼將會提供客戶確認書證明該手錶並非愛彼之真錶。

第十六條 外觀經改變的手錶

若手錶有某些部分其原本外觀或功能曾被改變，愛彼提供報價單時會考量將手錶回復原本外觀所需之工作。愛彼保留僅對手錶仍維持原始狀態的部分進行維修服務之權利。同樣的，愛彼保留，若手錶有任何未經愛彼同意外觀上及/或技術上改變，拒絕任何維修服務之權利。

第十七條 失竊手錶

若收到的手錶被報告為失竊贓物，除非前所有人與現所有人達成合意，愛彼保留權利通知前所有人及/或有權自行決定該爭議手錶的法律上所有權之相關主管機關，並在所有權決定前保管該手錶。

第十八條 個人資料保護

客戶同意愛彼及在愛彼集團之公司得蒐集、處理並利用客戶個人資料，特別是客戶提供之資料或與手錶相關之資料（「資料」）。這些資料將根據台灣個人資料保護法搜集、處理並利用。因為客戶將手錶交由維修服務，愛彼要求客戶至少提供其姓名、聯絡資料及對於維修手錶任何有用之觀察資料。關於維修服務之部分，資料依照客戶服務一般條款處理及利用，作為愛彼內部客戶關係管理程序或為了行銷目的，包括能更佳地回應客戶之需求，及通知客戶新產品及服務、即將到來的邀約或活動。除非符合相關法律或政府機關要求，愛彼承諾不會未經客戶同意向第三人銷售、出租或傳送資料。客戶同意愛彼為本客戶服務一般條款之目的得傳送資料給分包商。資料依台灣個人資料保護法第21條規定得移轉至或在第三地處理。客戶有權隨時以書面連同表示個人身份之證據向台灣愛彼錶股份有限公司(Audemars Piguet (Taiwan) Ltd.)或以電子郵件（privacy@audemarspiguet.com）要求更正或刪除其資料。

第十九條 契約之完整性

報價單與客戶服務一般條款（在客戶服務一般條款與報價單不一致之情況下，以報價單為準）包含愛彼與客戶關於維修服務之條款之全部約定，並且代替、取代任何愛彼與客戶間關於此事之先前書面或口頭合意、陳述或約定。雙方確定並未就未明確記載於報價單或本客戶服務一般條款之約定訂立交易。

第二十條 準據法

本客戶服務一般條款及愛彼與客戶之關係適用台灣法（排除其他法律衝突之選法原則）。

第二十一條 管轄法院

任何與本客戶服務一般條款相關之爭議應受台灣台北地方法院管轄。

第二十二條 語言

本客戶服務一般條款以中文及英文作成。中英文具同等效力。惟英文及中文之內容不一致時，以中文為準。