

# 客戶服務 一般條款

## 第一條 適用範圍

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(以下簡稱「本條款」)適用於愛彼對於任何第三人(個人或企業)(下稱「客戶」)所擁有之愛彼品牌手錶提供之任何維修及其他保養服務(下稱「維修服務」)。

## 第二條 線上登記收/送服務及報價

2.1. 在有施行收件/送件服務之國家或區域，當客戶有維修服務需求時，可於官網 www.audemarspiguet.com 線上建立帳號並於線上要求愛彼提供手錶之登記收件/送件服務。客戶於線上完成收/送件登記後，將會收到包裝材料組，其中附有如何妥當包裝手錶及手錶收件之說明，客戶依說明將手錶妥善包裝後，可聯繫愛彼或愛彼指定之運送公司，愛彼會請客戶於同意相關運送服務條款(包含個人資料保護法之相關條款)後，派人進行到府收件服務。當運送人員自客戶端取得愛彼手錶後，客戶即無法取消該運送服務。愛彼將視客戶所在地、維修服務所需技術及時間性決定將該手錶運送至愛彼於當地或境外最適合之客戶服務中心。

2.2. 當客戶將手錶遞交至愛彼或藉由運送服務將手錶送達愛彼後，愛彼將核發報價載明所需之維修服務及估算之費用(下稱「報價」)。若愛彼未能估計所需服務及費用，則於客戶將手錶遞交至愛彼後，愛彼將核發服務需求單予客戶，用以確認手錶已因維修服務需求而留存於愛彼(下稱「服務需求單」)。報價或服務需求單將會記述手錶送達愛彼時，愛彼所觀察之手錶總體外觀。客戶於取得報價後，須於報價有效期間內確認並同意該報價之內容。如愛彼手錶係於保固期間送達愛彼，就愛彼於準備報價之際未能發現該手錶某些未涵蓋於保固範圍內之損壞，而於事後發現者，愛彼保留於任何時點修改其出具之報價之權利。

2.3. 應客戶要求或者當手錶送交愛彼，而愛彼無法立即依照第2.2條估算所需服務及費用，愛彼應於合理期間內，提供客戶一份需經拆卸手錶以檢測機芯之報價。若客戶要求，愛彼亦可提供一份更為詳細之報價，詳細載明維修服務中所需更換或維修之手錶零件(下稱「詳細報價」)。基於本條款之目的，除非另外明確記載，「報價」一詞包含「報價」、「詳細報價」及所有其他類型之報價。

2.4. 報價自其核發日起三(3)個月內為其有效期間，且需經客戶書面同意。愛彼得(但無義務)於有效期間內發送最多三(3)次提醒，要求客戶確認報價內容。

2.5. 於進行維修服務前，若愛彼發現需進行原本未包含於報價之額外作業以確保手錶之完整運作及防水功能，愛彼將及時更新報價內容並寄送至客戶。於取得客戶就新版報價內容之同意後，愛彼方可進行維修服務。

2.6. 愛彼保留將客戶之愛彼手錶寄送至愛彼集團授權之其他境外服務中心以進行報價之權利。

2.7. 於愛彼服務中心收到手錶之際，愛彼會以數位化方式紀錄手錶之一般狀況。愛彼亦可於維修服務期間對手錶進行拍照或攝影。若客戶要求，愛彼可提供客戶手錶之照片及影片摘錄。愛彼將保留該手錶之數位照片及影片12個月(自維修服務之發票開立日起算)。

## 第三條 為撰擬報價而產生之費用

一般而言，客戶不需為報價撰擬成本支付費用，除非該手錶型號無法辨認，或者該手錶為古董錶或複雜功能錶款。倘若報價之撰擬需要收費，愛彼於收到手錶時會出具一份訂金發票，只有當客戶不接受報價時，客戶才需支付該費用，並需於手錶返還當日或之前支付完畢。倘若客戶未能於報價之有效期間內同意報價內容，愛彼保有向客戶收取為撰擬報價及為存放手錶所產生之相關費用之權利。

## 第四條 維修服務之費用

4.1. 報價所載之維修服務費用，不包含加值型營業稅以及其他稅捐，且除非愛彼與客戶另行簽署其他書面協議，亦不包括包裝、運輸及保險費用。愛彼保留可向客戶就線上登記之收件/送件服務另外收費之權利。

4.2. 除非愛彼與客戶另行簽署書面協議，愛彼將於客戶付清相關維修服務費用後返還手錶予客戶。惟，愛彼保留要求預先支付部分或全部費用之權利，尤其對於古董錶款修復或是客戶未能親自至愛彼取回已維修完畢之手錶的情形(詳第8條規定)。

## 第五條 客戶拒絕同意報價

如客戶未能於報價之有效期間內同意報價或客戶拒絕報價時，愛彼會於客戶付清所有第3條規定之相關費用後，依第8條規定盡可能將手錶依其送達愛彼時之狀態返還客戶。

## 第六條 客戶接受報價

6.1. 若客戶於報價發出後十五(15)個工作日內接受報價內容，愛彼將盡其合理努力於報價中載明之預估維修時程內進行有維修服務。若客戶未於報價發出後十五(15)個工作日內接受報價，愛彼將提供新的預估時程予客戶，考量當時愛彼服務中心工作量，該時程有可能會晚於原本報價上之預估時程。預估時程應為參考性質，實際維修時間仍視實際情況而定。此外，所指「工作日」係除了星期六、星期日、國定假日以外，當地銀行有營業之日。

6.2. 當客戶接受報價後，愛彼將開始維修服務。一旦愛彼開始維修服務，客戶則不能撤銷服務，除非其服務僅限於錶帶之更換。

6.3. 愛彼保留將客戶之手錶寄送至愛彼集團授權之其他境外服務中心以進行維修服務之權利。

6.4. 若維修服務過程中遭遇非愛彼所造成之狀況，例如手錶錶齡久遠、錶況不佳或不可抗力之因素，導致維修服務無法如原先約定繼續進行，愛彼保留得修改報價內容或終止維修服務之權利。若客戶不同意修改後之報價或維修服務已終止，愛彼會盡可能將手錶依其送達至愛彼時之狀態返還客戶。若愛彼就該報價之相關費用已開立發票，客戶至遲需於手錶返還時付清該費用。

6.5. 縱使盡其所能，倘若愛彼仍因不可抗力因素或其他原因而無法如期完成維修服務時，除非愛彼與客戶之間另有書面協議，則愛彼將根據該不可抗力因素或其他原因之性質及規模延長維修服務之時程。

6.6. 不可抗力因素係指包含但不限於意外、惡劣天氣、天災、火災、爆炸、自然災

害、政府機關之作為或不作為、非預期之政策或法律變動、原物料或能源之普遍缺乏、大規模疫情、傳染病、隔離、封鎖、全國性罷工、恐怖攻擊、暴動、戰爭或民變、及其他超過愛彼合理範圍內所能控制之事件，且其性質並非可預見或縱使可預見但仍不可避免之事件。

## 第七條 零件更換

7.1. 除了錶帶以外，維修當中之零件更換如屬一般且正常，該更換零件之成本通常已內含於維修服務費。然而，特別是若手錶曾被撞擊或有其他傷害，導致零件需於正常使用期限前被更換，該更換之零件將另外向客戶收費。於任何情況下，維修服務費報價皆已將更換零件之成本納入考量，尤其是由貴重金屬做成之零件。經由接受報價內容，客戶即同意，除錶帶及錶鍊外，任何更換下來之零件將由愛彼保存，客戶不能要求退還，除非客戶於接受報價內容當下即已書面要求返還更換下來之零件。於上開情況下，愛彼保留根據實際情況增加維修服務費之權利。陳舊或受損的零件，作為維修服務之一部分，將會被符合愛彼標準、經投入最新科技與外觀技術下所生產之新零件所取代。

7.2. 對歷史較悠久之錶款進行修復服務時，若無法取得原始備換零件，於可能範圍內將由專業製錶師俾以手工再製。

7.3. 與手錶原始零件完全相同之面盤及錶帶有時可能僅於某些期間內方可取得。若無法取得，將以與原始面盤及/或錶帶最相似之面盤及/或錶帶更換之，或，如技術上許可，修復其手錶原本之面盤。

## 第八條 維修服務完成後返還手錶予客戶

8.1. 當維修服務完成、或當客戶拒絕/未於有效期間內接受報價、或當維修服務因種種原因終止時，愛彼將告知客戶該情況，並通知客戶至愛彼取回手錶。客戶需攜帶報價正本、服務需求單(若當初愛彼有提供)、以及身分證明以取回手錶。若當初手錶係經由線上登記之收/送服務送達愛彼，於客戶付清所有服務費用後，愛彼會將手錶返還至客戶當初所登記之境內原收/送件地址。

8.2. 如經客戶書面之要求，愛彼會將手錶安全的包裝並於合理時間內返還至客戶於送修手錶時所提供之境內地址。手錶移交愛彼後，只有當客戶的身份正式被確認，愛彼才會接受客戶地址之更動。

8.3. 愛彼不承擔任何因客戶提供不正確或不完整地址所造成之手錶損壞或損失之責任。

## 第九條 手錶之損失或損壞

9.1. 手錶運送至愛彼之前:

● 若客戶決定直接將手錶寄至愛彼，於送達愛彼之前，對於在運送途中客戶手錶受到之任何損壞、損失或失竊，愛彼不承擔責任。客戶應透過安全及/或掛鎖寄送方式或專人運送服務寄送手錶。應客戶要求，愛彼可視現有型號或類似錶款提供該受損或失竊手錶之價值估計，但僅止於參考。對於其他款手錶，只有經認可的拍賣行有權估計手錶的價值。客戶於決定直接寄送手錶予愛彼時應自行負責確保其符合所有進出口手錶之手續及條件。愛彼對於客戶之違法行為於任何情況下均不負責。

● 若當初手錶係經由客戶線上登記收/送服務，客戶依包裝材料組之說明將手錶妥善包裝後，由愛彼指定之運送人員至客戶登記之收件/送件處取錶，對於該運送途中客戶手錶所受到之損失，愛彼將按照第9.2條規定賠償客戶。若非上述情況，則仍然適用前款規定。

9.2. 手錶送達愛彼之後:儘管愛彼已十分小心謹慎，於維修時仍有可能損壞零件。若該零件無法被更換，客戶同意愛彼僅依下列規定進行賠償:

● 現有系列之型號:以相同型號之全新手錶，或對於限量版，以相同價值(依客戶當初購買手錶價格，但其價格不得高於該客戶於愛彼境內專賣店購買全新該款手錶之零售價格或相似款之零售價格)之相似手錶，更換損壞的手錶，或愛彼得決定，依手錶市價以金錢賠償。

● 非現有系列之型號:以相同價值(依客戶當初購買手錶價格，但其價格不得高於該客戶於愛彼境內專賣店購買全新該款手錶之零售價格或相似款之零售價格)之相似手錶，更換損壞的手錶，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:當手錶尚未送達客戶端，而於返還手錶予客戶之運送過程中有受到損失或損壞，在不違反第8.3條規定之情況下，愛彼同意依第9.2條規定賠償客戶。

## 第十條 手錶(如欲理賠或更換)之價值估計

10.1. 應客戶書面要求及其保險之需，客戶同意愛彼僅依下列規定同意免費提供客戶手錶(如欲理賠或更換)之價值估計:

● 現有系列之型號:愛彼將提供於愛彼境內專賣店購買全新該款手錶之相同型號之零售價格。

● 非現有系列之型號:愛彼將合理提供於愛彼境內專賣店購買全新該款手錶之相似款錶之零售價格。

● 限量版或有25年歷史以上之型號:愛彼無法提供該款手錶之價值估計。客戶可聯繫信譽良好之拍賣行估計其手錶價值。

10.2. 愛彼無法提供任何手錶之市場價值。

## 第十一條 維修服務之保固

11.1. 根據第12條規定，愛彼對於維修服務所提供之工作以及更換之零件，自維修服務之發票開立日期起，提供兩(2)年維修保固。

11.2. 在不違反第9條規定之情況下，維修服務之保固涵蓋所有生產及工藝上之瑕疵，包含零件瑕疵、維修服務的工藝瑕疵，或當手錶於歸還客戶的運輸途中受到損壞所產生之故障。

11.3. 直接或間接因下列事項而造成之損壞被排除於產品或維修服務保固之外: 正常耗損、撞擊、非正常使用、操作不當、非愛彼授權的服務中心對手錶所為之處理、未能依建議方式以維持手錶防水功能或因水氣進入而造成手錶防水失效(詳第12條規定)。

11.4.對於立即可發現之任何瑕疵，於維修服務後返還客戶手錶之十(10)個工作日內，客戶有責任檢查手錶並且以書面通知愛彼其所發現之瑕疵。若客戶未於該十(10)個工作日內通知愛彼，該手錶將被視為於良好狀態下為客戶所受領，愛彼則免於所有控訴、責任及賠償。除非該控訴、責任及賠償係與無法可被立即發現的瑕疵有關。在此情況下，客戶僅得依本條款要求修理。

11.5.客戶如拒絕進行維修服務(特別是維修、保養或防水服務)，則視為其免除愛彼關於手錶、其功能、其防水功能及其完整運作之所有與任何義務或責任。

## 第十二條 手錶防水功能

12.1.手錶的防水功能可能會因意外或接觸侵蝕性物質(酸、香水、液態合金等)而受到損害。在此類事件發生後，完全避免手錶進水以及立即對手錶進行新的防水功能檢測是很重要的。若客戶經常戴錶洗澡，因沙、鹽和氯為磨蝕與侵蝕性物質，愛彼建議將手錶於清水中快速清洗而後將手錶擦乾。不論如何，即使皮質錶帶的手錶是防水的，愛彼仍然建議勿將其泡水，因如此可能仍會傷害錶帶。若客戶的手錶非防水錶款，則不能將手錶浸泡或接觸水、或者其它任何種類之液體。因水氣滲透非防水錶款而導致之損害不包括在保固範圍內。

12.2.在一般使用下，愛彼建議客戶至少每兩(2)年進行一次防水功能檢測，若手錶經常碰水並處於潮濕環境，則建議至少每年一次。該防水功能檢測非屬本條款維修服務之一環，愛彼可免費替客戶進行，客戶亦可將手錶交予經愛彼授權且擁有適當設備之服務中心進行該防水功能檢測。愛彼針對該防水功能檢測並無提供保固。

12.3.若手錶經上述防水功能檢測後發現問題，愛彼建議客戶進行後續收費之防水功能維修服務(需拆卸錶殼並重新密封以恢復其防水功能)。該項收費之防水功能維修服務建議每兩(2)到三(3)年進行一次，具體期間取決於手錶多常被佩戴或於手錶發生意外後立即進行。於防水功能維修服務後，根據第12.4.及12.5.條規定，愛彼會就該項付費之防水功能維修服務提供兩(2)年保固，此防水功能之保固並未擴大包含至手錶整體及手錶其他功能之運作。

12.4.經過時間洗禮，手錶機芯可能產生諸如濕氣滲入或氧化等問題。甚至即使經過防水維修服務後仍無法恢復原有防水功能，歸因手錶可能由於長期正常使用或非專業打磨而產生錶殼輕微變形以致防水功能退化。

12.5.一旦錶殼被打開，愛彼會主動建議客戶進行防水功能維修服務。若客戶選擇拒絕該項維修服務，愛彼對於其手錶防水功能則不提供保固。

## 第十三條 石英錶之電池更換

當更換石英錶的電池時，愛彼會主動建議客戶進行手錶防水功能維修服務。若客戶選擇拒絕該項維修服務，愛彼對於其手錶防水功能則不提供保固。愛彼將免費更換新電池，該電池之更換並不擴大至保證手錶整體、手錶其他功能、也並不保證該手錶不需要其他維修服務。

## 第十四條 磁力相關建議

許多現代設備如掃描器、家用電器及手機可能產生磁場。靠近磁場的手錶可能會受磁並導致其本身功能受到影響。在此情況下，愛彼建議客戶對手錶進行磁力測試，該磁力測試非屬本條款維修服務之一環，愛彼可免費替客戶進行，客戶亦可將手錶交予經愛彼授權且擁有適當設備之服務中心進行磁力測試。惟，愛彼針對該磁力測試並無提供保固。

## 第十五條 手錶型號變更

愛彼允許特定對其產品外觀上的改變，前提是改變後之外觀存在於過去或現有系列，且該變動需經愛彼明確同意。愛彼可能需變更手錶原本型號或記錄，以記載該手錶變動之相關資訊。

## 第十六條 序號變更

若錶殼、錶殼中框、錶殼背蓋或機芯需要更換時，新零件的序號可能與原零件上刻印之序號不同。愛彼對此將存有紀錄。愛彼保證新零件的序號是獨一無二的，且被紀錄於愛彼集團檔案中。對於限量版，若客戶同意愛彼回收被更換的原本零件，愛彼將會例外的保留錶殼、錶殼中框、錶殼背蓋或機芯原有的序號。

## 第十七條 仿冒品

若於撰擬報價而對手錶進行檢驗時，發現手錶的任何一部分為仿冒品(包含仿冒品或混合仿冒品)，愛彼不會對此爭議性的手錶進行維修服務。愛彼會將其認定為仿冒品之外觀特徵以及專業技術判斷記錄下來。愛彼得進一步調查以收集手錶來源之資料。若客戶同意將仿冒品交予愛彼，愛彼將會提供客戶一份確認該手錶並非愛彼正品之證明書。

## 第十八條 外觀經改變之手錶

若手錶(或其任何部分)原本外觀或功能曾被改變，愛彼提供報價時會一併考慮將手錶回復原本外觀或功能所需之工作。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，若手錶有任何未經愛彼同意外觀上及/或技術上之改變，愛彼保留拒絕提供任何維修服務之權利。

## 第十九條 失竊手錶

若愛彼收到已案列為失竊之手錶，愛彼保留通知失主及/或有權決定該爭議手錶法律所有權的主管機關之權利，並於該手錶法律所有權尚未被決定前保管該手錶(除非失主與現主另有協議)。

## 第二十條 個人資料

為提供維修服務之需，愛彼得蒐集並使用客戶個人資料。相關個資聲明可向愛彼索取或上官網[www.audemarspiguet.com](http://www.audemarspiguet.com)取得。

## 第二十一條 契約之完整性

21.1.根據第21.2.條規定，報價、服務需求單、本條款及官網[www.audemarspiguet.com](http://www.audemarspiguet.com)之個資聲明，構成愛彼提供維修服務予客戶之全部約定，並且凌駕、取代任何愛彼與客戶間關於此事之先前書面或口頭約定、陳述或認知。雙方確定並未基於未明確記載於報價、服務需求單、或本條款之約定進行交易。

21.2.任何不一致或意義含糊不明之處將依據下列順序解決爭議:1.報價，2.本條款，3.服務需求單。官網[www.audemarspiguet.com](http://www.audemarspiguet.com)之個資聲明僅就個資相關事項可優先於以上文件。

21.3.當客戶於官網[www.audemarspiguet.com](http://www.audemarspiguet.com)線上要求維修服務時，官網[www.audemarspiguet.com](http://www.audemarspiguet.com)上之隱私條款與Cookie政策即屬於本條款之一部份。

## 第二十二條 準據法

本條款及愛彼與客戶之關係適用台灣愛彼錶股份有限公司所在地之法律(排除其他法律衝突之選法原則)。若台灣愛彼錶股份有限公司所在地之法律與客戶本身國家之消費者強制法令不一致時，愛彼將提供客戶與其本身國家消費者強制法令類似的保障。

## 第二十三條 管轄法院

除法令另有規定以外，任何與本條款相關之爭議由台灣愛彼錶股份有限公司所在地之法院專屬管轄。

## 第二十四條 語言

本條款以中文及英文撰寫。中英文具同等效力。惟英文與中文之內容不一致時，以中文為準。