

客戶服務 一般條款及條件

第一條 – 適用範圍

本愛彼(澳門)有限公司 Audemars Piguet (Macao) Limited (「愛彼」)之客戶服務一般條款及條件適用於愛彼對於任何屬於第三方,不論是個人或法人實體(「客戶」),送交至愛彼之「愛彼」品牌手錶(「手錶」),所進行的任何及所有維修和其他保養服務(「服務」)。

第二條 – 網上辦理維修手錶收/送服務以進行報價及服務

2.1.已於www.audemarspiguet.com (「網站」)開設賬號之客戶,可以就已實施網上辦理維修手錶收/送服務的區域,於其官網辦理該登記手續。成功登記網上辦理維修手錶收/送服務之客戶將會收到一份裝運工具包連同包裝及運送其手錶之說明書。客戶使用提供之裝運工具包將其手錶穩妥包裝後,應在接受押運服務相關之條款及條件(包括其私隱政策)後,通知由愛彼指定之押運服務提供者,以安排手錶之收件服務。當押運服務提供者自客戶處提取手錶後,客戶將不能取消其網上辦理維修手錶收/送服務之要求。手錶將因應地點、所需技術及最短的預期交貨時間,經押運服務運送至愛彼集團最合適之本地或海外客戶服務中心(「愛彼中心」)。

2.2.當愛彼中心根據第2.1條收到經由押運服務送達之手錶或客戶將手錶親自送交至愛彼後,若愛彼能直接決定所需服務之類型及其費用,將向客戶提供訂定有效期之報價。報價或服務需求單(於第2.3條提及)(視情況而定)將會描述愛彼收到手錶後所觀察到之手錶整體外在狀況。獲提供報價的客戶需在報價之有效期內向愛彼確認接受該報價。就愛彼於先前準備報價時初次檢查之際未能發現而隨後確定超出任何保養範圍之瑕疵或問題,愛彼保留於任何時間修改報價之權利。

2.3.若愛彼未能即時決定所需服務及/或其費用(如屬親自送交手錶至愛彼之情況),愛彼將向客戶提供服務需求單,以茲證明手錶留存於愛彼以進行服務(「服務需求單」)。在符合下述第3條的規定下,愛彼會在其認為合適的情況下拆卸錶殼以檢測手錶的機芯狀態後提供報價。若客戶要求或情況需要時,愛彼可提供一份詳細報價,載明服務過程中所需更換或維修之手錶零件(「詳細報價」)。在客戶服務一般條款及條件中,下述提及的「報價」一詞包括任何報價、詳細報價、更新報價(如第2.5條所定義)和任何其他類型的服務報價及其費用。

2.4.每份報價自其提供之日起為期3(三)個月內有效,並須獲客戶明示同意。愛彼可以,但無義務,於報價之有效期內發送最多3次提醒。

2.5.於開始服務前,若愛彼認為須進行原本未包含於報價內之額外作業以確保手錶之運作、完整性及防水功能,愛彼將即時向客戶發送更新的報價。在客戶明示接受更新的報價後,愛彼方可進行更新範圍內的服務。

2.6.愛彼保留可在毋需另行通知客戶的情況下,將客戶之手錶寄送至境內或境外其他授權服務中心以準備報價之權利。

2.7.愛彼將於收到手錶後,即時以數碼方式記錄手錶之整體狀態。愛彼保留於服務期間的任何時間對手錶進行額外拍照或攝影之權利。若客戶要求,愛彼同意提供手錶之照片、影片或摘錄的副本(合稱「數碼紀錄」)。愛彼可在由為該手錶進行服務而出具的發票上顯示之日期起計(「服務發票」)的最多12個月的期間內保留數碼紀錄。

第三條 – 為準備報價而產生之費用

除非無法辨別手錶型號,或手錶需要修復,又或搭載有主要複雜功能的某些手錶型號等情況下,報價一般是免費提供的。倘若愛彼決定報價需要收費,愛彼會向客戶出具訂金發票(「訂金發票」)。只有在客戶不接受或拒絕愛彼為該手錶而準備之報價時,客戶方需支付訂金發票上之費用,並須不遲於根據第8條向客戶發還手錶之時付清。此外,倘若客戶未於報價之有效期內同意報價,愛彼保留向客戶收取準備該報價及存放手錶的費用之權利。

第四條 – 服務費用

4.1.報價所載之服務費用不包括增值稅以及其他適用之稅項,且除非愛彼與客戶事先另行簽署相反之書面協議,否則亦不包括包裝、運輸及保險費用。愛彼保留向客戶就網上辦理維修手錶收/送服務分開及額外收取合理費用之權利。

4.2.除非愛彼與客戶另行事先書面同意,否則愛彼將於客戶在愛彼訂明的時間內付清服務費用後,向客戶返還手錶。愛彼保留要求預先支付部分或全部費用之權利,尤其是如果將進行修復服務,或客戶在服務完成後可能不會親自從愛彼取回手錶之情況。

第五條 – 客戶不接受或拒絕報價

如果客戶沒有於報價之有效期內接受報價,或如果客戶拒絕報價,愛彼將於客戶付清第3條下之所有費用後,根據第8條盡最大可能將手錶依其送達愛彼時之相同狀態返還予客戶。

第六條 – 客戶接受報價

6.1.若客戶自報價提供起15(十五)個工作日內接受報價,愛彼同意盡其合理努力確保將於報價中載明之預估時間內完成服務。若客戶在自報價提供起15(十五)個工作日後方接受報價,愛彼將向客戶提供修訂後的預估時間。愛彼在修訂預估時間時會考量其當前的工作量,故此修訂後的預估時間有可能長於原本報價上之預估時間。任何所列載之服務預估時間僅供參考,對愛彼並無約束力。基於本客戶服務一般條款及條件之目的,「工作日」是指除星期六、星期日、或澳門公眾假期外,澳門的銀行有營業之日。

6.2.客戶明示接受報價後,愛彼將隨即進行服務。一旦愛彼開始服務,客戶則不能撤銷其對報價的接受,服務僅限於錶帶更換之情況則屬例外。

6.3.愛彼保留將客戶之手錶寄送至境內或境外其他授權服務中心以進行服務之權利。

6.4.若服務過程中遇到不可歸責於愛彼的過錯之問題,例如但不限於由於手錶錶齡或當前狀況或由不可抗力之因素,導致服務無法如原先提出般繼續或完全不能進行,愛彼保留修訂或修改報價或終止服務之權利。若客戶不接受修訂或修改後之報價或服務已終止,上述第5條的相同條款將適用於修訂或修改後的報價。

6.5.倘若愛彼在合理努力下,因不可抗力之因素或任何其他原因而無法如期完成服務,除非愛彼與客戶之間另有相反之協議,愛彼將根據引致延遲的情況之性質及程度延後完成服務。

6.6.基於本客戶服務一般條款及條件之目的,「不可抗力之情況」是指並且包括,但不限於:意外、極端天氣事件、自然災害、火災、爆炸、天災、任何政府機關之作為或不作為、非預期之法律或規例變動、原物料或能源之普遍缺乏、大規模疫情、流行病、隔離、封鎖、恐怖主義行為、全國性罷工、暴動、戰爭或內亂、及任何其他超過愛彼合理範圍內所能控制之事件,且其性質並不可預見,或縱使可預見但仍無法避免。

第七條 – 零件更換

7.1.除錶帶外,服務期間更換手錶零件之成本已包括在服務費用之中,前提是愛彼認為該零件的更換對於服務而言屬於正常範圍之內。否則,特別是如果愛彼認為手錶曾遭受撞擊或受到任何其他損壞,導致需要更換超出其正常使用壽命之某些零件,愛彼將就該些零件另外向客戶收費並出具發票。通過接受報價,客戶即同意,除錶帶及錶

錶外,任何被交換或更換之零件的產權將轉移予愛彼,客戶放棄其要求返還被更換之零件的權利。若客戶希望取回該些被更換之零件,則必須在不遲於客戶接受報價時,向愛彼提出書面特別要求。愛彼保留相應調整服務費用或提供更新的報價之權利。

7.2.損耗的零件將會,作為服務之一部分,被更換為符合愛彼當前標準並受益於最新技術製造發展下所生產之新零件。

7.3.在進行修復服務時已無法取得之原始零件,可由專業製錶師傅盡最大可能以手工重製。

7.4.若已無法取得與手錶相同款式之面盤及錶帶,愛彼可自行單方決定以與手錶原始面盤及/或錶帶外觀最相似之面盤及/或錶帶更換之,或修復原始面盤。

第八條 – 服務完成後返還手錶予客戶

8.1.當完成服務、或客戶不接受或拒絕報價、或服務因任何原因終止時,愛彼將通知客戶,手錶將會在客戶付清所有費用後通過客戶從授權服務中心取回的方式返還予客戶。客戶須在取回手錶時出示報價正本、服務需求單(若獲發)、以及客戶的身份證明文件以核實身份。自通知返還之日起3(三)個月內,愛彼將在免收任何額外的存放費用下保管手錶。若客戶未在3(三)個月內取回手錶,愛彼有權將手錶移交至愛彼指定的其他境內或境外地點作進一步存放,費用及開支由客戶承擔。在此情況下,愛彼向客戶發出根據其不時自行單方決定的費率並以每日計算的額外管理、運輸、保險、保存及其他費用的賬單。愛彼對手錶在存放時的任何損壞及/或損失概不負責。即使客戶尚未取回手錶,保養期仍將繼續計算。若手錶當初經由網上辦理維修手錶收/送服務送達愛彼,於客戶付清所有費用後,愛彼會將手錶返還至提取手錶時同一地區之指定地址。

8.2.應客戶之書面要求,愛彼可將手錶以穩妥包裝返還至客戶將手錶送交至愛彼以進行服務時所指定之澳門地址。若客戶從海外寄送手錶至愛彼,愛彼須將手錶以穩妥包裝返還至客戶寄送手錶時同一地區之指定地址,前提是客戶已須遵從所有必要的海關手續。愛彼收到手錶後,只會在客戶的身份正式被核實時,方會接受客戶指定的地址之任何變更。

8.3.愛彼概不承擔因客戶提供不正確或不完整地址所造成之任何手錶損壞及/或損失之責任。

第九條 – 手錶之損失或損壞

9.1.愛彼收到手錶之前:

- 對於客戶手錶於運送途中受到之任何損壞或在送達愛彼前之損失或失竊,愛彼將不須負有任何法律責任。愛彼建議客戶考慮以押運及/或掛號寄送方式或派送服務寄送其手錶。客戶自行負責確保遵從直接寄送手錶予愛彼以進行服務時相關的進出口手錶之程序及條件。愛彼在任何情況下對於客戶或其代理人或代表之任何違反或過失均不負責。

- 若當初愛彼經由網上辦理手錶收/送服務從客戶處提取手錶,如手錶在押運服務提供者提取手錶後之運送途中受到任何損壞、損失或失竊,客戶有權嚴格根據第9.2條獲得賠償,前提是客戶必須已經完全遵照隨網上辦理手錶收/送服務的裝運工具包所收到的包裝及運送說明書。愛彼在任何情況下對於任何客戶因未有遵從隨網上辦理手錶收/送服務的裝運工具包一併發送的包裝及運送說明書而引起或相關的任何手錶損壞、損失或失竊,概不負責。

9.2.愛彼進行服務期間:儘管愛彼為交託於愛彼以進行服務之手錶採取最大謹慎措施,某些零件可能會於進行服務期間受到影響。若愛彼無法作為服務的一部分更換該些零件,惟其價格不得高於在客戶購買其手錶的時候澳門永利皇宮愛彼專賣店所提供的類似手錶之零售價格)替代該手錶,或愛彼決定運用絕對酌情權並取代維修和更換,提供參考手錶當前市價的金額作為賠償。

- 現有系列之型號:愛彼將以相同型號之新手錶替代損壞的手錶,或對於限量版,以相同或相似價值之相似手錶(依客戶購買手錶所支付的價格,惟其價格不得高於澳門永利皇宮愛彼專賣店所提供的相同或類似型號之新手錶之零售價格)替代該手錶,或愛彼決定運用絕對酌情權並取代維修和更換,提供參考手錶當前市價的金額作為賠償。
- 非現有系列之型號:愛彼將以具相同或相似價值之手錶(依客戶購買手錶所支付的價格,惟其價格不得高於在客戶購買其手錶的時候澳門永利皇宮愛彼專賣店所提供的類似手錶之零售價格)替代該手錶,或愛彼決定運用絕對酌情權並取代維修和更換,提供參考手錶當前市價的金額作為賠償。

9.3.將手錶返還予客戶之前:受限於第8.3條,若愛彼在根據第8.2條返還手錶予客戶前之運送途中發生任何損壞、損失或失竊,客戶可嚴格根據第9.2條獲得賠償。

第十條 – 更換手錶之參考價格

10.1.應客戶合理之書面要求,愛彼可根據下列指引,在不具約束力之基礎上,告知客戶就保險目的而更換手錶之參考價格:

- 現有系列之型號:愛彼將提供於澳門永利皇宮愛彼專賣店內相同型號之新手錶之當前零售價格。
- 非現有系列之型號:愛彼將盡合理努力提供於澳門永利皇宮愛彼專賣店內系列中相似型號之新手錶之當前零售價格。

- 限量版或具25年歷史以上之手錶型號:愛彼將不會提供為替代該款手錶之任何參考價格。

10.2.愛彼沒有義務提供任何手錶之任何市值估計。

第十一條 – 服務保養

11.1.受限於第12條,作為服務的一部分所提供之處理以及在服務期間更換之零件,愛彼提供自服務發票上顯示之日期起2(兩)年的保養期。即使客戶在服務後尚未取回手錶,保養期仍將繼續計算。

11.2.直接或間接歸因於任何下列事項之瑕疵不包括在產品或服務保養之內:正常耗損、與撞擊有關之異常、非正常使用、操作不當、除授權服務中心外的任何一方(包括客戶)對手錶所進行之處理、未有遵照建議做法以維持手錶之防水功能、及失去防水功能的手錶內與受潮有關的損壞。

11.3.客戶有責任檢查及查驗手錶,並在客戶知悉瑕疵之日起30(三十)天內,以書面通知愛彼能即時注意到之任何瑕疵,前提是仍處於服務保養期內。在該期限屆滿後,返還之手錶,包括在其之上進行的服務,將被視為已於良好狀況下為客戶所接受,愛彼亦立即免於任何和所有索賠及責任,除非與無法即時合理地發現之瑕疵有關。在接受(包括默示接受)手錶包括在其之上進行的服務之後再次送交手錶以進行任何保養及/或維修服務,將被視為本客戶服務一般條款及條件項下新的服務要求。

11.4.如客戶未在報價之有效期內接受報價、或客戶拒絕報價、又或客戶在服務的任何階段拒絕進行或繼續服務(無論是保養、維修或防水功能服務),愛彼將立即免於與手錶、其外觀、功能、防水功能及完整性有關之任何和所有責任及義務。

第十二條 – 手錶之防水功能

12.1.手錶之防水功能可能會因意外或接觸侵蝕性物質(酸、香水、液態金屬等)而受損。若發生事故,愛彼建議客戶避免手錶進水以及於任何愛彼中心或獲愛彼

AUDEMARS PIGUET

Le Brassus

授權進行維修及其他保養服務之第三方服務中心(「授權服務中心」)即時對手錶進行防水功能控制。由於沙、鹽和氯為磨蝕與侵蝕性媒介，若客戶經常配戴手錶泡澡，愛彼建議定期在弄乾手錶前將其放於清水中沖洗。在任何情況下，愛彼建議勿將任何配有皮質錶帶的手錶浸入水中，因為水可能會損壞錶帶。若客戶的手錶為非防水型號，則不能將其浸泡或接觸水或其他任何種類之液體。保養不包括因濕氣滲入非防水型號的手錶而導致之損壞。

12.2.愛彼建議其客戶至少每兩年檢查一次手錶之防水功能，或若手錶經常接觸水及處於潮濕環境，則建議至少每年檢查一次。該防水功能控制並不構成服務之一部分，在愛彼或任何擁有適當設備之授權服務中心可免費向客戶提供該防水功能控制。愛彼不會就該防水功能控制提供保養。

12.3.若手錶經防水功能控制後發現問題，愛彼將建議客戶進行收費之防水功能服務(「防水功能服務」)(需拆卸錶殼及更換密封件以恢復手錶之防水功能)。取決於手錶的佩戴頻率，收費之防水功能服務一般亦需要每2至3年進行一次，或於手錶發生事故後立即進行。於進行防水功能服務後並根據下述第12.4及12.5條，愛彼就手錶之防水功能提供2(兩)年保養，保養並不延伸至包括手錶之整體狀態及其他功能。

12.4.手錶機芯隨著時間可能會因為受潮或氧化而產生問題。在某些情況下，即使已經進行防水服務後可能仍無法恢復手錶之防水功能，因為正常使用或非專業打磨手錶可能會導致其變形及失去防水功能。

12.5.一旦錶殼被打開，愛彼會一律建議手錶進行防水功能服務。若客戶不希望手錶接受該防水功能服務，愛彼則不會提供保養。

第十三條 – 石英錶電池之更換

當更換石英錶的電池時，愛彼會一律建議手錶進行防水功能服務。若客戶不希望手錶接受該防水功能服務，愛彼將免費更換新電池，惟不會對其提供保養。任何更換電池之保養並不延伸至包括手錶之整體狀態及其他功能。

第十四條 – 有關磁力的建議

大部分現代設備，如掃描器、家用電器及手提電話皆會產生磁場。靠近磁場的手錶可能會因受磁而影響其功能。在此情況下，愛彼建議客戶檢查其手錶之磁力。該磁力測試並不構成本客戶服務一般條款及條件項下服務之一部分，愛彼可免費向客戶提供，任何擁有適當設備之授權服務中心亦可向客戶提供該測試。愛彼不會就該測試提供保養。

第十五條 – 參照之變更

愛彼允許對其產品某些外觀上的變動，前提是該些變動後之外觀存在於過去或現有系列，且該些外觀上的變動獲愛彼明示同意。該些變動可能導致需要變更愛彼所持有的手錶參照或記錄，以確保愛彼保存該手錶變動之最新相關資料。

第十六條 – 序號之變更

若錶殼、錶殼中框、錶殼背蓋或整個機芯需要更換時，新零件的序號可能與原零件上刻印之序號不同。愛彼將記錄此等變動。愛彼保證每個新序號皆為獨一無二，且被記錄於愛彼集團之資料庫中。對於限量版，手錶將會保留錶殼、機芯、錶殼中框或錶殼背蓋的原始序號，前提是客戶同意向愛彼交出被更換之零件。

第十七條 – 偽製品

若檢驗手錶時發現手錶的任何一個或多個部分為偽造部分(包括偽造品或混合偽製品)，愛彼不會對該受爭議手錶進行服務。愛彼將記錄顯示該手錶為偽造品之視覺和技術差異。愛彼可能會調查手錶之來源。若客戶同意將偽造品轉讓給愛彼，愛彼將向客戶出具證明書，指出該手錶並非「愛彼」之正品手錶。

第十八條 – 外觀經改動之手錶

若手錶(或其任何部分)之原始外觀及/或功能顯示其曾被改動，愛彼在準備報價時會考量將手錶回復至其原始外觀及/或功能所需之處理。愛彼保留將服務限制在仍維持手錶原始外觀和功能的部份之權利。若手錶有未經愛彼批准的外觀上及/或技術上之變動，愛彼保留不提供任何服務之權利。

第十九條 – 失竊之手錶

若愛彼收到手錶而該手錶曾被報告為已失竊，愛彼保留通知前任擁有人及/或有權決定該受爭議手錶的所有權之相關當局的權利，並將保管該手錶直至管轄法庭或仲裁庭之命令最終裁定其所有權，除非前任擁有人與當前占有人達成雙方協議。愛彼保留，就所有及任何因失竊之手錶而引起或與之相關的任何爭議、可能向愛彼提出或開始或作出或愛彼遭受之申訴、行為、訴訟、程序、索求、訟費、責任、處罰或損失，當中包括按完全賠償基礎之法律費用，向手錶當前占有人尋求補償之權利。

第二十條 – 個人資料

為提供客戶服務，愛彼收集並使用客戶的個人資料。完整的私隱聲明可在網站取得及應要求提供。

第二十一條 – 完整協議

21.1.根據第21.2條，報價、服務需求單、本客戶服務一般條款及條件及網站提供之私隱聲明，構成愛彼與客戶之間關於提供服務之全部協議，並且取代及替代愛彼(包括其代理人及代表)與客戶之間關於此標的事項之任何先前書面或口頭協議、陳述或理解。每位客戶及愛彼均承認及確定，並未基於未明確納入報價、服務需求單、或本客戶服務一般條款及條件之任何書面陳述而訂立任何交易。

21.2.任何抵觸或歧義之處將依據下列順序優先解決：1.報價，2.本客戶服務一般條款及條件，以及3.服務需求單。

21.3.若本客戶服務一般條款及條件的任何條款或條文在任何司法管轄區被視為無效、不合法或不可強制執行，該等無效、不合法或不可強制執行並不影響本客戶服務一般條款及條件的任何其他條款或條文，或使該條款或條文在任何其他司法管轄區失效或不可強制執行。

21.4.網站之使用條款與數碼存根(Cookie)政策可在網站上取得，並藉提述而被納入本客戶服務一般條款及條件，適用於使用網站的客戶。

第二十二條 – 適用之法律

澳門法律適用於本客戶服務一般條款及條件以及愛彼與客戶之間的關係。

第二十三條 – 具司法管轄權之法院

與本客戶服務一般條款及條件相關之任何爭議均受愛彼法人住所所在地的相關法院管轄，受澳門初級法院管轄。

備註：

本客戶服務一般條款及條件為其英文版本之中文譯本，若兩者之間有任何抵觸或歧義之處，一概以英文版本為準。