

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE CLIENTS

ARTICLE 1 / CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales du Service Clients d'Audemars Piguet (France) SA (« AP ») s'appliquent à toutes les réparations et aux 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 / ENREGISTREMENT EN LIGNE D'UNE DEMANDE DE SERVICE DE RÉPARATION AVEC DEMANDE DE COLLECTE OU DÉPÔT DE LA MONTRE POUR UN DEVIS ET UN SERVICE

2.1. Si un Client disposant d'un compte sur www.audemarspiguet.com le souhaite, il peut enregistrer en ligne une demande de service de réparation avec une demande de collecte de sa montre dans les pays et régions où le service en ligne de demande de réparation et de collecte est disponible. Le Client recevra alors un kit d'envoi ainsi que des instructions d'emballage et d'envoi pour emballer sa montre de manière sécurisée. Une fois que le kit d'envoi est prêt, un contact entre un transporteur et le Client est organisé par AP afin de mettre en place la collecte de la montre, à condition que le Client ait accepté les conditions générales dudit service de livraison sécurisée (y compris sa politique de confidentialité). Une fois que le transporteur a récupéré la montre, le Client ne peut pas annuler sa demande en ligne de service de réparation et de collecte de la montre, sous réserve de son droit de rétractation dans les conditions stipulées à l'article 6.2. La montre sera livrée par le service de livraison sécurisée au centre de service clients local ou à l'étranger le plus adéquat du Groupe Audemars Piguet en fonction de son emplacement, des compétences requises et du délai pour la réalisation du service.

2.2. Une fois que la montre est déposée par le service de livraison sécurisée ou directement par le Client à AP, le Client recevra un devis pour autant qu'il soit possible de déterminer immédiatement la nature du Service à effectuer et son prix (le « Devis »). Si le type de Service demandé et son coût ne peuvent pas être déterminés immédiatement au moment du dépôt de la montre directement par le Client, ce dernier recevra un accusé de réception attestant du dépôt de la montre à AP pour que soit réalisé un établissement de Devis en vue d'un Service (la « Demande de Service »). Le Devis ou la Demande de Service (selon le cas) décrit l'état général extérieur de la montre tel qu'observé par AP lorsque la montre est déposée auprès d'AP. Le Client qui a reçu un Devis doit confirmer à AP qu'il accepte le Devis pendant sa période de validité. AP se réserve le droit de modifier le Devis à tout moment et de soumettre le Devis modifié à l'acceptation du Client si un cas d'exclusion de garantie imputable au Client n'a pas été détecté au moment de l'établissement du Devis ou en cas de force majeure pour une montre déposée chez AP pendant sa période de garantie.

2.3. A la demande du Client ou lorsqu'il est impossible, lors du dépôt de la montre, de déterminer immédiatement la nature du Service à effectuer et son prix, AP fera 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 le Devis Détaillé, ainsi que tout autre type de devis.

2.4. Le Devis demeure valable 3 (trois) mois à compter de sa date d'émission et doit être expressément approuvé par le Client. AP peut (sans toutefois y être obligée) envoyer jusqu'à 3 (trois) rappels pendant la durée de validité du Devis.

2.5. 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 rapidement au Client un Devis actualisé. Le Service ne sera initié qu'après acceptation expresse du Devis actualisé par le Client.

2.6. AP se réserve le droit d'envoyer la montre du Client à un autre Centre de Service Agréé AP local ou à l'étranger pour l'établissement du Devis.

2.7. Chaque montre est enregistrée numériquement lors de sa réception chez AP afin de documenter son état de condition générale. AP se réserve le droit de prendre davantage de photos ou de vidéos de la montre à tout moment au cours du Service. A la demande du Client, AP fournira au Client les images ou les vidéos de la montre ou des extraits de ceux-ci. AP conservera les images et les vidéos pendant une période jusqu'à 12 mois à compter de la date figurant sur la facture.

ARTICLE 3 / FRAIS D'ÉTABLISSEMENT DU DEVIS

L'établissement d'un Devis est gratuit. Si un devis n'est pas accepté pendant sa période de validité, AP se réserve le droit de facturer le coût d'établissement du Devis et de conservation de la montre.

ARTICLE 4 / PRIX DU SERVICE

4.1. Le prix des Services indiqué dans un Devis s'entend toutes taxes comprises (dans la mesure où la TVA ou toutes taxes assimilées sont applicables), mais ne comprend pas les frais d'emballage, de transport et d'assurance, sauf convention contraire écrite signée par AP et le Client. AP se réserve le droit de facturer séparément au Client la demande en ligne de Service de réparation avec la demande de collecte de la montre.

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. AP se réserve le droit de demander une avance de paiement partielle ou totale, en particulier lorsqu'un Service de restauration doit être effectué ou dans le cas où le Client ne se présente pas en personne chez AP pour la restitution de la montre après la réalisation du Service (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, autant que faire se peut, dans l'état où le Client l'a déposée chez AP.

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 effectuer le Service dans le délai mentionné sur le Devis. Un nouveau délai de réparation sera indiqué au Client si le Devis est accepté après un délai de 15 (quinze) jours ouvrables à compter de son émission. Ce nouveau délai de réparation tiendra compte de la charge de travail courante chez AP et pourrait excéder le délai initialement mentionné sur le Devis. Un « jour ouvrable » désigne un jour autre qu'un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé en France. Si le Service n'est pas réalisé à l'expiration du délai stipulé dans le Devis ou modifié en accord avec le Client, le Client peut notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ou mettre fin à l'accord de Service initialement accepté, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, par courriel à repairs.cesap@audemarspiguet.com avec un accusé de réception, par un écrit sur un autre support durable, ou encore en utilisant la fonctionnalité proposée à cet effet sur le site Internet www.audemarspiguet.com, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, AP d'effectuer le Service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce Service n'a pas eu lieu dans ce délai. Le Client peut immédiatement mettre fin à l'accord de Service lorsque AP refuse d'exécuter le Service ou lorsqu'elle n'exécute pas le Service à l'expiration du délai prévu et que ce délai constitue pour le Client une condition essentielle de l'accord de Service. Cette condition essentielle

réulte des circonstances qui entourent l'accord de Service ou d'une demande expresse du Client exprimée au plus tard au moment de l'acceptation du Devis. Si l'accord de Service est résolu dans les conditions susvisées, AP rembourse le Client de la totalité des éventuelles sommes versées au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle l'accord de Service a été dénoncé par le Client.

6.2. Le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de l'acceptation du Devis pour se rétracter lorsque le Client a enregistré en ligne une demande de service de réparation avec une demande de collecte de sa montre ou lorsque le Client accepte le Devis à distance (par courriel ou par tout autre moyen de communication). Le jour où le Devis est accepté n'est pas compté. Le délai de rétractation commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé en France, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client peut exercer son droit de rétractation en adressant, selon le modèle présenté à la fin des présentes Conditions Générales du Service Clients (annexe 1), un courrier à AP au CESAP, 5 rue Gérard Mantion, 25000 Besançon, France ou un courriel à repairs.cesap@audemarspiguet.com. Lorsque le droit de rétractation est exercé, AP rembourse au Client la totalité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle AP est informé de la décision du Client de se rétracter en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale. Dans le même délai, AP restituera la montre au Client aux frais d'AP dans les conditions prévues à l'article 8.

6.3. Dès l'acceptation expresse du Devis par le Client et sous réserve de l'expiration du délai de rétractation du Client s'il en bénéficie, AP s'engage à effectuer le Service avec tous les efforts raisonnables. Dès qu'AP a commencé le Service, le Client ne pourra pas retirer son acceptation du Devis sauf pour un Service de changement de bracelet et sous réserve du droit de rétractation du Client s'il en bénéficie.

6.4. AP se réserve le droit d'envoyer la montre du Client à un autre Centre de Service Agréé AP local ou à l'étranger pour la réalisation du Service.

6.5. En cas de difficultés non imputables à une erreur d'AP rencontrées au cours du Service, par exemple à cause de l'ancienneté ou de l'état de la montre ou encore à cause d'un événement de force majeure faisant que le Service ne peut plus être réalisé comme il avait été proposé ou d'une quelconque autre manière, AP se réserve le droit de réviser ou modifier le Devis ou de mettre fin au Service. Si le Devis révisé ou modifié n'est pas accepté par le Client ou si le Service est interrompu, la montre sera restituée au Client, autant que faire se peut, dans l'état où la montre avait été déposée chez AP.

6.6. Si AP ne peut pas, malgré ses efforts raisonnables, effectuer le Service dans le délai estimé en raison d'un cas de force majeure ou pour toute autre raison qui ne lui est pas imputable, la finalisation du Service est reportée en fonction de la nature et de l'ampleur de l'événement ayant causé le report, sauf en cas de convention contraire entre AP et le Client.

6.7. Dans cet article, un événement de force majeure signifie et inclut, sans toutefois s'y limiter, les accidents, les événements climatiques sérieux, les catastrophes naturelles, les incendies, les explosions, les événements imprévisibles, les actes ou omissions d'une quelconque administration gouvernementale, les changements inattendus de lois ou règlements, les pénuries généralisées de matières premières ou d'énergie, les pandémies, les épidémies, les quarantaines, les confinements, les actes terroristes, les grèves nationales, les émeutes, les guerres ou troubles civils et tout autre événement au-delà du contrôle raisonnable d'AP et qui, de par sa nature, ne pouvait pas être prévu ou, s'il avait été prévisible, n'aurait pas pu être évité.

ARTICLE 7 / REMPLACEMENT DES COMPOSANTS

7.1. A l'exception des bracelets, le coût des composants remplacés lors d'un Service est 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 feront l'objet d'une facturation distincte au Client après acceptation du Client. En toute hypothèse, la facturation du Service tient compte du coût des composants remplacés, notamment lorsque ces composants sont en matières précieuses. En acceptant le Devis, le Client accepte que les composants échangés ou remplacés, à l'exception des bracelets, soient conservés par AP et renonce donc à son droit de demander la restitution de ces composants. Si le Client insiste pour conserver les composants remplacés, une demande doit être faite par écrit à AP au plus tard au moment de l'acceptation du Devis, et AP se réserve le droit d'augmenter le prix du Service en conséquence. Les composants usés sont remplacés, dans le cadre du Service, par des composants neufs produits selon les standards AP et bénéficiant des derniers développements techniques de fabrication.

7.2. Les composants originaux qui ne sont plus disponibles pour un Service de restauration sont, dans la mesure du possible, recréés à la main 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 procédera 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 APRES LA RÉALISATION DU SERVICE

8.1. Une fois le Service réalisé ou dans le cas où le Devis n'est pas accepté ou est refusé par le Client ou encore si le Service est interrompu pour une quelconque raison, ou enfin si le Client a exercé son droit de rétractation s'il en bénéficie, le Client sera informé par AP de la situation et du fait que la montre va lui être restituée dans les locaux d'AP. Le Devis initial, la Demande de Service (s'il y en existe une) et une pièce d'identité doivent être présentés lors de la restitution de la montre. Si la montre a, à l'origine, été collectée par un service de livraison sécurisée (demande en ligne d'un Service de réparation avec demande de collecte de la montre), la montre sera restituée au Client, après paiement du prix du Service (sauf autrement stipulé dans les présentes Conditions Générales du Service Clients), exclusivement à une adresse dans le même pays où a eu lieu la collecte de la montre.

8.2. Sur demande écrite du Client, la montre peut également lui être restituée, dans un délai raisonnable (sauf autrement stipulé dans les présentes Conditions Générales du Service Clients), et au sein du même territoire douanier, par colis sécurisé à l'adresse indiquée par le Client lors du dépôt de la montre pour un Service. Si le Client a envoyé sa montre à AP depuis l'étranger, la montre sera restituée au Client dans un délai raisonnable (sauf autrement stipulé dans les présentes Conditions Générales du Service Clients), par colis sécurisé à une adresse indiquée par le Client dans le pays d'expédition pour autant que les formalités douanières d'importation aient été dûment effectuées. Tout changement d'adresse du Client après le dépôt de la montre auprès d'AP ne peut être accepté qu'après une vérification formelle de l'identité du Client.

8.3. AP ne peut pas être tenue pour responsable d'un dommage, de la perte ou du vol de la montre dû à une erreur d'adresse communiquée par le Client.

ARTICLE 9 / PERTE OU DOMMAGE DE LA MONTRE DÉPOSÉE

9.1. Avant réception par AP :

- Si le Client décide d'envoyer directement sa montre à AP, AP ne peut pas être tenue pour 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 AP. Il est recommandé au Client d'envoyer sa montre par envoi sécurisé et/ou recommandé ou via un service de livraison. 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 de ventes aux enchères reconnues sont habilitées à estimer la valeur de la montre. Le Client est seul responsable du respect des procédures et conditions d'exportation/importation d'une montre envoyée directement par un Client à AP pour un Service. AP ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable d'un quelconque manquement du Client.

- Si la montre a initialement été collectée pour le compte d'AP à une adresse donnée par le Client (demande en ligne d'un service de réparation avec demande de collecte de la montre), AP accepte de dédommager le Client en stricte conformité avec l'article 9.2 en cas de dommage, perte ou vol pendant le transport après que la montre a été remise au service de livraison sécurisé désigné par AP à condition que le Client a pleinement respecté les instructions d'emballage et d'envoi contenues dans le kit d'envoi. Dans les autres cas, le paragraphe précédent s'applique.

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 puissent être endommagés au cours du Service. Si ces composants ne peuvent pas être remplacés aux frais d'AP, le Client accepte qu'AP dédommager le Client exclusivement selon les règles suivantes :

- Modèle de la collection courante : AP remplacera la montre endommagée par une montre neuve du même modèle ou, pour les éditions limitées, par une montre similaire de même valeur (en fonction du prix de la montre payé par le Client, mais au maximum le prix de vente à un client final de la nouvelle montre du même modèle ou d'un modèle similaire à la boutique Audemars Piguet de Paris) ou, si AP en décide ainsi à son entière discrétion, versera un dédommagement financier établi sur la base de la valeur vénale de la montre.
- Modèles hors collection courante : AP remplacera la montre endommagée par une montre similaire de même valeur (en fonction du prix de la montre payé par le Client, mais au maximum le prix de vente à un client final d'une montre similaire à la boutique Audemars Piguet de Paris) ou, si AP en décide ainsi à son entière discrétion, versera un dédommagement financier établi sur la base de la valeur vénale de la montre.

9.3. Lors de sa restitution au Client : Sans préjudice de l'application de l'article 8.3, AP consent à dédommager le Client en se fondant exclusivement sur les dispositions de l'article 9.2 en cas de dommage, perte ou de vol pendant le transport avant que la montre soit livrée au Client.

ARTICLE 10 / PRIX INDICATIF DE REMPLACEMENT D'UNE MONTRE

10.1. Sur demande écrite du Client, AP consent à informer gratuitement le Client sur le prix indicatif de remplacement de sa montre uniquement à des fins d'assurances et en suivant strictement les règles suivantes :

- Modèle de la collection courante : AP fournira le prix courant de vente à un client final pour une montre neuve du même modèle à la boutique Audemars Piguet de Paris.
 - Modèle hors collection courante : AP fera tous les efforts raisonnables pour communiquer le prix courant de vente à un client final pour une montre neuve d'un modèle similaire disponible à la boutique Audemars Piguet de Paris.
 - Edition limitée ou montre ayant plus de 25 ans : AP n'est pas en mesure de fournir un prix indicatif de remplacement de la montre. Le Client peut contacter toute maison de ventes aux enchères reconnue pour procéder à l'évaluation de sa montre.
- 10.2.** AP ne procède pas à l'évaluation de la valeur vénale d'une montre spécifique.

ARTICLE 11 / GARANTIE DE SERVICE

11.1. Sous réserve de l'article 12, les travaux réalisés dans le cadre du Service et les composants remplacés pendant le Service sont garantis pendant une période de 2 (deux) ans à compter de la date figurant sur la facture.

11.2. Sans préjudice d'application de l'article 9, la garantie de service mentionnée à l'article 11.1 couvre tous les défauts de fabrication et les malfaçons, notamment ceux résultant de composants défectueux, d'un vice lors du Service ou d'un dommage subi pendant le transport en vue de la restitution de la montre au Client.

11.3. Les défauts d'une montre causés de manière directe ou indirecte par les événements suivants ne sont pas couverts par la garantie de Service ou la garantie du produit : l'usure normale, les anomalies causées par un choc, une utilisation anormale, une manipulation incorrecte, des travaux effectués par un tiers autre qu'un Centre de Service Agréé AP, le défaut d'observation des recommandations pour la préservation de l'étanchéité de la montre et les dommages liés à l'infiltration d'humidité dans une montre qui ne serait plus étanche comme indiqué à l'article 12.

11.4. Le Client est tenu de vérifier 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 omet de notifier AP dans ce délai de 10 (dix) jours ouvrables, la montre est réputée acceptée en bon état par le Client et AP est déchargé de toute responsabilité, sauf s'il s'agit d'un défaut qui ne pouvait être raisonnablement constaté immédiatement. Dans ce cas, le Client pourra seulement exiger qu'AP répare le défaut en application des présentes Conditions Générales du Service Clients.

11.5. Le refus du Client de faire effectuer le Service (notamment un service d'entretien, de réparation ou d'étanchéité) libère AP de toutes obligations et responsabilités en relation avec la montre, son fonctionnement, son étanchéité et son intégrité. Le Client ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité s'agissant des composants remplacés, sauf si ceux-ci constituent l'objet principal du Devis accepté ou ont été acquis par le Client dans le cadre d'un contrat de vente distinct. Pour les cas où les composants remplacés constituent l'objet principal du Devis, ou ont été acquis par le Client dans le cadre d'un contrat de vente distinct, la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale proposée.

Conformément à l'annexe de l'article D. 211-2 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le Client demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien.

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours.

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il

supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement.

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le Client a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation). Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

ARTICLE 12 / ÉTANCHÉITÉ DE LA MONTRE

12.1. 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 fondamental d'éviter toute immersion de la montre et de procéder rapidement 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. Dans tous les cas, AP recommande d'éviter d'immerger une montre avec 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 dommages liés à une infiltration d'humidité dans une montre non-étanche ne sont pas couverts par la garantie.

12.2. AP recommande à ses Clients d'effectuer un contrôle d'étanchéité au moins tous les 2 (deux) ans et chaque année si la montre est fréquemment exposée à des environnements aquatiques ou humides. Ce contrôle, qui ne fait pas partie des Services régis par les présentes Conditions Générales du Service Clients, est disponible chez AP à titre gracieux pour ses Clients ou dans tout Centre de Service Agréé AP disposant de l'équipement adéquat. Ce service ne donne droit à aucune garantie.

12.3. Si un problème est détecté au cours du contrôle d'étanchéité ci-mentionné, un Service d'étanchéité payant (avec démontage de la boîte de montre et remplacement des joints d'étanchéité pour rétablir l'étanchéité de la montre) est recommandé par AP. Un Service d'étanchéité payant est également nécessaire tous les 2 (deux) à 3 (trois) ans selon la fréquence du port de la montre ou rapidement en cas d'incident. Suite à ce Service d'étanchéité et sous réserve des articles 12.4 et 12.5, l'étanchéité de la montre sera garantie pendant 2 (deux) ans, mais une telle garantie d'étanchéité ne s'applique pas à l'état général et aux autres fonctions de la montre.

12.4. Au fil du temps, les montres peuvent souffrir de problèmes d'infiltration d'humidité ou d'oxydation dans le mouvement. Dans certains cas, l'étanchéité ne peut pas être rétablie même après un Service d'étanchéité car l'usure normale ou un polissage inadéquat peuvent provoquer de petites distorsions de la boîte et une perte d'étanchéité.

12.5. Lors de toute ouverture d'une montre, AP recommande systématiquement un Service d'étanchéité. Si le Client renonce à ce Service, aucune garantie ne sera donnée.

ARTICLE 13 / CHANGEMENT DE PILE SUR UNE MONTRE A QUARTZ

Lors d'un changement de pile sur une montre à quartz, AP recommande systématiquement un Service d'étanchéité. Si le Client renonce à ce Service, aucune garantie ne sera donnée. Néanmoins, le changement de pile sera effectué à titre gracieux. Le remplacement de la pile ne garantit pas l'état général et les autres fonctions de la montre ou qu'aucun autre Service n'est nécessaire.

ARTICLE 14 / 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 à son Client de faire vérifier le magnétisme de sa montre. Ce contrôle, qui ne fait pas partie des Services régis par les présentes Conditions Générales du Service Clients, est disponible chez AP à titre gracieux pour ses Clients ou dans tout Centre de Service Agréé AP disposant de l'équipement adéquat. Ce service ne donne droit à aucune garantie.

ARTICLE 15 / 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 courantes ou passées et sont expressément approuvées par AP. De telles modifications peuvent appeler un changement de référence commerciale de la montre ou des fichiers conservés par AP afin d'enregistrer les informations liées aux modifications apportées à la montre.

ARTICLE 16 / CHANGEMENT DU NUMERO DE SÉRIE

Lorsque le remplacement d'une boîte, d'une carure, d'un fond de boîte ou d'un mouvement complet est nécessaire, le numéro de série du nouveau composant peut être différent de celui initialement gravé. AP conserve une copie de ces changements. AP garantit que le nouveau numéro de série est unique, et qu'il est bien enregistré dans la base de données du Groupe Audemars Piguet. Dans le cas d'une édition limitée, AP conservera exceptionnellement le numéro initial de la boîte, du mouvement, de la carure, ou du fond de boîte, à condition que le Client ne s'oppose pas à la conservation par AP des composants remplacés à des fins de recyclage.

ARTICLE 17 / CONTREFAÇONS

Si l'examen de la montre révèle qu'une ou plusieurs parties de celle-ci sont des pièces contrefaites (contrefaçon(s) ou pièce(s) hybride(s)), aucun Service ne sera effectué sur la montre en question. AP documentera les aspects visuels et techniques indiquant que la montre est une contrefaçon. AP est en droit de faire de plus amples investigations afin de collecter des informations sur l'origine de la montre. Si le Client accepte de céder la contrefaçon à AP, AP remettra au Client une confirmation attestant que la montre n'est pas une montre Audemars Piguet authentique.

ARTICLE 18 / MONTRE DONT L'ASPECT A ÉTÉ MODIFIÉ

Si une montre (ou un de ses éléments) révèle que son aspect ou une fonction d'origine a été modifié, le Devis préparé par AP tiendra compte du travail nécessaire pour rendre à la montre son aspect ou sa fonction d'origine. AP se réserve le droit de limiter son Service aux parties de la montre qui sont demeurées dans leur état et leurs fonctions 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 19 / MONTRE VOLÉE

À réception d'une montre préalablement déclarée volée, AP se réserve le droit d'informer son ancien propriétaire et/ou les autorités compétentes à déterminer le propriétaire légitime de la montre en question et de conserver la montre en sa possession jusqu'à l'identification de son propriétaire, sauf si un accord amiable est convenu entre l'ancien propriétaire et le nouveau possesseur.

ARTICLE 20 / DONNÉES PERSONNELLES

AP collecte et utilise les données personnelles de ses Clients dans le but de leur fournir des services clients. L'intégralité de la politique de confidentialité qui fait partie des présentes Conditions Générales du Service Clients figure en annexe 2 des présentes Conditions Générales du Service Clients. Elle est également disponible sur demande ou sur www.audemarspiguet.com.

ARTICLE 21 / INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

21.1. Sous réserve de l'article 21.2, le Devis, la Demande de Service conjointement avec les présentes Conditions Générales du Service Clients et la politique de confidentialité disponible sur www.audemarspiguet.com contiennent l'intégralité de l'accord de Service entre AP et le Client concernant l'exécution du Service, et annulent et remplacent l'ensemble des contrats, déclarations ou accords oraux ou écrits préalablement conclus entre AP et le Client sur ce sujet. Les parties confirment ne pas conclure la transaction sur la base d'une déclaration non expressément incorporée par écrit dans le Devis, la Demande de Service ou les présentes Conditions Générales du Service Clients.

21.2. Toute incohérence ou ambiguïté devra se résoudre en respectant la hiérarchie suivante: 1. le Devis, 2. ces Conditions Générales du Service Clients et 3. la Demande de Service. Les dispositions de la politique de confidentialité disponibles sur www.audemarspiguet.com prévalent exclusivement en relation avec les questions soulevées par son objet.

21.3. Les Conditions d'utilisation et la Politique de cookies disponibles sur www.audemarspiguet.com sont incluses dans ces Conditions Générales du Service Clients lorsque le Client fait une demande de Service en ligne sur www.audemarspiguet.com.

ARTICLE 22 / DROIT APPLICABLE

Le droit français (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. Lorsque les lois françaises sont différentes des lois impératives en matière de protection des consommateurs dans le pays du Client, AP accordera au Client une protection similaire.

ARTICLE 23 / TRAITEMENT DES RECLAMATIONS / MÉDIATION / RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

23.1. Traitement des réclamations: Pour toute réclamation, le Client peut contacter le service clients d'AP dont les coordonnées sont les suivantes: Audemars Piguet (France) SA, 4 rue Halévy, 75009 Paris, France.

23.2. Médiation des litiges de consommation: Le Client peut recourir gratuitement au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès d'AP. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Clients d'AP (Audemars Piguet (France) SA, 4 rue Halévy, 75009 Paris, France).

Le Service du Médiateur peut être saisi dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite du Client auprès d'AP pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur et obtenir des informations sur une solution de médiation des litiges de consommation dans le secteur de l'horlogerie, le Client doit consulter le site de la Fédération de l'Horlogerie <https://federationhorlogerie.fr/mediation-2>.

23.3. Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges: Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Le Client n'a pas l'obligation de recourir à la médiation et peut saisir la juridiction compétente. Par ailleurs, à l'issue de la médiation, l'une ou l'autre des parties peut saisir la juridiction compétente.

23.4. Dans la limite de ce qui est permis par la loi, tout litige en relation avec les présentes Conditions Générales du Service Clients sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents du lieu du siège social d'Audemars Piguet (France) SA.

ANNEXE 1 / FORMULAIRE DE RÉTRACTATION (APRÈS ACCEPTATION DU DEVIS)

Selon les conditions prévues dans les Conditions Générales du Service Clients d'Audemars Piguet (France) SA, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous avez accepté à distance (par le site www.audemarspiguet.com, courriel, téléphone ou par tout autre moyen de communication) un Devis et si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation du Devis que vous avez accepté.

A l'attention de Audemars Piguet (France) SA aux adresses suivantes:

- par courrier postal: CESAP, 5 rue Gérard Manton, 25000 Besançon, France; ou
- par courriel: repairs.cesap@audemarspiguet.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation de mon accord sur le Devis de service de réparation ci-dessous:

Devis accepté le:
Numéro du Devis:
Nom du Client:
Adresse du Client:
Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier):
Date:

ANNEXE 2 / DONNÉES PERSONNELLES – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Audemars Piguet (« nous » ou « notre/nos ») accorde une grande importance à vos données personnelles. La présente déclaration (la « Déclaration de Confidentialité ») a pour but de vous informer sur le traitement des données personnelles que nous sommes susceptibles de collecter lors de votre accès à nos services en ligne et hors ligne, y compris les données personnelles que nous recueillons par le biais de nos divers canaux, tels que nos sites web, les applications, les réseaux sociaux, nos centres relations clients, nos boutiques, nos points de vente, notre Musée Atelier Audemars Piguet (« MAAP ») et les événements que nous organisons. La Cookie Policy d'Audemars Piguet vient compléter la présente Déclaration de Confidentialité et décrit ce qu'est un cookie, l'usage qui peut en être fait par Audemars Piguet et les moyens permettant à toute personne d'accepter ou de refuser le dépôt sur son terminal d'un cookie opéré par Audemars Piguet. Vous pouvez accéder à notre Cookie Policy ici. La Déclaration de Confidentialité s'applique à toutes les entités du groupe Audemars Piguet. Lorsque vous fournissez vos données personnelles à une entité Audemars Piguet, celle-ci est responsable de la collecte et du traitement de vos données personnelles, au niveau local, à des fins de gestion de la relation commerciale ou de la relation contractuelle relative aux produits et services Audemars Piguet, conformément aux lois locales qui lui sont applicables. Au niveau du groupe, la société suisse Audemars Piguet (Marketing) SA est responsable de la définition de la politique globale du traitement et de la gestion de vos données personnelles à des fins commerciales et de marketing (telles que la gestion de l'outil CRM central du groupe et les campagnes promotionnelles au niveau du groupe par opposition aux campagnes locales), ainsi que de la gestion des sites www.audemarspiguet.com et <https://museeatelier.audemarspiguet.com/fr/home.html>. Nous vous invitons à prendre le temps de lire la Déclaration de Confidentialité dans son intégralité. Vous pouvez également demander un exemplaire de la Déclaration de Confidentialité dans nos boutiques gérées en propre. Nous sommes disponibles pour répondre à vos éventuelles questions à l'adresse privacy@audemarspiguet.com, notamment dans le cadre

de l'exercice de vos droits sur vos données personnelles décrits au chapitre VI. Si vous résidez en Californie, veuillez prendre connaissance de [cette déclaration de confidentialité](#).

I. DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS RECUEILLONS

La Déclaration de Confidentialité s'applique aux données personnelles que nous pouvons recueillir à votre sujet (voir ci-dessous), directement auprès de vous ou indirectement), à partir des sources suivantes:

- Achat d'un produit Audemars Piguet (y compris l'achat d'un billet pour le MAAP) ou demande d'un service après-vente.
- Visite des boutiques et points de vente gérés par Audemars Piguet ou par certains détaillants agréés, ainsi que du MAAP et participation aux événements organisés ou sponsorisés par Audemars Piguet.
- Formulaires d'inscription imprimés ou disponibles sur tablettes électroniques que nous recueillons notamment dans nos boutiques et points de vente ou dans le cadre d'événements ou de la visite du MAAP.
- Communications électroniques et téléphoniques, ainsi que des échanges en présentiel, même informels, entre Audemars Piguet et vous-même.
- Communications électroniques et téléphoniques avec les centres relations clients Audemars Piguet.
- Visite de nos sites web et utilisation des applications mobiles Audemars Piguet (les « Sites »): notamment lors de la création et l'utilisation d'un compte sur nos Sites, la réponse à un formulaire ou l'utilisation d'un service (abonnement à notre newsletter, demande de contact ou d'informations, prise de rendez-vous, liste de favoris, service de pick-up, AP Coverage), d'une fonctionnalité ou de ressources publiées sur nos Sites. Vous serez invité à vous identifier mais vous pouvez aussi visiter nos Sites sans vous enregistrer.
- Dépôt de candidatures en ligne.
- Données que vous partagez publiquement dans le cadre de votre interaction avec Audemars Piguet sur des réseaux sociaux (par exemple, lorsque vous « aimez » une page Audemars Piguet sur les réseaux sociaux, tels que Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Pinterest, Wechat, Weibo, Line, YouTube, Yuku, Snapchat et TikTok) ou sur des plateformes de discussion publiques.

Nous sommes susceptibles de recueillir différents types d'informations des sources susmentionnées en fonction de la finalité et de la manière dont vous interagissez avec Audemars Piguet (en présentiel, en ligne, par téléphone, etc.), comme cela est indiqué ci-dessous:

- Identité et coordonnées: il s'agit de toute information que vous nous fournissez et qui nous permettrait de vous contacter ou de vous identifier tel que votre nom, votre adresse électronique, votre adresse postale ou votre numéro de téléphone, ainsi que votre image, telle que vous l'avez éventuellement téléchargée sur votre compte personnel ou que vous avez accepté de nous fournir dans le cadre d'événements organisés ou sponsorisés par Audemars Piguet. Nous pouvons également être amenés à traiter les prises de vue effectuées dans le cadre des systèmes de surveillance en place dans les boutiques et points de vente gérés par Audemars Piguet, ainsi que dans le MAAP.
 - Statut personnel, préférences et historique d'achats: toute information décrivant vos caractéristiques démographiques et comportementales. Il s'agit, par exemple de votre date de naissance, votre genre, votre nationalité, votre préférence linguistique, votre situation professionnelle (titre et coordonnées professionnels, société/employeur, autres informations professionnelles), votre situation matrimoniale, vos liens avec d'autres clients ou prospects d'Audemars Piguet, vos centres d'intérêts (sports, loisirs, art), votre style de vie ou vos préférences alimentaires, ainsi que d'autres préférences, tels que vos produits préférés, votre liste de favoris, les montres enregistrées dans votre compte et l'historique de vos achats et des services que vous avez demandés.
 - Données relatives au trafic et à l'utilisation de nos Sites: lorsque vous interagissez avec nos Sites ou que vous vous connectez à notre wifi (APGuest), nous sommes susceptibles de collecter des données de navigation au moyen de technologies de collecte de données automatisées, impliquant notamment un dialogue entre le serveur du site web et votre navigateur. Les données relatives au trafic peuvent inclure le nom du navigateur et le type d'appareil que vous utilisez, ainsi que des données techniques relatives à votre mode de connexion à nos Sites, notamment votre système d'exploitation, l'adresse IP de votre terminal connecté à Internet, l'identifiant de votre point d'accès à Internet, la date et l'heure de votre dernière visite et les fournisseurs d'accès Internet auxquels vous faites appel. Ces données sont utilisées à des fins statistiques et leur analyse nous sert à améliorer nos Sites, pour vous offrir une expérience de navigation personnalisée adaptée à vos préférences et à vos centres d'intérêts, par exemple en affichant directement les pages dans votre langue préférée lors de votre prochaine visite. Ces informations sont saisies au moyen de technologies automatisées comme les cookies (les cookies du navigateur) et les balises Web (tel que JavaScript); elles sont également recueillies par le biais de services de suivi externes (Google Analytics). Vous pouvez consulter notre Cookie Policy pour savoir de quelle façon vous pouvez régler vos paramètres concernant les cookies et pour obtenir des informations détaillées sur les cookies que nous utilisons et l'usage que nous en faisons.
 - Commentaires des clients: il s'agit des informations que vous partagez volontairement avec nous au sujet de votre expérience d'utilisation de nos produits et de nos services (par exemple, en cas de réclamation ou dans le cadre de discussions, même informelles, avec nos collaborateurs).
 - Informations provenant d'un réseau social: nous pouvons avoir accès à des informations que vous partagez publiquement sur des réseaux sociaux tiers, tels que les réseaux sociaux cités plus haut ou d'autres plateformes de discussion publiques. Si vous souhaitez cesser de partager lesdites informations, nous vous recommandons de consulter les conditions d'utilisation du réseau social concerné.
 - Informations de paiement: ensemble des informations qui nous sont nécessaires pour satisfaire une commande ou que vous utilisez pour effectuer un achat et les informations ou documents requis par les législations applicables, en particulier la législation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, la législation en matière de lutte contre la corruption et les décisions d'embargos et de sanctions, dans le cadre de vérifications de type *know your client*.
- Nous vous recommandons de ne fournir que les données demandées ou nécessaires à votre requête et d'éviter de divulguer des données sensibles relatives à la race, à l'origine ethnique, aux opinions politiques, aux croyances religieuses ou philosophiques, ou des données concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.
- Liens vers d'autres sites web. Nos Sites peuvent contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites web de tiers (notamment publicitaires, partenaires ou réseau social). Ces sites web de tiers possèdent leur propre politique de confidentialité (notamment sur l'usage de cookies), que nous vous invitons à examiner. Nous n'acceptons aucune responsabilité à l'égard des politiques de confidentialité de tels sites web tiers et auxquels vous accédez à vos propres risques.
- Vie privée et protection des mineurs. Nos Sites ne s'adressent pas aux utilisateurs de moins de 16 ans. Nous ne recueillons pas sciemment des données personnelles d'enfants de moins de 16 ans. Si vous êtes un parent ou un tuteur et que vous savez que votre enfant nous a fourni des données personnelles, veuillez nous contacter. Si nous réalisons ou sommes informés que nous avons recueilli des données personnelles d'un enfant de moins de 16 ans sans vérification du consentement parental, nous prendrons des mesures pour supprimer ces informations de nos serveurs, sauf si nous sommes astreints à une obligation légale de conservation (données comptables ou relatives à un achat, données nécessaires aux garanties applicables ou à la gestion des demandes de réparation, etc.). Dans tous les cas, les utilisateurs de moins de 16 ans qui nous auraient fourni des données personnelles disposent d'un droit d'opposition à l'effacement de leurs données qu'ils peuvent exercer, à tout moment et sans motif, seul ou par le biais de leur tuteur habituel, en nous contactant à l'adresse mentionnée au chapitre VIII « Nous contacter ». Les demandes d'effacement seront traitées dans les conditions et sous les réserves décrites ci-dessus.

II. UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous recueillons et utilisons vos données personnelles en nous fondant sur une ou plusieurs des bases juridiques suivantes :

- Nous avons obtenu votre consentement préalable (par exemple lorsque vous vous abonnez à notre newsletter). Veuillez noter qu'avec cette base juridique particulière, vous avez le droit de révoquer votre consentement à tout moment (voir chapitre VI).
- Le traitement est nécessaire dans le cadre d'un contrat entre Audemars Piguet et vous (par exemple lorsque vous effectuez un achat ou demandez un service après-vente).
- Nous avons un intérêt légitime pour effectuer le traitement et cet intérêt légitime n'est pas éclipsé par vos intérêts, droits fondamentaux ou libertés (par exemple la prévention contre toute activité frauduleuse ou illégale).
- Nous devons traiter vos données personnelles afin de respecter les lois et la réglementation en vigueur.

Selon le contexte, nous pouvons utiliser vos données personnelles pour les finalités décrites ci-dessous. Veuillez noter que les types d'utilisation figurant ci-dessous dépendent de l'utilisation que vous faites de nos services et ne concernent pas systématiquement chaque utilisateur :

- Traiter vos commandes, vos demandes pour des produits (y compris votre inscription sur des listes d'attente), vos achats (y compris vos éventuelles demandes de remboursement) et les livraisons.
- Vous fournir les services que vous avez demandés, y compris dans le cadre des appels à garantie et les services après-vente.
- Effectuer des vérifications pour vous identifier et vérifier votre identité.
- Répondre à vos requêtes et questions, notamment vos demandes d'exercice de droits.
- Améliorer le service client, personnaliser et gérer notre relation avec vous. Les données collectées, qui peuvent être recoupées à partir des différentes sources citées au chapitre I., nous aident à répondre à vos demandes, à satisfaire plus efficacement vos besoins et à améliorer nos produits, nos services et l'expérience client en fonction de vos préférences et de l'historique de votre relation avec Audemars Piguet.
- Gérer les événements auxquels vous vous êtes inscrit et/ou auxquels vous avez participé.
- Vous envoyer régulièrement des communications marketing, notamment sur Audemars Piguet, les nouveautés de nos produits ou services, nos événements, les activités du MAAP, l'ouverture de nouvelles boutiques, points de vente ou des enquêtes de satisfaction portant sur nos produits et services, avec votre consentement lorsqu'il est requis.
- Vous adressez des offres publicitaires et discuter avec vous sur les réseaux sociaux lorsque vous interagissez avec les fonctionnalités de réseaux sociaux tiers comme les fonctions « like ». Nous vous recommandons de consulter les conditions d'utilisation des réseaux tiers concernés pour vous informer sur ces fonctionnalités et, le cas échéant, résilier votre inscription.
- Gérer et améliorer nos Sites et les services qui y sont proposés, ainsi que vos comptes, y compris personnaliser et faciliter votre expérience utilisateur sur nos Sites en vous présentant, que ce soit lorsque vous visitez nos Sites ou dans l'espace personnel de votre compte, du contenu spécifique à Audemars Piguet qui correspond à vos intérêts. Nous sommes également susceptibles de recouper ces données pour mieux comprendre comment les utilisateurs, en tant que groupes, utilisent les services et/ou ressources accessibles sur nos Sites.
- Gérer et enregistrer les produits perdus, volés ou contrefaits.
- Gérer le stock de certains produits à forte demande afin de permettre une répartition équitable des produits que nous vendons.
- Détecter, prévenir et lutter contre toute activité frauduleuse ou illégale, y compris pour protéger vos transactions de la fraude aux moyens de paiement, agir contre la contrefaçon et contre la revente de nos produits en violation de nos conditions générales et/ou des règles applicables à notre réseau de distribution.
- Respecter nos obligations en termes de facturation et de comptabilité, ainsi que nos obligations légales et réglementaires (telles que celles résultant de la législation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de lutte contre la corruption, ainsi que les décisions sur des sanctions et des embargos).
- Traiter des réclamations et litiges éventuels.
- Produire des rapports et statistiques, notamment à des fins de mesure du trafic sur les Sites.
- Gérer le processus de recrutement des candidatures déposées sur les Sites.
- Garantir la sécurité des boutiques et des points de vente gérés par Audemars Piguet, ainsi que du MAAP.
- Garantir la sécurité informatique et des opérations informatiques.

III. COMMENT NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous avons mis en place des mesures organisationnelles, humaines et techniques raisonnables pour protéger de façon adéquate vos données personnelles, ainsi que les traitements que nous faisons de celles-ci. Les mesures appliquées, afin d'éviter tout accès non autorisé à vos données personnelles et éviter ainsi qu'elles ne soient altérées, divulguées ou détruites, suivent des standards reconnus en matière de sécurité de l'information. Elles sont régulièrement adaptées et améliorées en fonction des progrès technologiques. Néanmoins, même si nous nous efforçons de protéger vos données personnelles en notre possession, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur nos Sites lors de leur transit via Internet au moyen d'un protocole non sécurisé.

IV. PARTAGE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous nous engageons à ne pas vendre, échanger, louer ou transférer d'une quelconque manière vos données personnelles sans votre consentement (qui aura été donné après réception d'une information préalable) et sous réserve des cas énumérés ci-dessous :

Transferts au sein d'Audemars Piguet : les différentes entités Audemars Piguet peuvent partager vos données personnelles les unes avec les autres afin d'assurer la continuité de nos services, de notre relation avec nos clients, nos clients potentiels et les utilisateurs de nos Sites, et des offres et informations que nous vous destinons. Vos données personnelles peuvent ainsi être recueillies, stockées et traitées par une entité Audemars Piguet située notamment dans les pays/régions suivantes : la Suisse, les États-Unis, l'Espace Économique Européen, la Chine, Taiwan, le Japon, la Corée du Sud, Hong-Kong, Macao, Singapour, la Malaisie, la Thaïlande, le Liban, Israël, Dubaï, Abu Dhabi et la Russie. Lorsque nous transférons des données personnelles vers un pays qui n'est pas désigné par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence ou par la Commission Européenne comme assurant un niveau suffisant de protection des données personnelles, les transferts sont régis par les clauses contractuelles en vigueur adoptées par la Commission Européenne et reprises par le Préposé ou au travers de mécanismes validés par ces derniers ou par les autorités compétentes en charge de la protection des données personnelles au sein de l'Espace Économique Européen et, cas échéant, complétées par des mesures qui pourraient être exigées dans d'autres juridictions.

Transferts à des prestataires tiers : de plus, nous sommes susceptibles de communiquer vos données personnelles à des tiers, pouvant aussi être situés à l'étranger, pour les finalités suivantes :

- Nous pouvons faire appel à des prestataires de services tiers pour nous aider à exploiter notre entreprise (par exemple en lien avec l'exécution des commandes, le traitement des paiements, la détection de fraudes, la vérification d'identité, la gestion de nos centres relations clients, l'envoi de newsletters, l'organisation d'événements, la gestion de nos systèmes d'information), administrer les Sites et les services qui y sont proposés, notamment par l'utilisation de Google Analytics, comme cela est décrit dans la Cookie Policy. Vous pouvez accéder à notre Cookie Policy [ici](#).
- Nous pouvons partager vos demandes de contact ou de prise de rendez-vous avec les détaillants ou les centres de réparation concernés.

- Dans le cadre des finalités décrites au chapitre II ci-dessus, nous pouvons partager avec nos partenaires commerciaux et publicitaires des recoupements d'informations démographiques, par groupes d'utilisateurs (ne contenant dès lors aucun élément d'identification directe de nos visiteurs), et ceci à des fins statistiques et de publicité des produits et services d'Audemars Piguet.

- Nous pourrions communiquer ces données à une entité tierce dans le cadre d'une fusion ou d'un rachat, ou encore à toute organisation impliquée dans un transfert ou une vente de notre activité ou de notre capital. Nous exigeons toujours de ces tiers qu'ils présentent des garanties de confidentialité et de sécurité suffisantes et qu'ils prennent les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour protéger vos données personnelles conformément à la législation applicable. Lorsque nous transférons des données personnelles vers un pays qui n'est pas désigné par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence ou par la Commission Européenne comme assurant un niveau suffisant de protection des données personnelles, les transferts sont régis par les clauses contractuelles en vigueur adoptées par la Commission Européenne et reprises par le Préposé ou au travers de mécanismes validés par ces derniers ou par les autorités compétentes en charge de la protection des données personnelles au sein de l'Espace Économique Européen et, cas échéant, complétées par des mesures qui pourraient être exigées dans d'autres juridictions. Par ailleurs, les prestataires de services ne sont autorisés à accéder à vos données personnelles et à les utiliser pour notre compte qu'eu égard aux tâches spécifiques qui leur ont été assignées, sur la base de nos instructions.

La liste des pays dans lesquels nous transférons des données personnelles peut évoluer. Vous pouvez demander une liste à jour des pays dans lesquels nos données personnelles sont susceptibles de transférer vos données personnelles pour des finalités déterminées à l'adresse indiquée au chapitre VIII « nous contacter ».

Transfert à des tiers pour des motifs juridiques : nous sommes susceptibles de communiquer des données personnelles pour satisfaire des exigences légales, répondre à la demande d'un organisme compétent chargé de l'application de la loi, exercer nos droits ou nous défendre dans le cadre d'une réclamation ou d'une procédure judiciaire ou pour fournir une preuve, pour protéger les intérêts d'une entité Audemars Piguet et lutter contre la fraude.

V. CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous conservons vos données personnelles pendant le délai nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies au chapitre II ci-dessus, sauf dans les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

En particulier :

- Les données personnelles utilisées pour gérer notre relation avec vous ou pour vous envoyer des informations, notamment sur Audemars Piguet, les nouveautés de nos produits ou de nos services, des événements ou des enquêtes de satisfaction seront conservées pour la durée nécessaire à la gestion de notre relation avec vous, et pour une durée de trois ans à compter de la fin de votre relation commerciale avec Audemars Piguet (cas échéant à compter de la fin de la période de garantie applicable à votre achat) ou de votre dernière utilisation des services disponibles sur nos Site ou de votre dernier contact avec Audemars Piguet.
- Les données liées à la gestion et à l'historique de vos achats et des services fournis, ainsi qu'à la gestion des réclamations et des appels à garantie seront conservées pour une durée maximale de dix ans à compter du dernier événement.

Ces durées maximales s'appliquent sauf si vous demandez l'effacement ou la cessation d'utilisation de vos données avant l'expiration de ces durées pour un motif compatible avec une obligation légale de conservation qui s'imposerait à Audemars Piguet.

VI. VOS DROITS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Accès aux données personnelles, modification, mise à jour et suppression : lorsque la loi applicable le prévoit, vous pouvez (i) demander à accéder aux données personnelles vous concernant détenues par une entité Audemars Piguet, les consulter et en obtenir une copie papier ou électronique, et (ii) demander la correction, la limitation, la mise à jour ou la suppression de vos données personnelles ou vous opposer à leur traitement. Vous pouvez exercer ces droits en adressant une demande écrite, à l'entité Audemars Piguet avec laquelle vous interagissez ou à l'adresse postale ou électronique indiquée au chapitre VIII « Nous contacter » ci-dessous. En général, nous pouvons vérifier l'identité du requérant en comparant les informations que vous nous fournissez avec des informations que nous avons recueillies sur vous. Nous pouvons toutefois devoir vous demander des informations supplémentaires pour vérifier votre identité. Dans la mesure où nous sommes en mesure de vérifier l'identité du requérant avec un degré satisfaisant de certitude, nous nous efforcerons de vous présenter les données personnelles concernées, de les corriger ou de les effacer, en fonction de votre demande et dans les conditions prévues par la loi applicable.

Veuillez noter que dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure de supprimer vos données personnelles sans supprimer également votre compte d'utilisateur. Il est par ailleurs possible que nous devions conserver certaines de vos données personnelles après votre demande de suppression, afin de respecter nos obligations légales ou contractuelles. Nous pouvons également être autorisés par la loi applicable à conserver certaines de vos données personnelles pour répondre à nos obligations légales. Opt-out : vous pouvez également à tout moment demander à ne plus recevoir d'informations ou d'offres de notre part, soit en suivant le processus de désinscription décrit dans les messages que vous recevrez de notre part, soit en nous écrivant à l'adresse indiquée au chapitre VIII « Nous contacter » ci-dessous. Si vous le faites, nous mettrons à jour notre base de données et prendrons toutes les mesures raisonnables pour répondre à votre demande le plus rapidement possible, mais nous pouvons continuer à vous contacter dans la mesure nécessaire en lien avec tout produit ou service que vous avez demandé. Portabilité : étant donné l'extrême spécificité des produits de haute horlogerie qui sont conçus et commercialisés par Audemars Piguet, ainsi que les prestations de services qui y sont associées, Audemars Piguet ne saurait, sauf demande individuelle écrite et spécifique qui nous serait adressée et justifiée par un motif légitime, faire l'objet de portabilité au sens prévu par le RGPD.

Réclamation auprès d'une autorité de contrôle : sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez notamment le droit d'introduire une réclamation auprès de votre autorité de contrôle compétente pour l'application des règles en matière de protection des données en cas de violation présumée des règles de protection des données qui vous sont applicables.

VII. MODIFICATIONS DE NOTRE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Nous nous réservons le droit de modifier la Déclaration de Confidentialité à tout moment. Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des modifications et rester informés sur les mesures que nous prenons pour protéger les données personnelles que nous recueillons. Il vous incombe de consulter régulièrement nos Sites pour prendre connaissance des modifications qui lui sont apportées.

VIII. NOUS CONTACTER

Pour toute question relative à cette Déclaration de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail privacy@audemarspiguet.com ou à l'adresse postale Audemars Piguet (Marketing) SA, Attn: Data Protection Officer, Route de France 16, 1348 Le Brassus, Suisse.