

カスタマーサービス 基本条件

第1条 適用範囲

オーデマピゲジャパン株式会社(以下「AP」といいます。)の本カスタマーサービス基本条件(以下「本基本条件」といいます。)は第三者、個人又は法人(以下「お客様」といいます。)が所有し、本サービス(以下に定義します。)を目的としてお預かりした「オーデマ ピゲ」ブランドの時計につきAPが行う修理その他メンテナンスサービス(以下「本サービス」といいます。)の全てに適用されます。

第2条 本サービスを目的とした時計の引き取りを含むオンラインチェックイン及び来店時のお預かり並びにお見積り

2.1. お客様は、事前に予約していただいた上でAPIに来店して時計を預けていただく方法又はオンラインチェックインサービスを利用する方法により本サービスを予約することができます。オンラインチェックインサービスを利用する方法の場合、お客様はwww.audemarspiguet.comにてアカウント作成後に、時計の引き取り依頼を含むオンラインチェックインサービスを提供する国または地域において、本サービスを予約することができます。オンラインチェックインサービスで予約をされたお客様には時計の発送用の包装キットとともに、ご自身で安全に発送していただくための説明書をお届けします。本サービスにおける配送条件についてプライバシーポリシーも含めご確認ください。また、配送準備が完了しましたら、AP指定の配送業者にご連絡いただき、お引き取りの日程を配送業者と調整いただきます。配送業者に時計を引き渡した後の、時計の引き取り依頼を含むオンラインチェックインサービスのキャンセルはできません。時計は配送業者から、地域や本サービスに必要とされるスキル、所要期間を考慮して、オーデマ ピゲグループの国内または海外の最適なカスタマーサービスセンターに配送されます。

2.2. 時計が配送業者からAPに届いたときまたはお客様ご自身で時計をAPにお預けになったときに、必要となる本サービスの種類及び費用が直ちに判断できる場合には、APIは、お客様に対し、お見積書(以下「見積書」といいます。)をご提示します。お客様ご自身で時計をAPにお預けになったときに必要となる本サービスの種類及び費用を直ちに判断することができない場合には、APIは、お客様に対し、本サービスを目的としてAPが時計を預かったことを証明する修理御預り証(以下「修理御預り証」といいます。)をお渡しし、合理的な期間内に見積書をご提示します。見積書または修理御預り証(該当する場合は)共に、APに時計が到着した時点でAPが確認した当該時計の外観全般の状態について記載したものにいたします。お客様は、見積り内容の本サービスの実施を希望する場合は、見積書の有効期間内に、第2条4項の方法により、APに対し見積り内容の承諾を行うものとします。保証期間中の時計をお預りしたときには、見積書の作成時に発見されなかった保証対象外の不具合が見積書作成後に判明した場合は、APIは、いつでも、見積書を変更することができるとします。

2.3. お客様からの要求があった場合またはお客様から時計をお預かりした時点で本サービスの内容及び料金を直ちに判断することができない場合は、APIは、ムーブメントの検査のための時計のケースの分解を含む見積書を合理的な期間内にお客様に送付します。また、お客様の要求に応じ、APIは、本サービス中に交換又は修理を行う時計部品を記載した詳細な見積書(以下「詳細見積書」といいます。)を作成することがあります。本基本条件において、「見積書」には、詳細見積書その他あらゆる見積書が含まれるものとします。

2.4. 見積書は発行日から3か月間有効とし、お客様は、同見積書記載の内容の本サービスの実施を希望する場合には、書面により明示的に承諾いただくものとします。APIは、見積書の有効期間中に3回までリマインダーをお送りすることがあります(ただし、APがお客様に対して当該リマインダーをお送りする義務を負うものではありません。)

2.5. 本サービス開始前に、時計の動作、完全性及び防水性を維持するために必要な見積書に含まれていない追加作業が必要となる場合が判明した場合、APIは直ちに最新の見積書をお客様に送付します。この場合、APIは、お客様から最新の見積書について書面により明示的に承諾いただいた場合に限り本サービスを開始します。

2.6. APIは、見積書作成のため国内または海外のAP認定サービスセンターに時計を配送する権利を有するものとします。

2.7. APでお預かりした時計は、お預かりした時点の時計の基本状態が直ちにデジタルデータで記録されます。APIは本サービス提供中いつでも、時計の画像または映像を追加で撮影する権利を有します。APIは、お客様の要求に応じ、お客様に対してその画像、映像又は当該映像の一部を提供します。APIは請求書記載の日付から最大12ヶ月間、当該画像または映像を保存するものとします。

第3条 見積書の作成費用

見積書は原則として無料で作成します。ただし、リファレンスが確認できない時計又は修復を必要とする時計又はグランドコンプリケーションを搭載した特定のモデルの時計の見積書についてはこの限りではありません。見積書の作成が有料の場合には、APで時計をお預かりしたときに、デポジット請求書を発行します。デポジット請求書は、当該見積書が承諾されなかった場合に限り、当該時計をお客様が受け取るときまでに決済していただきます。見積書が期限内に承諾されなかった場合、APIには見積書の作成費用と時計の保管費用を請求する権利があるものとします。

第4条 本サービスの料金

4.1. 見積書に記載される本サービスの料金には、APとお客様間に別段の書面による合意がない限り、消費税その他適用される税、並びに梱包、輸送及び保険にかかる料金は含まれません。APIは、お客様に対して引取依頼を伴う修理のウェブチェックインの料金を別途請求する権利を有します。

4.2. AP及びお客様が別途署名のある書面により同意した場合を除き、時計はお客様が本サービスの料金をお支払いいただいたときにお客様の元にお返しします。ただし、APIは、時計の修復を伴うサービス(以下「修復サービス」といいます。)を行う場合、又は本サービス完了時にお客様がAPにおいて時計を直接お引き取りされない場合(第8条)などにおいて、費用の一部又は全額の前払いを要求する権利を有します。

第5条 お客様による見積書の承諾拒否

見積書の有効期限内にお客様の承諾が得られない場合、又はお客様に見積書を承諾いただけなかった場合には、第3条に記載する見積書の作成費用全額が支払われ次第、第8条に従い、時計を可能な限りAPでお預かりしたときと同じ状態でお客様にお返しします。

第6条 お客様による見積書の承諾

6.1. お客様が、見積書をその発行日から15営業日以内に承諾された場合、APIは、見積書に記載する期間内に本サービスを履行するために合理的な努力を行うことに同意します。お客様が、その発行日から15営業日経過後に見積書を承諾された場合、APIは、新たな所要期間をお客様に提示します。かかる新たな所要期間は、当該時点におけるAPの作業量を加味して見積書に当初記載されたものより長くなる場合があります。お客様に提示された所要期間はあくまでも目安の所要期間となります。「営業日」とは土曜、日曜、日本国の祝日以外で日本国内の銀行が営業する日を指します。

6.2. お客様が、見積書を明示的に承諾されるのと同時に、APIは、本サービスの履行を開始します。APが本サービスを開始した場合、お客様は、ストラップの交換サービスを除き、見積書の承諾を撤回することはできません。

6.3. 本サービスを履行するため、APIは、時計を受領した場所とは異なる(国内または海外に所在する)AP認定サービスセンターに時計を発送できるものとします。

6.4. 本サービス中に時計の経年劣化、その他の時計の状態、不可抗力などAPの責に帰さない事由による問題が判明し、本サービスを当初の提案通りに、あるいは全く遂行することができなくなったときは、APIは、見積書を改訂又は修正し、あるいは本サービスを中止することができるものとします。改訂又は修正された見積書をお客様が承諾されない場合又はサービスが中止された場合、当該時計は、可能な限りAPでお預かりしたときと同じ状態でお客様にお返しします。見積書が有料で作成された場合には、時計をお客様にお返しするときまでに見積書作成費用をお支払いいただくものとします。

6.5. APが合理的な努力を払っても、不可抗力又はその他の理由により提示された所要期間内に本サービスを完了できない場合、遅延の結果が生じた状況の性質及び規模に応じ、AP及びお客様の書面による合意に基づいて本サービスの履行期限を延長します。

6.6. 本条項で定める不可抗力とは、事故、異常気象事象、自然現象、火災、爆発、天災、政府機関による作為又は不作為、予期せぬ法律又は規則の変更、原材料又はエネルギーの安定供給欠如、感染症、疫病、隔離、都市封鎖、テロ行為、ストライキ、暴動、戦争又は内乱、その他APの責めに帰さない事由を指しますが、これらに限られないものとします。

第7条 部品の交換

7.1. 本サービス中に交換した部品(ストラップ及びプレスレットを除きます。)の代金は、本サービスに通常必要なものとしてAPが定める部品交換である場合に限り、本サービス料金に含まれます。ただし、本サービスに通常必要なものとしてAPが定める部品交換の対象部品であっても、時計が衝撃その他損傷を受け、APが定める通常の交換時期より前に特定の部品の交換が必要となった場合は、これらの部品代は別途お客様に請求させていただきます。いずれの場合においても、本サービスの請求額には、交換部品、特に貴金属でできている交換部品の費用が勘案されています。見積書を承諾いただくことにより、お客様は、交換後の部品(ストラップ及びプレスレットを除きます。)はAPが保持し、お客様が当該部品の返却を要求する権利を放棄することに同意いただけます。お客様が当該部品の返却を希望される場合には、見積書の承諾時までに書面によりAPIに通知することとし、APIは、それにより本サービスの料金を引き上げる権利を有するものとします。摩耗部品は、本サービスの一環として、APの基準に従い最新技術で製造された新しいデザインの部品と交換します。ただし、摩耗部品が衝撃その他損傷を受け、APが定める通常の交換時期より前に交換が必要となった場合は、これらの部品代は別途お客様に請求させていただきます。

7.2. 修復サービスを行う場合に必要となる、すでに入手不可能となったオリジナルの部品については、専門の時計職人が出来る限り手作業で再現します。

7.3. オリジナルと同一の文字盤及びストラップは、特定の期間しか入手できない場合があります。入手不可能な場合、APIは、オリジナル部品と出来るだけ外観が類似している文字盤やストラップ(又は両方)と交換するか、あるいは、技術的に可能な場合には、オリジナルの文字盤を修理します。

第8条 本サービス完了時のお客様への時計の返却

8.1. 本サービスが完了した場合、お客様が見積書を承諾されなければ拒否された場合、又は本サービスが何らかの理由で中止となった場合、APIはその旨及びAPIにて時計を返却することをお客様にお知らせします。お客様が時計を直接引き取るときには、見積書、修理御預り証(作成された場合)及び身分証明書をAPIに提示いただく必要がございます。配送業者によりお預かりした時計の場合(引き取り依頼を含むオンラインチェックインサービスの場合)は、本サービスの決済完了後、お客様が配送業者に時計をお預けになった同一国の住所宛てのみに返送致します。

8.2. APIは、お客様の書面によるご依頼により、合理的期間内に、安全なパッケージで梱包し、本サービスのために時計をお預かりしたときにお客様からいただいた日本国内の住所宛てに時計を返送することがあります。お客様が国外からAPIに時計を送付された場合には、合理的期間内に、安全なパッケージで梱包して、お客様からいただいた当該時計の差出国の住所宛てに時計を返送します。ただし、必要な通関手続の全てが完了している場合に限り、APIがお客様の時計をお預かりした後のお客様の住所の変更は、APが定めるお客様の正式な本人確認が行われた後でなければお受けできません。

8.3. お客様から提示のあった住所の誤り又は不足に起因して時計に生じた損害及び/又は紛失については、APIは一切責任を負いません。

第9条 時計の紛失又は破損

9.1. APへの発送前:

・お客様が直接APに向けて時計を発送される場合、輸送中に生じた破損、APが受け取る前に生じた紛失又は盗難については、APIは一切責任を負いません。お客様は、配達証明付き及び/又はその他確実な発送方法又は配送サービスで時計を発送してください。ご要望により、APIは、あくまでも参考としてではありますが、現行モデル又は類似の時計の再取得価額をお見積りします。その他の時計については、一般に知られているオークションハウスのみが、時計の価値の評価を行うことができます。お客様は、本サービスを受けるためにAPIに直接送付する時計の輸出/輸入手続及び条件を遵守することについて全般的に責任を負うものとします。いかなる場合も、APIは、お客様が行ったこれらの手続及び条件違反については一切責任を負いません。

・お客様が配送キットに記載された梱包、発送の指示を完全に遵守した上で、APがお客様指定の住所にて、引き取り依頼を含むオンラインチェックインサービスにより、AP指定の配送業者によりお預かりした後の輸送中に生じた時計の紛失、盗難については、APは第9条2項の規定に従いお客様に補償するものとなります。

9.2. APへの配達後： APが最大の注意を払ったとしても、お客様から本サービスを目的としてお預かりした時計の修理中に、時計の部品が破損することがあります。APでかかる部品の修理または交換が行えない場合、お客様は、APが次の規定に従った補償を行うことに同意するものとなります。

・ 現行コレクションモデルの場合：APは、破損した時計と同じモデルの新品の時計との交換、若しくは限定モデルの場合には、同じ価格(お客様が当該時計に支払った価格とします。ただし、同じモデル又は類似モデルのオーデマ ピゲ・ジュネーブティックにおける販売価格を超えない範囲内とします。)の類似の時計との交換、APの完全な裁量により当該時計の市場価格に基づく金銭賠償を行います。

・ 現行コレクション以外のモデルの場合：APは、同じ価格(お客様が当該時計に支払った価格とします。ただし、同じモデル又は類似モデルのオーデマ ピゲ・ジュネーブティックにおける販売価格を超えない範囲内とします。)の類似の時計との交換、APの完全な裁量により当該時計の市場価格に基づく金銭賠償を行います。

9.3. お客様に時計を返送する際： APからお客様へのお時計の輸送中、お客様の元に届く前に紛失又は盗難が生じた場合、第8条3項に該当する場合を除き、APは、第9条2項の規定に従った補償のみを行うことに同意します。

第10条 時計の交換に際し目安となる価格

10.1. APは、お客様の書面によるご依頼があった場合、以下の規定に従い、保険で使用する目的の場合に限り、お客様の時計の交換に際し目安となる価格を無料にてお知らせします。

・ 現行コレクションモデルの場合：APは同じモデルの新品の時計のオーデマ ピゲ・ジュネーブティックにおける現在の価格をお知らせします。

・ 現行コレクション以外のモデルの場合： APは合理的努力に基づき、コレクションで類似のモデルの新品の時計のオーデマ ピゲ・ジュネーブティックにおける現在の価格をお知らせします。

・ 限定モデル又は25年以上前のモデルの場合：APはお客様の時計の交換に際し目安となる価格をお知らせすることができません。なお、お客様ご自身で信頼のおけるオークションハウスに価格査定を依頼されることは可能です。

10.2. APは、個別の時計に対する市場価格のお見積もりは行いません。

第11条 サービスの保証

11.1. 第12条の規定に従い、本サービスの一環として行った作業及び交換部品は、請求書の日から2年間保証されます。

11.2. 第11条1項に基づく保証は、部品の欠陥、本サービス中の製造上の欠陥、または時計をお客様にお返しするときの輸送中に生じた破損を含むすべての製造上または作業場の欠陥(以下「不適合」といいます。)に適用されます。ただし、APが第9条に基づき責任を負わない場合は、この限りではありません。

11.3. 次に規定する事柄により直接的又は間接的に生じた時計の不適合については、本条の保証の対象外となります。通常の使用による摩損、外部からの衝撃、通常とは異なる使用、誤った操作方法、AP認定サービスセンター以外で履行された作業、防水性保持のため推奨される行動を怠り、防水性の低下した時計に水が侵入したことに係る損傷が生じた場合(第12条に規定します。)

11.4. 本サービスが完了して時計がお客様に返却された場合、お客様は時計を確認する責任を負い、直ちに発見し得る不適合に気づいたときは、本サービスを受けた当該時計が返却された日から10営業日以内にAPに書面で通知するものとなります。お客様が10営業日以内にAPに対してかかる通知を怠った場合、合理的な理由により直ちには通知し得なかった不適合に関連するものを除き、お客様は当該時計を良好な状態で受領したものとみなし、APは一切の請求及び責任から免責されるものとなります。かかる場合、お客様は本基本条件に基づく当該不適合の有償の修理依頼のみを行うことができます。

11.5. お客様が本サービスの全部または一部の履行を承諾しない場合(特に、メンテナンス、修理又は防水性回復サービス)、APは、時計の動作、防水性及び完全性に関連する一切の義務及び保証責任から免責されるものとなります。

第12条 時計の防水性

12.1. 時計の防水性は、何らかの事故又は刺激の強い物質(酸、香水、液体金属など)との接触により低下することがあります。これらの事故が生じた場合、時計が決して液体に触れることのないようにし、迅速に防水点検を行うことが重要です。砂、塩及び塩素は浸食作用・腐食作用のある物質です。頻繁に泳ぎに行かれる場合は、定期的に時計(ストラップを含む。)を真水ですすいだ後に、乾燥させることをお勧めします。いずれの場合も、レザーストラップの付いた時計は、防水性のあるものであってもストラップが損傷するため、水に浸さないようにしてください。お客様の時計が非防水モデルの場合、水その他液体に触れさせないように注意してください。非防水の時計に湿気が侵入したことにより生じた不具合については、本基本条件が定める保証の対象とはなりません。

12.2. 防水点検は、最低2年ごと、時計が頻繁に水分や湿気にさらされる環境において使用される場合には毎年受けることをお勧めします。この防水点検は、本サービスに規定されるものではなく、適切な機器を備えたAP認定サービスセンターで無償で承りますが、本基本条件が定める保証の対象外となります。

12.3. 上記防水点検の結果問題が判明した場合には、APより有償での防水サービス(時計の分解及び時計の防水性回復のためのパッキンの交換)をお勧めいたします。かかる防水サービスは、時計の使用頻度により2年から3年ごと、事故が発生したときは直ちに必要となります。当該サービスを受けた場合には、第12条4項及び5項の規定に従い、耐水性は2年間保証されますが、これは、時計全体の動作やその他の機能を保証するものではありません。

12.4. 長年にわたる使用により、ムーブメントに湿気が侵入し又はムーブメントが酸化したことにより、時計に不具合が生じることがあります。通常の使用により、又はAP社外でのポリッシング仕上げにより時計に僅かな歪みが生じ、防水性が失われ、本サービスを実施しても、防水性を回復することができないことがあります。

12.5. APでは、時計のケースを開ける場合には必ず、時計の防水性回復サービスを受けることをお勧めしています。お客様がこのサービスを拒否された場合は、本基本条件が定める保証の対象外となります。

第13条 クォーツ時計の電池交換

APでは、クォーツ時計の電池の交換時には、必ず、時計の防水性回復サービスを受けることをお勧めしております。お客様がこれを拒否された場合は、本基本条件が定める保証の対象外となります。新たな電池への交換については無償で承ります。かかる電池交換は、時計全体の動作やその他の機能、または追加でその他のサービスが必要ないことを保証するものではありません。

第14条 磁気について

スキャナー、家電製品及び携帯電話などの最新機器の多くは磁場を生成します。磁場に近づけると時計が磁気を帯び、機能に影響が出る場合があります。かかる場合、APはお客様に時計の磁気について点検を受けることをお勧めします。この点検は、本サービスに規定されるものではなく、適切な機器を備えたAP認定サービスセンターで無償で承りますが、本基本条件が定める保証の対象外となります。

第15条 リファレンスの変更

時計の過去又は現行のコレクションから既存のモデルへの外観の変更に関し、APが明示的に承認している場合、特定の外観上の変更が認められます。当該変更においては、時計の外観の変更に係る情報を保持するために時計のリファレンス又はAPが管理する記録の変更が必要となる場合があります。

第16条 シリアル番号の変更

時計のケース、ミドルケース、裏蓋又はムーブメント一式を交換する必要がある場合、新たな部品には当初刻印された番号と異なるシリアル番号が刻印される場合があります。APはこの変更記録を保管し、当該新シリアル番号は固有のものであること、及びオーデマ ピゲグループのデータベースにこれが記録されることを保証します。限定モデルについては、お客様が、リサイクルのためAPに部品を引き渡すことを拒否されない場合、APは、例外的にケース、ムーブメント、ミドルケース及び裏蓋の原番号を維持します。

第17条 偽造品

時計の検査を行った結果、時計の部品が偽造部品(偽造品又は混成品を含む)であることが明らかとなった場合、APは当該時計について、本サービスを提供いたしません。APは、当該時計が偽造品であることを示す視覚的及び技術的特徴を書面に記録します。APは時計の出所に関する情報を収集するために、更なる調査を行うことがあります。お客様が偽造品のAPへの引渡しに同意いただける場合、APは、お客様に対し、当該時計がオーデマ ピゲグループの正規品ではないことを証明する確認書を発行します。

第18条 外観が変更された時計

時計(又はその部品)に、本来の外観又は機能が変更された箇所がある場合、APは、その裁量により、当該時計を本来の外観又は機能に回復するために必要な作業を勸奨した見積書を作成し、本サービスの対象を原状の外観及び機能を維持している時計部品に限定し、または本サービスを提供しないことが認められます。

第19条 盗難品

APがお客様から受け取った時計に盗難届が提出されていた場合、APは前所有者に対してAPが当該時計を預かった旨を通知し、及び/又は当該時計の法律上の所有権の帰属を決定する権限を有する関係当局に当該時計について報告できるものとなります。前所有者と現所有者双方の書面による合意がある場合を除き、APは所有権の帰属が確定するまで当該時計を保管することができます。

第20条 個人情報

APはカスタマーサービス提供を目的として、お客様の個人情報を収集し、使用します。詳細なプライバシーポリシーについては、ご請求の上入手いただくか、www.audemarspiguet.comをご参照ください。

第21条 完全合意

21.1. 第21条2項に従い、見積書、修理御預り証、本基本条件、及びwww.audemarspiguet.comに記載されるプライバシーポリシーはいずれも、本サービスの提供に関するAPとお客様の間の完全合意を構成し、両当事者が本基本条件締結前に行った書面又は口頭による合意事項、表明事項及び了解事項に優先します。両当事者は、見積書、修理御預り証、又は本基本条件の書面に明示の記載のない表明事項に基づく取引を行っていないことを確認します。

21.2. 本サービスについてAPとお客様の認識の不一致や曖昧性が生じた場合には、1、見積書、2、本基本条件、3、修理御預り証の優先順位に従って解決を図るものとなります。本基本条件に関しては、www.audemarspiguet.comに記載されるプライバシーポリシーの規定に従うものとなります。

21.3. お客様がwww.audemarspiguet.comでオンラインサービスをご要望されるときには、www.audemarspiguet.comに記載される利用規約およびクッキーポリシーが本カスタマーサービス基本条件に組み込まれるものとなります。

第22条 適用法

本基本条件に関する事項にかかるAPとお客様との間の関係は、日本法を準拠法とします。日本の法律がお客様ご自身の国の強行消費者法と異なる場合には、APがお客様に同様の保護を提供します。

第23条 管轄裁判所

本基本条件に関する事項にかかる紛争は、訴額に応じて東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

AUDEMARS PIGUET
Le Brassus