

经西铁城（中国）钟表有限公司指定销售网点售出的每只西铁城品牌手表均配备《保证书（Guarantee Card）》一份。本保证书包括《西铁城（中国）保证书》及《国际保证书（International Guarantee）》两部分。在中国大陆地区适用《西铁城（中国）保证书》，在其他国家和地区适用《国际保证书（International Guarantee）》。

《西铁城（中国）保证书》

（版本号：CCW-3GC-V02）

一、为保护消费者的合法权益，西铁城（中国）钟表有限公司（以下简称西铁城公司）根据中华人民共和国相关法律和法规制定本保证书，明确西铁城品牌手表的维护、修理、商品更换及退货实施细则。

二、消费者购买西铁城手表时，销售商应完整填写本保证书并加盖销售单位公章。消费者应妥善保管本保证书，凭填写完整并由销售商加盖公章的本保证书及购物发票享受西铁城公司的三年保修服务（保修服务包括第三条修理服务及第四条维护服务的承诺内容）。保修期按保证书上的购买日期和购物发票开具日期起算 3 年，两者不一致的，以其中较早的日期为起算日。

三、关于保修期内修理服务的承诺：

1. 经西铁城公司鉴定确认，手表出现表盘上镶嵌物（钻石、刻度、商标及日历框等）脱落现象的，可免费修理；

2. 经西铁城公司鉴定确认，手表的表壳及表带部分出现了确属制造、装配工艺上的缺陷所导致不能正常使用的现象的，可免费修理；

3. 经西铁城公司鉴定确认，手表在正常环境下保管和使用，发生了确属非人为因素造成的手表停走或走时不准（手表走时误差超过国家行业标准）的现象的，可免费修理。在国家行业标准内的走时误差均属正常范围。手表因受到震动、磁力等意外因素影响，快慢误差可能会超过国家行业标准，但是经过调整后可以恢复到正常标准的，不属于性能故障，该调整服务不视为修理。

四、关于保修期内维护服务的承诺：

1. 调整表带节的服务。所有指定维修服务网点和部分具备条件的销售网点可免费为消费者截取表带节，剩余表带节，消费者应妥善保管。增加表带节时，消费者能提供原配表带节时不收取调整费。

2. 在不开底盖的情况下提供的手表对时和功能调整服务。

3. 其它维护服务内容还包括外观清洗、石英手表更换电池、手表机芯保养等，此类服务属于有偿服务。

五、保修期外，对于收费进行修理服务以及机芯保养后的手表，从约定的取表日期起对该修理及机芯保养内容保修半年。

六、以下情况不属于保修服务范围：

1. 保修期满后发生损坏者；

2. 因消费者保管、使用及修理不当造成损坏者；
3. 在非西铁城公司指定维修服务网点维修，造成损坏者；
4. 因火灾、其他自然灾害等不可抗力而引起手表损坏者；
5. 无法提供填写完整并由销售商加盖公章的保证书及购物发票者；
6. 手表外观件（表壳、表玻璃、表把、表带及外观固定件等）人为损坏者；
7. 更换石英手表电池者（如果消费者购买的是石英表，购买时的电池是作为检测机芯的运行和性能之用，因手表在装配时已装上电池，故表内电池之寿命可能会比说明书介绍的要短）。

七、若符合本保证书第八至十一条之规定办理退货或换货时，消费者需凭购物发票及本保证书，到原购买柜台按本保证书第十二条规定办理退货或换货。

八、手表自售出之日起 7 日内，出现本保证书第三条所列问题，经西铁城公司鉴定确认，消费者可以选择退货、换货或修理。

九、手表自售出之日起 15 日内，出现本保证书第三条所列问题，经西铁城公司鉴定确认，消费者可选择换货或者修理。

十、在保修期内，于西铁城公司指定维修服务网点按本保证书第三条所承诺的内容进行修理服务两次后，仍不能正常使用的，凭本保证书、购物发票和西铁城公司指定维修服务网点提供的修理记录及证明，由原

购买柜台负责为消费者调换同型号的产品或者按本保证书第十二条的规定退货。对于本保证书第二条和第五条承诺的保修期，只分别计算其保修期内修理次数，不进行累计。

十一、在保修期内，因保修范围内零配件缺货，自送修之日起超过90日未修好的，西铁城公司指定维修服务网点应当在修理状况中注明，原购买柜台据此为消费者调换同型号产品，若无同型号产品调换时可以为消费者调换其它同价位产品。

十二、在保修期内，符合本保证书八至十一条的换货条件的，原购买柜台因无同型号产品，消费者不愿调换其他型号产品而要求退货的，原购买柜台予以退货。办理退货时，对已使用过的手表按规定收取折旧费，折旧费标准为每天万分之五。折旧费计算自开具购物发票之日起至退货之日止，其中应当扣除修理占用和待修的时间。

十三、换货后的手表保修期自换货之日起重新计算。由原购买柜台在发票背面加盖公章并提供新的保证书。换货之日为原购买柜台在发票背面加盖公章之日或新保证书的签发日期二者之中较早的日期为准。

十四、于中国大陆地区的西铁城授权销售商处购买的西铁城品牌手表，在保修期内，因本保证书第三条所列问题发生的往返必要邮寄费用（不含保价费）由西铁城公司承担，每只手表每次必要邮费承担上限为单程30元人民币。消费者必须提供邮寄费用发票。

在保修期内，除本保证第三条所列问题外，其它服务发生的寄出费

用由消费者承担，寄回费用由西铁城公司承担。

在保修期外，所有服务发生的往返必要邮寄费用均由消费者承担。

十五、除西铁城官方网站 www.citizen.com.cn 以外，未经授权的其他单位、个人在网上销售的西铁城品牌手表，以及通过非正规渠道销售、购买的西铁城品牌手表，不享受西铁城公司及所有西铁城公司指定维修服务网点的保修服务。

在西铁城公司授权的网络销售商处购买的西铁城品牌手表，销售商承诺无理由退货的商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但消费者应确保退货的商品完好。

西铁城品牌手表属于贵重商品，因此确保退货商品完好的重要依据包括但不限于以下：

1. 销售商使用可视包装（如：全透明 360 度悬浮包装等）进行商品本身封装的，消费者应确保不拆开商品本身封装。

2. 销售商采用其它包装形式的，消费者应不揭开商品本身贴膜，确保不影响商品的再次销售。

若消费者未能确保退货的商品完好，则须按照与销售商的事先约定，补偿销售商的相应损失。

若消费者退货的商品完好，则销售商应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；销售商和消费者另有约定的，按照约定。

在西铁城公司授权的网络销售商处购买的西铁城品牌手表，销售商事先告知并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。

十六、本保证书所涉及的修理周期和检测标准等均按照全国性法律、法规及其他规范性文件的规定所制定，若与地方性法律、法规相冲突时，以全国性法律、法规及其他规范性文件的规定为准。

十七、消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由销售商或维修商负责向西铁城公司申请进行检测，送检相关费用由销售商或维修商承担。西铁城公司将按照销售商品或提供服务当时的中华人民共和国《指针式石英手表》国家标准（GB）、中华人民共和国《机械手表》轻工行业标准（QB）进行检测鉴定并出具证明。若消费者不能接受西铁城公司的检测鉴定结果，仍可以向国家指定的钟表质量监督检测部门申请检测鉴定，送检相关费用由消费者自理。若消费者自购买商品时已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

国家指定钟表质量监督检测部门，如：

中国国家钟表质量监督检验中心

北京市钟表质量监督检验站

西铁城公司直属维修服务中心：

北京维修服务中心

地址：北京市顺义区天竺空港工业区天纬二街
天柱路7号

西铁城（中国）钟表有限公司

邮编：101312

联系电话：400-650-1958/按键选择：2-1-2

上海维修服务中心

地址：上海市淮海中路 887 号永新大厦
7011 室

西铁城（中国）钟表有限公司上海分公司

邮编：200020

联系电话：400-650-1958/按键选择：2-4-2

更多西铁城公司指定销售网点和维修服务网点的最新信息请登陆西铁城官方网站

（www.citizen.com.cn）销售网点、网络销售认证、服务网点页面进行查询或咨询西铁城客服热线 400-650-1958。

本保证书之条款自 2014 年 3 月 15 日起生效。