

光动能机芯有偿两年保修期延展服务书

(版本号: CCW-EW1208)

序言

以持续不断地提升客户满意度为己任，西铁城（中国）钟表有限公司在现有的手表三年保修服务的基础上推出光动能机芯有偿两年保修期延展服务，自 2012 年 8 月 1 日起，消费者在中国大陆地区通过西铁城公司指定销售网点购买西铁城光动能（Eco-Drive 标识）手表，通过西铁城官方网站注册成为会员并经单品条码验证升级为高级会员后，可以申请保修期延展服务，审核通过即可在西铁城公司指定维修服务网点享受两年光动能机芯的延保服务。

名词释义

西铁城（中国）钟表有限公司：（以下或称西铁城公司），是日本西铁城時計株式会社在中国设立的全资子公司，统一负责西铁城手表产品在中国大陆市场的销售、渠道监管及售后服务。

西铁城公司指定销售网点：经西铁城公司授权在规定的区域、范围内可以销售西铁城手表产品的商场专柜、专卖店、网络销售平台或店铺的统称。所有西铁城公司指定销售网点均设有 5 位店铺识别码，并可通过西铁城客服邮箱 afterservice@citizen.com.cn、客服热线 400-650-1958 或官方网站 www.citizen.com.cn 进行查询。

西铁城公司指定维修服务网点：经西铁城公司认证通过的可以向消费者提供全部或部分款式西铁城手表维护、修理及其他服务的售后维修服务中心、维修服务站、维修服务点、收发服务点的统称。所有西铁城公司指定维修服务网点均设有 4 位网点识别码，并可通过西铁城客服邮箱 afterservice@citizen.com.cn、客服热线 400-650-1958 或官方网站 www.citizen.com.cn 进行查询。

光动能手表：Eco-Drive 光动能是日本法人西铁城控股株式会社的注册商标，每只光动能手表上均附有 Eco-Drive 字样或相应的标识。Eco-Drive 的英文全文为 Ecology Drive，意思是推动和维护生态环境，西铁城公司希望通过光动能手表将环保的理念带给公众，同时西铁城公司也是手表行业中首家获得环保认证的企业。光动能手表可以吸收任何可见光源并转化成动能带动手表运转，不使用普通石英表的电池，避免了废弃电池对环境造成的污染，也无需定期更换电池，给佩戴者带来了方便。光动能手表的节电功能保证手表在充足电的状态下，根据机芯型号不同，可在黑暗中正常运行几个月至十年不等。

单品条码验证：2009 年 8 月 1 日起西铁城公司在中国大陆地区率先推出了手表的单品条码管理，通过正规渠道进口、以正品来销售的西铁城手表均配有加密二维条码标签，这相当于为每只手表配上了身份证明，消费者核对手表型号、底盖制造号码与条码标签信息一致后，

可以进一步通过西铁城官网进行条码验证，从而高效快捷地维护消费者权益。

西铁城高级会员：（以下或称高级会员）在西铁城官网会员俱乐部中注册成为普通会员，并通过单品条码验证的消费者即可升级成为高级会员，享受积分换礼、积分抵扣维护费、减免运费、保期延展、保外维修价格特惠、不定期优惠购表、活动抽奖等更多专属服务。详情请点击西铁城会员俱乐部 <http://club.citizen.com.cn/>。

西铁城手表三年保修服务：（以下或称三年保修）西铁城公司根据中国相关法律和法规制定了《西铁城（中国）保证书》，明确了西铁城品牌手表的维护、修理、商品更换及退货实施细则，2008年4月1日起在中国手表行业中率先推出了三年保修服务。点击查看《西铁城（中国）保证书》条款 http://www.citizen.com.cn/service/warranty_2.aspx。

光动能机芯有偿两年保修期延展服务：（以下或称延保服务）

一般以“光动能 3+2 年延保”来表示，特指《西铁城（中国）保证书》规定的三年保修服务截止日期起，对于已通过单品条码验证的光动能手表所提供的两年机芯延保服务，西铁城公司推出的此项服务为有偿服务。延保费用的承担分两种情况，一是消费者自行支付并承担相应的延保费，二是指定销售网点替消费者支付并承担延保费用。指定销售网点将根据自身情况决定是否为消费者承担延保费用，详情可咨询各西铁城公司指定销售网点。

服务条款

一、 与《西铁城（中国）保证书》将成品手表作为保修服务对象不同，《光动能机芯有偿两年保修期延展服务书》（以下或称延保服务书）的保修服务对象是光动能机芯及其内部零件，不包括光动能手表的表壳、表圈、玻璃、表盘、表针、柄头、按钮、表带及外观固定件等。延保服务包括本延保服务书第三条修理服务和第四条维护服务的承诺内容。

同时，以下情况不属于延保服务的保修范围：

- 1, 机械表、普通石英表以及非单品条码产品；
- 2, 延保服务期满后发生损坏者；
- 3, 在非西铁城公司指定维修服务网点维修而造成损坏者；
- 4, 因火灾、其他自然灾害等不可抗力而引起手表损坏者；
- 5, 机芯发生进水、锈蚀现象者；
- 6, 非西铁城高级会员；

二、 关于延保服务的价格及获取资格的步骤：

1, 延保服务资格审核包括对手表持有者的高级会员资格和配有单品条码标签的光动能手表资格的审核，二者缺一不可。

2, 消费者在西铁城公司指定销售网点购买光动能手表后，凭贴有单品条码标签、填写有购表日期等完整信息的《西铁城（中国）

保证书》，在西铁城官网会员俱乐部注册并通过单品条码验证升级成为高级会员。

3, 在高级会员专用页面参考延保服务费标准并选择适合的机芯类别所对应的延保服务费，延保服务费发生调整时请以申请页面公布价格为准。交纳延保服务费后，直至延保服务期结束，遇延保服务费调整时，差额无需补交，也不予退补。

光动能腕表机芯类别	两年延保服务费标准 (2012年最新)
普通三针光动能	160 元
普通多针光动能	240 元
单局电波	440 元
单局电波 (接收海外信号)	520 元
多局电波	980 元
特殊功能手表 (万年历、三问、潜水等)	410 元
标准零售价格超过 15000 元 (不含) 的手表	该款手表标准零售价格的 8%

高级会员应在手表购买日期起 3 个月内申请延保服务，申请时须阅读并点击“同意”本延保服务书条款。

4, 关于延保费用承担方式，可以选择“个人支付并承担”或“指定销售网点承担”，选择前者则进入网上支付页面，通过支付宝、网银等方式进行支付，支付成功即获得延保服务资格；选择后者，将进入审核阶段，自申请日期起 3 个月内将在高级会员页面中提示是否获得延保服务资格。申请日起超过 3 个月仍没收到申请结果时，您可致电客服热线 400-650-1958 查询。

5, 获得了延保服务资格后, 从三年保修服务截止日期开始享受两年延保服务, 因为在西铁城指定维修服务网点的系统中已记录了您的手表和高级会员资料的相关验证信息, 因此享受延保服务时, 您只需要提供手表、高级会员的注册号 (ID) 和注册邮箱进行验证比对即可, 在没有争议的前提下, 不再需要把三年保修用的保证书和发票作为必备验证资料。

三、 关于延保服务期内修理服务的承诺:

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超过国家行业标准的走时不准现象的, 可免费修理机芯, 即机芯完全服务。在国家行业标准内的走时误差均判定为手表走时正常。

四、 关于延保服务期内维护服务的承诺:

1, 调整表带节的服务。可免费为高级会员截取表带节, 剩余表带节, 您应妥善保管。增加表带节时, 能提供原配表带节时不收取调整费。

2, 免费进行多功能手表等的基准位置调整服务。

3, 其它维护服务内容还包括光动能手表机芯保养、手表外观清洗、可抛光表壳表带的抛光、可刻字表扣的刻字刻图等, 此类服务均属于需另行付费服务。

五、 延保服务期内进行的机芯修理以及保养服务，从约定的取表日期起到两年延保服务期结束不足 6 个月的，可以从约定的取表日期起对该机芯修理及保养内容保修半年。

六、 延保服务期内的光动能手表，因已超出三年保修期限，所以您不再享受新品手表的退换货服务。但延保服务期内，在西铁城公司指定维修服务网点按保修延展条款第三条所承诺的内容进行机芯修理服务两次后，仍不能正常使用的，凭指定维修服务网点提供的修理记录和高级会员信息，可以由指定维修服务网点为您免费更换同型号手表机芯。两年延保服务期的修理次数与三年保修期的修理次数不累计计算。

七、 在延保服务期内，因延保服务范围内零配件缺货，自送修之日起超过 90 日未修好的，高级会员不愿继续等待零配件时，指定维修网点应当在维修管理系统中记录，并为您免费更换同型号手表机芯。

八、 在延保服务期内，符合本延保服务书第六至七条更换手表机芯条件时，高级会员愿意放弃免费更换机芯服务的，西铁城公司可以提供手表以旧换新的置换服务。办理此服务的方法是，高级会员以置换时的市场零售价格的 80% 购买销售中的、任一款式光动能手表一只，并无偿退还旧手表及相关凭证给西铁城公司，新购手表配有《西铁城（中国）保证书》，自购表日期起享受三年保修服务，并且经高级会员申请可以享受两年延保服务，延保费用由西铁城公司承担。

在延保服务期内，符合本延保服务书第六至七条更换手表机芯条件时，因西铁城公司无法提供同型号手表机芯的，可以按照现行的延保服务费标准退还给高级会员相应的延保费用，同时此延保服务协议解除。高级会员愿意放弃退还延保服务费的，西铁城公司可以提供手表以旧换新的置换服务。办理此服务的方法是，高级会员以置换时的市场零售价格的 70% 购买销售中的、任一款式光动能手表一只，并无偿退还旧手表及相关凭证给西铁城公司，新购手表配有《西铁城(中国)保证书》，自购表日期起享受三年保修服务，并且经高级会员申请可以享受两年延保服务，延保费用由西铁城公司承担。

九、 在延保服务期内，因本延保服务书第三条所列问题发生的往返邮寄费用由西铁城公司承担，每只手表每次邮费承担上限为单程 30 元人民币，高级会员必须提供邮寄费用发票。

在延保服务期内，除本延保服务书第三条所列问题外，其它服务发生的寄出费用由高级会员承担，寄回费用由西铁城公司承担。

在延保服务期外，所有服务发生的往返邮寄费用均由高级会员承担。

十、 并非所有西铁城公司指定维修服务网点均能提供全型号光动能手表的延保服务，如有问题，敬请拨打西铁城客服中心的客服热线 400-650-1958 咨询。

十一、如遇质量争议，以西铁城公司或国家指定的钟表质量监督检测部门对钟表质量所作的鉴定结果为准。

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：

<p>北京维修服务中心</p> <p>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</p> <p>邮编：101312</p> <p>联系电话：400-650-1958/按键选择：2-1-2</p>	<p>上海维修服务中心</p> <p>地址：上海市淮海中路887号二百永新大厦7011室西铁城 (中国)钟表有限公司上海分公司</p> <p>邮编：200021</p> <p>联系电话：400-650-1958/按键选择：2-4-2</p>
---	--

更多西铁城公司指定销售网点和维修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。