

ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN

Zuletzt aktualisiert: Oktober 2023 ([archivierte Versionen](#))

1. Unternehmensinformationen

Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen (die „Verkaufsbedingungen“) stammen von Sonos Europe B.V. mit Firmensitz in Groest 106, 1211 EE Hilversum, Niederlande (nachfolgend „Sonos“, „uns“, „wir“ oder „unser“).

2. Allgemeines

Diese Verkaufsbedingungen gelten für jeden Kauf von Sonos Produkten (Sonos Markenprodukten, einschließlich Co-Branded-Produkten wie Architectural Speakern, zusammenfassend „Sonos Produkte“ genannt) und/oder Produkten von Drittanbietern („Produkte von Drittanbietern“; gemeinsam mit Sonos Produkten „Produkte“ genannt) durch einen Endkunden („du“), der über www.sonos.com (die „Website“) erfolgt. Außerdem unterliegen der Kauf und die Nutzung von Sonos Produkten ebenfalls den [Nutzungsbedingungen und der Lizenz- und Garantievereinbarung](#) von Sonos, Inc. Sonos, Inc. ist ein Unternehmen mit Sitz in Santa Barbara, USA. Durch eine Bestellung stimmst du zu, vertraglich an diese Verkaufsbedingungen, die Nutzungsbedingungen und die Lizenz- und Garantievereinbarung gebunden zu sein. Die Nutzung von Produkten von Drittanbietern kann den Bedingungen dieser Drittanbieter unterliegen. Bitte lies die Bedingungen dieser Drittanbieter sorgfältig durch, bevor du diese kaufst, nutzt oder für deine Sonos Produkte aktivierst und/oder in Verbindung mit Sonos Produkten nutzt.

Sonos behält sich das Recht vor, die Verkaufsbedingungen jederzeit zu ändern. Aktualisierte Verkaufsbedingungen gelten für jedes Angebot oder jede Bestellung nach dem Inkrafttreten einer solchen Änderung.

3. Bestellvorgang

Du kannst Produkte über die Website bestellen. Indem du auf „Jetzt kaufen“ klickst, übermittelst du ein verbindliches Angebot, die auf der Seite „Kasse“ aufgeführten Produkte zu kaufen.

Nach dem Erhalt deiner Bestellung schicken wir dir innerhalb weniger Minuten eine Bestätigungs-E-Mail zu. Mit dieser E-Mail bestätigen wir, dass wir deine Bestellung erhalten haben, wobei diese noch keine Annahme deines Kaufangebots darstellt. Sobald wir deine Bestellung verarbeitet und zum Versand vorbereitet haben, schicken wir dir eine E-Mail, um dir zu bestätigen, dass wir deine Bestellung angenommen haben. Unsere Annahme deiner Bestellung erfolgt, sobald wir dir eine E-Mail mit deiner Rechnung oder eine E-Mail mit einer Bestätigung schicken, dass wir deine Bestellung versendet haben. Zu diesem Zeitpunkt wird

ein Vertrag zwischen dir und uns geschlossen. In dieser E-Mail werden auch weitere Versandinformationen bereitgestellt. Durch diese E-Mail akzeptieren wir im Namen von Sonos, Inc. deine Zustimmung, dass du vertraglich an die [Nutzungsbedingungen und die Lizenz- und Garantievereinbarung](#) gebunden bist.

Wir können deine Bestellung nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen. Wir möchten sicherstellen, dass die von dir bestellten Produkte auch verfügbar sind. Aus diesem Grund nehmen wir deine Bestellung erst an, sobald das Produkt versandbereit ist. Bei vorrätigen Produkten dauert dieser Vorgang üblicherweise nicht länger als 24 Stunden. Falls ein Produkt ausverkauft ist, erhältst du eine E-Mail mit der Annahme deiner Bestellung, sobald das Produkt wieder verfügbar und versandbereit ist. Sollte es uns nicht möglich sein, deine Bestellung anzunehmen, werden wir dich darüber informieren und dir das Produkt/die Produkte nicht in Rechnung stellen.

4. Preise

- a. Es gelten die auf unserer Website angegebenen Preise für die Produkte. Wir tun alles in unserer Macht stehende, um sicherzustellen, dass die Preise der Produkte zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung aktuell sind.
- b. Die auf der Website angegebenen Preise der Produkte sind in der Währung des jeweiligen Landes angegeben und können von Zeit zu Zeit geändert werden.
- c. Unsere Website beinhaltet zahlreiche Produkte. Es kann vorkommen, dass trotz unserer angemessenen Bemühungen Preise der Produkte auf unserer Website falsch angegeben sind. Falls uns im Hinblick auf die Preise der Produkte Fehler auffallen, werden wir dich darüber informieren und dir die Gelegenheit bieten, entweder das Produkt zu dem korrekten Preis zu kaufen oder deine Bestellung zu stornieren. Wir werden deine Bestellung nicht verarbeiten, solange wir deine Anweisungen nicht erhalten haben. Falls wir nicht in der Lage sind, dich über die von dir während des Bestellvorgangs bereitgestellten Kontaktdaten zu erreichen, gilt die Bestellung als storniert und wir setzen dich schriftlich darüber in Kenntnis.

5. Zahlungsmethoden

Wir stellen dir zur Bezahlung deiner Bestellung verschiedene Zahlungsmethoden zur Verfügung, unter anderem die Zahlung per Kreditkarte (z. B. Visa, MasterCard, American Express) und PayPal. Alle akzeptierten Zahlungsmethoden können auf der Seite „Zahlung“ auf der Website eingesehen werden. Hier erfährst du mehr über alle von uns akzeptierten Zahlungsmethoden.

6. Aktionsgutscheine, Rabattcodes und ihre Einlösung

- a.** Aktionsgutscheine und/oder Rabattcodes sind Gutscheine und Codes, die nicht gekauft werden können. Allerdings werden diese als Rabattangebot für den Kauf von Produkten auf der Website ausgestellt.
- b.** Aktionsgutscheine und/oder Rabattcodes können allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen. Bitte prüfe die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Aktionsgutscheinen und/oder Rabattcodes, bevor du diese nutzt.
- c.** Sofern nicht anders in den allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart, gelten folgende Bedingungen:
 - i. ein Gutschein oder Code kann nur einmal für eine Bestellung eingelöst werden; und
 - ii. ein Gutschein oder Code kann nur innerhalb des festgelegten Zeitraums eingelöst werden; und
 - iii. ein Gutschein oder Code kann nicht mit anderen Aktionsgutscheinen und/oder Rabattcodes kombiniert werden; und
 - iv. bestimmte Produkte können von dem Angebot ausgenommen sein und es kann ein Mindestbestellwert gelten.
- d.** Der Wert von Aktionsgutscheinen und Rabattcodes kann nicht bar ausbezahlt werden und es fallen keinerlei Zinsen an. Aktionsgutscheine und/oder Rabattcodes werden nicht rückerstattet, falls du einige oder alle Artikel deiner Bestellung zurückschickst.
- e.** Wir behalten uns das Recht vor, deine Bestellung bei Verdacht auf Betrug in Zusammenhang mit deinem Aktionsgutschein oder deinem Rabattcode abzulehnen und/oder zu stornieren.

7. Steuern

- a.** Die Umsatzsteuer (USt.) wird gemäß der lokalen Gesetzgebung des jeweiligen Landes berechnet. In deinem auf der Seite „Kasse“ aufgeführten Gesamtpreis ist der korrekte Umsatzsteuersatz für das Land enthalten, in das deine Bestellung verschickt wird.
- b.** Wenn du ein Firmenkunde bist, erklärst du, dass die von dir genannte Umsatzsteuer-Identifikationsnummer sowie alle anderen von dir angegebenen Daten wahrheitsgemäß, fehlerfrei und aktuell sind. Wir behalten uns das Recht vor, dir jegliche anwendbare Umsatzsteuern in Rechnung zu stellen, sollte sich

die von dir angegebene Umsatzsteuer-Identifikationsnummer als ungültig erweisen, nicht mit deinen Firmendaten übereinstimmen oder laut Steuerbehörden nicht dem Kontoinhaber gehören.

8. Lieferung

- a.** Wir (Sonos Europe B.V.) liefern über die Website verkaufte Artikel ausschließlich in folgende Länder: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Kroatien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, die Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, die Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, das Vereinigte Königreich einschließlich der Kanalinseln und Zypern (die „Serviceregion“). Bei über die Website getätigten Käufen mit Lieferung in andere Länder (z. B. Australien, Kanada, Neuseeland und in die Vereinigten Staaten von Amerika) durch Sonos, Inc. oder eine seiner Tochtergesellschaften gelten andere Verkaufsbedingungen.
- b.** Angenommene Bestellungen, die an einem Werktag vor 14:00 Uhr aufgegeben werden, werden am selben Tag versendet. Bestellungen, die an einem Samstag, Sonntag oder Feiertag nach 14:00 Uhr in den Niederlanden oder dem Vereinigten Königreich aufgegeben werden, werden am nächsten Werktag versendet. Sobald wir deine Bestellung dem Versandunternehmen übergeben haben, senden wir dir eine Versandbestätigung sowie einen Nachverfolgungscode.
- c.** Das Eigentum an den Produkten in deiner Bestellung geht zum Zeitpunkt des Abholens der Produkte durch das Versandunternehmen in unserem Lager auf dich über. Das Verlustrisiko geht auf dich über, wenn die Produkte an dich oder an eine von dir benannte Person geliefert werden.
- d.** Für gewöhnlich erhältst du deine Bestellung innerhalb von einem bis fünf Werktagen nach dem Versand (wie auf der Seite „Kasse“ angegeben). Wenn deine Bestellung innerhalb der Serviceregion versendet wird, ist der Versand kostenlos. Unser Versandpartner schickt dir möglicherweise eine E-Mail, in der er dir weitere Lieferservices anbietet, etwa die Möglichkeit, eine bestimmte Lieferzeit auszuwählen. Dieser Service wird vom Versandpartner angeboten und nicht von uns zur Verfügung gestellt.
- e.** Wenn du eine schnellere Lieferung benötigst, kannst du beim Aufgeben deiner Bestellung die Express-Lieferung auswählen. Falls diese Option zur Verfügung steht, wird sie auf der Seite „Kasse“ angezeigt. Die zusätzlichen Kosten für den Express-Versand werden ebenfalls auf der Seite „Kasse“ angezeigt.

- f. Es ist nicht möglich, an Speditionen, Hotels, Postfächer oder Adressen des Militärs (z. B. BFPO-Adressen) zu liefern.

9. Unser 100-Tage-Rückgaberecht

- a. Wir sind fest davon überzeugt, dass du dein neues Sonos Produkt lieben wirst. Solltest du dennoch aus irgendeinem Grund nicht zufrieden sein, [teile uns dies innerhalb von 100 Tagen mit](#). Sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind, kannst du das Produkt von der ursprünglichen Lieferadresse (innerhalb der Serviceregion) auf unsere Kosten zurückschicken und wir erstatten den vollen Kaufpreis zurück.
- b. Bitte beachte, dass unser 100-Tage-Rückgaberecht in keinem Zusammenhang mit den Rechten steht, die dir gesetzlich zustehen, und diese in keinerlei Hinsicht einschränkt. Dies gilt insbesondere für die Rechte, die du im Falle eines Defekts hast und dein Recht als Kunde, innerhalb von 14 Tagen von dem Vertrag zurückzutreten (wie in nachfolgendem Abschnitt 13 detailliert erläutert).
- c. Damit für dein Produkt das 100-Tage-Rückgaberecht gilt, stelle bitte sicher, dass du: (i) das Produkt direkt über die Website gekauft hast, (ii) uns innerhalb von 100 Tagen nach dem ursprünglichen (dir bestätigten) Versanddatum kontaktierst, und (iii) die folgenden Rückgabeanweisungen strikt befolgst:
 - i. **Kontaktiere den Sonos Support, um deine RMA-Nummer zu erhalten**
Du musst zuerst den [Sonos Kunden-Support](#) kontaktieren, um eine Rücksendenummer (RMA-Nummer) zu erhalten. Rufe uns einfach unter der kostenlosen Telefonnummer an oder nutze eine der anderen Kontaktmethoden. Diese findest du [hier](#).
 - ii. **Nutze das Versandetikett von Sonos und behalte eine Kopie**
Du erhältst eine E-Mail, die deine RMA-Nummer bestätigt. Falls du das Produkt aus der Serviceregion zurückschicken möchtest, enthält diese E-Mail ein im Voraus bezahltes Versandetikett. Nutze das Versandetikett, das du von uns erhalten hast, und befolge die auf dem Etikett angegebenen Versandanweisungen, um die Produkte an uns zurückzusenden. Wir können keine Rücksendungen von Produkten verarbeiten, die mit einem anderen Kurier oder einem anderen Versandetikett versandt wurden. Bitte stelle sicher, dass alle alten Versandetiketten oder anderen Kennzeichnungen entfernt oder vollständig abgedeckt wurden, bevor du das zur Verfügung gestellte Versandetikett anbringst. Behalte eine Kopie des Versandetiketts mit der entsprechenden Nachverfolgungsnummer, unterzeichnet von einem Vertreter des Kuriers. Wenn du ein Produkt außerhalb der Serviceregion

zurückschicken möchtest, wende dich bitte an den [Sonos Kunden-Support](#), um zu erfahren, ob eine Abholung möglich ist und wie hoch die Kosten sind. Möglicherweise musst du den Versand selbst organisieren.

iii. **Schicke das Produkt innerhalb von 14 Tagen nach Ausstellen der RMA-Nummer zurück**

Wir müssen den zurückgeschickten Artikel innerhalb von 14 Kalendertagen, nachdem eine RMA-Nummer ausgestellt wurde, erhalten, und das Produkt muss mit der in der RMA angegebenen Seriennummer übereinstimmen. Stelle sicher, dass du das Produkt in einer sicheren Verpackung verschickst. Das gesamte Zubehör (Broschüren und Kabel) muss beiliegen. Das Produkt muss in der Originalverpackung von Sonos zurückgeschickt werden.

- d. Wenn du das Produkt zurückgeschickt hast und deine Rücksendung die oben genannten Bedingungen erfüllt, erhältst du innerhalb von 10 bis 15 Werktagen eine Gutschrift. Die Gutschrift erfolgt auf dieselbe Weise wie deine ursprüngliche Zahlung für den Kauf.

10. Garantie und Defekte

- a. Sonos bietet auf alle verkauften Sonos Produkte eine Garantie für die Dauer von zwei Jahren. Die Details und Bedingungen dieser Garantie findest du in unseren Nutzungsbedingungen und unserer Lizenz- und Garantievereinbarung.
- b. Die Garantie von Sonos wird unabhängig davon angeboten, wo du das Sonos Produkt gekauft hast. Sie gewährt dir Rechte gegenüber Sonos zusätzlich zu den Rechten, die dir gesetzlich zustehen. Bitte beachte insbesondere, dass du einen gesetzlichen Anspruch auf bestimmte kostenlose Hilfe von uns hast, sollte es Mängel an einem Produkt geben, das du von uns gekauft hast, und dass diese Hilfe in keiner Weise die von Sonos gewährte Garantie einschränkt.
- c. Wenn du im Rahmen der Garantie ein fehlerhaftes Produkt zurücksendest, bieten wir einen erweiterten Ersatzservice an. Dein Ersatzprodukt wird bzw. deine Ersatzprodukte werden innerhalb von 1 bis 2 Werktagen nach der RMA-Anforderung versendet. Wenn dein Produkt/deine Produkte nicht für den erweiterten Ersatzservice in Frage kommt/kommen, wird dein Produkt/werden deine Produkte nach Erhalt und Überprüfung deines Originalprodukts/deiner Originalprodukte versendet. Für den Versand von Ersatzprodukten benötigen wir eine gültige Kreditkartennummer. Wenn wir das Originalprodukt/die Originalprodukte nicht innerhalb von 14 Tagen erhalten oder feststellen, dass das Problem deines Produkts/deiner Produkte nicht durch die Sonos Garantie

abgedeckt ist, behalten wir uns das Recht vor, deine Kreditkarte oder die von dir bei der Originalbestellung genutzte, ursprüngliche Zahlungsmethode mit dem zu dem Zeitpunkt aktuellen Standardpreis für das betreffende Produkt/die betreffenden Produkte zu belasten.

11. Geltendes Recht und Streitbeilegung

Die Verkaufsbedingungen unterliegen niederländischem Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG). Diese Rechtswahl berührt, vorausgesetzt du bist ein Kunde, nicht die Anwendung derjenigen Bestimmungen des Rechts deines Wohnsitzlandes, von denen nicht durch Vereinbarung abgewichen werden kann.

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, dich darüber zu informieren, dass die Europäische Kommission eine Plattform zur Online-Streitbeilegung betreibt, auf die du über folgenden Link zugreifen kannst: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Allerdings sind wir weder dazu verpflichtet noch gewillt, uns an Verfahren zur Streitbeilegung über die genannte Plattform oder von Schlichtungsstellen für Verbraucher zu beteiligen.

12. Datenschutz

Personenbezogene Daten, die wir von dir erfassen, werden gemäß geltenden Gesetzen und in Übereinstimmung mit der Sonos Datenschutzerklärung (auf diese kannst du [hier](#) zugreifen) gespeichert und verarbeitet. Bitte nimm dir Zeit, die Datenschutzerklärung zu lesen, da sie für dich relevante Informationen beinhaltet.

13. Anweisungen zur Inanspruchnahme des Widerrufsrechts

Falls du ein Kunde aus der Europäischen Union, dem Europäischen Wirtschaftsraum oder dem Vereinigten Königreich bist, hast du das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung der Produkte über unsere Website aufgegebene Bestellungen zu widerrufen und den Kaufvertrag mit uns zu kündigen. Wir möchten dir nachfolgend Informationen über dieses Recht zur Verfügung stellen und darüber, wie du es in Anspruch nehmen kannst. Bitte beachte, dass dieses Recht zusätzlich zu deinem Recht gilt, ein über die Website gekauftes Sonos Produkt zurückzugeben.

Widerrufsrecht

Du hast das Recht, innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen von diesem Vertrag zurückzutreten.

Die Widerrufsfrist läuft nach 14 Tagen ab dem Tag ab, an dem du oder ein anderer Dritter als der Kurier in den Besitz der Produkte gelangt.

Um das Widerrufsrecht in Anspruch zu nehmen, musst du uns (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Niederlande, Telefon: + 31 (0)35 – 62 60 520, sales-eu@sonos.com) per unmissverständlicher Erklärung (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) darüber in Kenntnis setzen, dass du von diesem Vertrag zurücktreten möchtest. Du kannst dafür das beigefügte Formular nutzen, allerdings ist dies nicht obligatorisch. Du kannst das Formular über unsere Website sales-eu@sonos.com ausfüllen und es oder eine andere Form einer unmissverständlichen Erklärung übermitteln. Wenn du diese Option nutzt, werden wir dir in Kürze über ein dauerhaftes Medium (z. B. per E-Mail) bestätigen, dass wir deinen Antrag auf Inanspruchnahme des Widerrufsrechts erhalten haben.

Zur Einhaltung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass du deine Kommunikation bezüglich der Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist übermittelst.

Folgen der Inanspruchnahme des Widerrufsrechts

Falls du von diesem Vertrag zurücktrittst, erstatten wir dir ohne unangemessene Verzögerungen alle an uns geleisteten Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten (ausgenommen zusätzlicher Kosten, die dadurch entstehen, dass du dich für eine andere Liefermethode als die günstigste, von uns angebotene Standardmethode der Lieferung entscheidest). Die Rückerstattung erfolgt nicht später als innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem wir über deine Entscheidung informiert werden, von diesem Vertrag zurückzutreten. Wir leisten eine solche Rückerstattung über die von dir bei der ursprünglichen Transaktion genutzte Zahlungsmethode, sofern du nicht ausdrücklich einer anderen Form der Rückerstattung zustimmst. Bei einer solchen Rückerstattung entstehen dir keinerlei Gebühren. Wir haben das Recht, die Rückerstattung zurückzuhalten, bis wir die Waren zurückerhalten haben oder bis ein Nachweis erbracht wird, dass die Waren an uns zurückgeschickt wurden, je nachdem, was zuerst eintritt.

Du musst die Waren ohne unangemessene Verzögerungen an uns zurückschicken oder zurückgeben. Dies darf nicht später als innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag geschehen, an dem wir über deine Entscheidung informiert werden, von diesem Vertrag zurückzutreten. Die Frist gilt als eingehalten, wenn du uns die Waren vor dem Ablauf des Zeitraums von 14 Tagen zurückschickst. Wir übernehmen die Kosten des Rückversands der Waren. Du trägst nur dann die Verantwortung für einen etwaigen Wertverlust der Waren, wenn dieser auf einen zur Prüfung der Eigenschaften und des Funktionierens der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Formular zur Inanspruchnahme des Widerrufsrechts

(fülle dieses Formular nur aus und übermittle es nur, falls du von dem Vertrag zurücktreten möchtest)

— An Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Niederlande, Telefon: + 31 (0)35 - 62 60 520, sales-eu@sonos.com:

— Ich/Wir (*) gebe/geben hiermit bekannt, dass ich/wir (*) von meinem/unserem (*) Vertrag zum Kauf folgender Waren zurücktrete/zurücktreten,

— Bestellt am (*)/Erhalten am (*),

— Name des/der Kunden,

- Adresse des/der Kunden,
- Unterschrift des/der Kunden (nur erforderlich, wenn dieses Formular auf einem Blatt Papier eingereicht wird),
- Datum

(*) Nichtzutreffendes streichen

14. Unternehmensinformationen

Wir sind Sonos Europe B.V., ein nach niederländischem Recht gegründetes Unternehmen.

Unser Firmensitz:

Groest 106

1211 EE Hilversum

Niederlande

Du kannst uns unter folgender Telefonnummer erreichen:

+ 31 (0)35 - 62 60 520

Unsere Registernummern:

Handelskammer: 32107881

USt-IdNr: NL814254330B01