

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Última actualización: octubre de 2023 ([versiones archivadas](#))

1. Información de la empresa

Las presentes condiciones generales de venta (las «condiciones de venta») pertenecen a Sonos Europe B.V., cuyo domicilio social se encuentra en Groest 106, 1211 EE Hilversum, Países Bajos (en lo sucesivo, «Sonos», «nosotros», «nos» o «nuestro»).

2. General

Estas condiciones de venta se aplican a todas las compras de productos Sonos (productos de la marca Sonos, incluidos los productos Sonos creados en colaboración con proveedores externos, como los altavoces arquitectónicos, en su conjunto, los «productos Sonos») realizadas por un cliente («tú») en www.sonos.com (el «sitio web»). Además, la compra y el uso de productos Sonos también están sujetos a las [condiciones de uso y el acuerdo de licencia y garantía](#) de Sonos, Inc. Sonos, Inc. es una empresa de Delaware cuya sede central se encuentra en Santa Bárbara (EE. UU.). Al realizar un pedido a Sonos, aceptas estas condiciones de venta, las condiciones de uso y el acuerdo de licencia y garantía. El uso de productos de terceros puede estar sujeto a sus propias condiciones. Te sugerimos que leas detenidamente las condiciones de estas empresas antes de comprarlos, usarlos o activarlos en nuestros productos Sonos y/o usarlos con los productos Sonos.

Sonos se reserva el derecho de cambiar las condiciones de venta en cualquier momento. Tras la entrada en vigor de dicho cambio, se aplicarán las nuevas condiciones de venta a todas las ofertas o pedidos.

3. Realización de un pedido

Puedes pedir productos a través del sitio web. Al hacer clic en «Comprar» presentas una oferta vinculante de compra de los productos que se muestran en la página de finalización de compra.

Te enviaremos un correo electrónico de confirmación poco después de recibir tu pedido. En el correo electrónico de confirmación indicamos que hemos recibido tu pedido. No obstante, eso no supone aún nuestra aceptación de tu oferta de compra. Tras haber procesado y preparado tu pedido para su envío, te mandaremos un correo electrónico para confirmar que hemos aceptado tu pedido. Nuestra aceptación de tu pedido se considerará efectiva después de que te hayamos enviado por correo electrónico una factura o la confirmación de que tu pedido ha sido enviado, en cuyo momento se formalizará un contrato entre las dos partes. En este correo electrónico también encontrarás más información sobre la entrega. Por otro lado, este correo

electrónico constituirá nuestra aceptación en nombre de Sonos, Inc. de tu aceptación de las [condiciones de uso y el acuerdo de licencia y garantía](#).

Podremos aceptar o rechazar tu pedido a nuestra entera discreción. Queremos asegurarnos de que los productos que has pedido están disponibles. Por ese motivo, solo aceptamos pedidos cuando el producto está listo para ser enviado. En el caso de los productos en existencias, esto no suele tardar más de 24 horas. Si un producto no está en existencias, recibirás un correo electrónico de aceptación del pedido en cuanto esté disponible y listo para ser enviado. Si no podemos aceptar tu pedido, te informaremos y no te cobraremos el o los productos.

4. Precios

- a.** Los precios de los productos serán los que figuran en nuestro sitio web. Hacemos todo lo razonablemente posible para garantizar que los precios de los productos sean correctos en el momento de su publicación.
- b.** Los precios de los productos que figuran en el sitio web se muestran en la moneda correspondiente y pueden estar sujetos a cambios periódicos.
- c.** Nuestro sitio web contiene un gran número de productos. Es posible que, a pesar de nuestros esfuerzos razonables, figure un precio incorrecto en algunos de los productos de nuestro sitio web. Si identificamos un error en el precio de alguno de nuestros productos, te informaremos de ello y te daremos la opción de proceder con la compra del producto con el precio correcto o de cancelar el pedido. No procesaremos tu pedido hasta que nos hayas indicado lo que deseas hacer. Si no conseguimos ponernos en contacto contigo usando los datos de contacto que nos facilitaste al realizar el pedido, consideraremos el pedido como cancelado y te lo notificaremos por escrito.

5. Métodos de pago

Ofrecemos diferentes métodos de pago para efectuar el pedido, como mediante tarjeta de crédito (p. ej., Visa, MasterCard, American Express) o PayPal, entre otros. Todos los métodos de pago aceptados aparecerán en la página de pago de nuestro sitio web. Puedes obtener más información sobre los métodos de pago que aceptamos aquí.

6. Vales promocionales, códigos de descuento y la forma de canjearlos

- a.** Los vales promocionales y/o los códigos de descuento son cupones y códigos que no se pueden comprar, sino que emitimos como oferta promocional para la compra de productos en nuestro sitio web.

- b.** Los vales promocionales y/o los códigos de descuento pueden estar sujetos a las condiciones generales aplicables. Consulta las condiciones generales de los vales promocionales y/o los códigos de descuento antes de usarlos.
- c.** Salvo que se indique lo contrario en las condiciones generales aplicables, se aplican las siguientes condiciones:
 - i. se pueden canjear una única vez al realizar un pedido;
 - ii. se pueden usar únicamente durante el periodo de tiempo especificado;
 - iii. no se pueden combinar con otros vales promocionales ni códigos de descuento; y
 - iv. puede que algunos productos no estén incluidos en la promoción y que se deba realizar un pedido mínimo para poder disfrutar de dicha promoción.
- d.** El valor de los vales promocionales o de los códigos de descuento no se abonará en efectivo ni generará intereses. Los vales promocionales o los códigos de descuento no se devolverán en caso de que sean devueltos uno o todos los artículos del pedido.
- e.** En caso de sospecha de un uso fraudulento de un vale promocional o código de descuento, nos reservamos el derecho de rechazar y/o cancelar el pedido.

7. Impuestos

- a.** El impuesto sobre el valor añadido («IVA») se cobra según la legislación local de cada país. El precio final que se muestra en la página de finalización de compra refleja el tipo de IVA correspondiente del país de destino del pedido.
- b.** Si eres un cliente profesional, es tu responsabilidad que tu número de identificación a efectos del IVA y el resto de la información proporcionada sea legítima, precisa y esté actualizada. Nos reservamos el derecho a cobrar el IVA no facturado si proporcionas un número de identificación a efectos del IVA no válido, si este no coincide con los datos de tu empresa o las autoridades fiscales determinan que carece de relación con el titular de la cuenta.

8. Entrega

- a.** Los productos que nosotros (Sonos Europe B.V.) vendemos a través del sitio web se entregan en los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta,

Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, incluidas las islas del Canal, República Checa, Rumanía, Suecia y Suiza (los «territorios de entrega»). Las ventas realizadas a través del sitio web para su entrega en otros países (p. ej., Australia, Canadá, Estados Unidos y Nueva Zelanda) las realiza Sonos, Inc. o una de sus otras filiales, y están sujetas a otras condiciones de venta.

- b.** Con sujeción a su aceptación, los pedidos realizados antes de las 14:00 de un día laborable se enviarán el mismo día. Los pedidos realizados después de las 14:00 un sábado, domingo o festivo en los Países Bajos y Reino Unido se enviarán el siguiente día laborable. Te enviaremos una confirmación de envío y un código de seguimiento tan pronto como entreguemos tu pedido a la empresa de transportes.
- c.** La propiedad de los productos de tu pedido pasará a ser tuya desde el momento en que la empresa de transporte recoja los productos de nuestro almacén. El riesgo de pérdida pasará a ser tuyo en el momento en que te entreguemos los productos a ti o a la persona que hayas designado.
- d.** Recibirás tu pedido en un plazo de uno a cinco días laborables tras su envío (tal y como se indica en la página de finalización de compra). El envío es gratis siempre que se entregue en uno de los territorios de entrega. Nuestro colaborador de transporte podría enviarte un correo electrónico con más datos del servicio de entrega, como la posibilidad de seleccionar una franja horaria de entrega. Se trata de un servicio ofrecido por el colaborador de transporte, no por nosotros.
- e.** Si necesitas que la entrega sea más rápida, al realizar el pedido puedes seleccionar la opción de entrega urgente. Si esta opción está disponible, aparecerá en la página de finalización de compra. También se indicará el coste adicional de este tipo de envío urgente.
- f.** No realizamos entregas a transitarios, hoteles, apartados de correos ni direcciones postales militares (p. ej., Oficina de Correos de las Fuerzas Británicas).

9. Política de devolución de 100 días

- a.** Estamos seguros de que te va a encantar tu nuevo producto Sonos, pero si por algún motivo no te termina de convencer, [dínoslo en un plazo de 100 días](#). Con sujeción a las condiciones generales estipuladas a continuación, te permitiremos devolver el producto sin coste alguno desde la dirección de entrega original (en los territorios de entrega) y te reembolsaremos el importe completo.

- b.** Ten en cuenta que nuestra política de devolución de 100 días es independiente y en ningún caso limita los derechos que pueden ampararte según la ley. En particular, tus derechos en caso de defecto y tu derecho como consumidor de rescindir el contrato con nosotros en un plazo de 14 días (como establece la sección 13 a continuación).
- c.** Para devolver tu producto en un plazo de 100 días, debes (i) haber adquirido el producto directamente en nuestro sitio web, (ii) ponerte en contacto con nosotros en un plazo de 100 días a partir de la fecha de envío original (tal y como se te confirmó en su momento) y (iii) seguir estrictamente las siguientes instrucciones de devolución.
- i. Ponte en contacto con la asistencia técnica de Sonos para obtener un número de autorización de devolución de mercancía (RMA)**
En primer lugar, tienes que ponerte en contacto con el [equipo de atención al cliente de Sonos](#) para obtener un número de autorización de devolución de mercancía (RMA). Llámanos al número de teléfono gratuito o utiliza cualquiera de los métodos de contacto que figuran [aquí](#).
 - ii. Utiliza la etiqueta de envío de Sonos y guarda una copia**
Recibirás un correo electrónico de confirmación con el número de RMA. Si quieres devolver el producto desde uno de los territorios de entrega, este correo electrónico incluirá una etiqueta de envío de devolución franqueada. Utiliza la etiqueta de envío que hayas recibido y sigue las instrucciones de envío indicadas en ella para devolvernos los productos. No podemos procesar devoluciones de productos enviados usando otra empresa de transportes o con otra etiqueta de envío. Asegúrate de retirar o tapar por completo todas las etiquetas de envío o letreros anteriores antes de pegar la etiqueta de envío de devolución proporcionada. Guarda una copia de la etiqueta de envío con el número de seguimiento asignado que te haya firmado un empleado de la empresa de transportes. Si quieres devolver un producto desde un país distinto a los territorios de entrega, ponte en contacto con el [equipo de atención al cliente de Sonos](#) para ver si se puede organizar una recogida y a qué precio. Es posible que tengas que organizar el envío por tus propios medios.
 - iii. Devuelve el producto en un plazo de 14 días desde la emisión de la autorización de devolución de mercancía (RMA)**
Tenemos que recibir la devolución en un plazo de 14 días naturales desde la emisión del número de la autorización de devolución de mercancía (RMA) y la unidad devuelta debe coincidir con el número de

serie especificado en el número de la RMA. Asegúrate de meter el producto en una caja donde quede bien protegido. Debes incluir todo el contenido del paquete (folletos y cables). Al devolver un producto, en la medida de lo posible, este se debe devolver en el embalaje original de Sonos.

- d. Después de devolver el producto y haber comprobado que la devolución cumple los requisitos necesarios, recibirás el abono en tu cuenta en un plazo de 10-15 días laborables. Recibirás el abono en el método de pago original de tu compra.

10. Garantía y defectos

- a. Sonos ofrece una garantía comercial de dos años en todos los productos Sonos. Los detalles y las condiciones de esta garantía se estipulan en las condiciones de uso y el acuerdo de licencia y garantía.
- b. La garantía comercial que ofrece Sonos es independiente de dónde hayas adquirido el producto Sonos. Te garantiza derechos legales específicos ante Sonos que se suman al resto de derechos que pueden ampararte por ley. En concreto, ten en cuenta que la ley te da derecho a obtener determinadas reparaciones de manera gratuita, en caso de falta de conformidad con cualquier producto que nos hayas comprado. Estas reparaciones no se ven afectadas por la garantía comercial que ofrece Sonos.
- c. Si nos devuelves un producto defectuoso amparado por la garantía comercial, te ofrecemos una sustitución avanzada. El producto de sustitución se enviará en un plazo de 1-2 días laborables desde la solicitud del número de RMA. Si tu(s) producto(s) no cumple(n) los requisitos para solicitar una sustitución avanzada, tu(s) producto(s) se enviarán tras recibir e inspeccionar tu(s) producto(s) original(es). Es posible que tengas que facilitarnos un número de tarjeta de crédito válido para que te enviemos tu(s) producto(s) de sustitución. Si no recibimos tu producto original en un plazo de 14 días, o si determinamos que el problema de tu(s) producto(s) no está cubierto por la garantía de Sonos, nos reservamos el derecho a cobrar el precio estándar vigente en ese momento del o los productos correspondientes en la tarjeta de crédito o el método de pago original utilizado cuando realizaste el pedido original.

11. Ley aplicable y resolución de conflictos

Estas condiciones generales se rigen por la legislación holandesa aplicable, salvo la Convención de la ONU sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG). Siempre y cuando seas un consumidor, esta elección de la ley aplicable no te privará

de la protección que te garantizan ciertas disposiciones que no podrán ser derogadas conforme a las leyes del país en el que se encuentra tu residencia habitual.

Estamos obligados por ley a informarte de que la Comisión Europea proporciona una plataforma dirigida a la resolución de disputas online, a la que puedes acceder siguiendo el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Sin embargo, ten en cuenta que no estamos ni obligados ni dispuestos a participar en los procedimientos de resolución de disputas a través de la plataforma anteriormente indicada ni ante ningún órgano de conciliación al consumidor.

12. Protección de datos

Los datos personales que nos proporciones se almacenarán y procesarán de acuerdo con las leyes aplicables y con coherencia con la Declaración de privacidad de Sonos ([disponible aquí](#)). Dedica unos minutos a leerla, ya que incluye información importante que te concierne.

13. Información sobre el derecho de desistimiento

Si eres un consumidor de la UE, el EEE o el RU, por ley, tienes derecho a renunciar al pedido que has realizado en nuestro sitio web y a rescindir el acuerdo de compra con nosotros en un plazo de 14 días tras recibir los productos. De acuerdo con este derecho, te proporcionamos información y te exponemos el procedimiento a continuación. Ten en cuenta que este derecho es adicional a tu derecho a devolver cualquier producto Sonos que hayas adquirido en nuestro sitio web.

Derecho de desistimiento

Tienes derecho a rescindir este contrato en un plazo de 14 días sin tener que indicar el motivo.

El periodo de desistimiento vencerá pasados 14 días desde el día en que tú adquieras, o un tercero distinto a la empresa de transportes adquiera bajo indicación tuya, la posesión física de los bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, debes informarnos (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Países Bajos. Teléfono: + 31 (0)35 - 62 60 520, sales-eu@sonos.com) de tu decisión de renunciar a este contrato mediante una declaración inequívoca (p. ej., una carta enviada por correo postal, un fax o un correo electrónico). Puedes utilizar el modelo de formulario de desistimiento adjunto, aunque no es obligatorio. También puedes rellenar electrónicamente y enviar el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca de nuestro sitio web a sales-eu@sonos.com. Si utilizas esta opción, te haremos llegar sin demora un acuse de recibo de este desistimiento mediante un medio duradero (p. ej., por correo electrónico).

Para cumplir con el plazo límite de desistimiento, basta con que nos mandes una confirmación de que deseas ejercer tu derecho de desistimiento antes de que venza el periodo de desistimiento.

Efectos del desistimiento

Si rescindes este contrato, te reembolsaremos todos los pagos recibidos de tu parte, incluidos los gastos de envío (excepto los costes suplementarios que resulten de un tipo de entrega que hayas elegido que sea distinto al tipo de entrega estándar más económica que ofrecemos nosotros), sin demoras indebidas y en ningún caso más tarde de 14 días desde la fecha en que hayamos sido informados de tu decisión de rescindirlo. Realizaremos el reembolso utilizando el mismo método de pago que utilizaste en la transacción inicial, salvo que acuerdes otro expresamente. En cualquier caso, no incurrirás en ningún cargo como resultado de este reembolso. Podemos retener el reembolso hasta que hayamos recibido los bienes devueltos o nos proporciones una prueba de la devolución de los mismos, lo que ocurra primero.

Puedes devolvernos los bienes o entregárnoslos directamente, sin demora indebida y en ningún caso después de 14 días desde la fecha en que hayamos sido informados de tu decisión de renunciar a este contrato. El plazo límite se cumplirá siempre que devuelvas los bienes antes de que venza el periodo de 14 días. Nosotros asumiremos los gastos de devolución de los bienes. Tú únicamente serás responsable de cualquier disminución del valor de los bienes resultante de cualquier gestión distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y la funcionalidad de los bienes.

Modelo de formulario de desistimiento

(completa y devuelve este formulario solo si quieres renunciar al contrato)

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

— Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta de los siguientes bienes,

— Pedidos el (*)/recibidos el (*),

— Nombre del consumidor/los consumidores,

— Dirección del consumidor/los consumidores,

— Firma del consumidor/los consumidores (solo si la notificación de este formulario se efectúa en papel),

— Fecha

(*) Suprímase lo que no proceda

14. Datos de la empresa

Somos Sonos Europe B.V., una empresa que se rige por la legislación holandesa.

Este es nuestro domicilio fiscal:

Groest 106
1211 EE Hilversum
Países Bajos

Este es nuestro número de teléfono:

+ 31 (0)35 - 62 60 520

Estos son nuestros números de identificación a efectos del IVA:

Cámara de Comercio: 32107881

IVA: NL814254330B01