

Conditions de vente de Sonos

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions générales de vente ») s'appliquent à tout achat par un client utilisateur final sur www.sonos.com (le « Site Internet ») ou par téléphone, avec l'équipe de vente de Sonos. De plus, l'achat et l'utilisation de produits Sonos sont également soumis à notre [Modalités, licence et accord de garantie](#) et notre [Politique de confidentialité](#). En passant une commande, vous acceptez d'être lié(e) par les présentes Conditions générales de vente, le Modalités, licence et accord de garantie et notre Politique de confidentialité.

1. Prix et conditions

Tous les prix indiqués sur notre site Internet n'incluent pas de taxe sur la vente et nous vous expédierons gratuitement votre produit dans la [Région de service Sonos](#). Voir la section [options de paiement et taxes](#) pour plus d'informations sur les taxes applicables.

Si vous souhaitez qu'un produit vous soit expédié hors de la Région de service Sonos, ou préférez le recevoir par courrier express, des frais d'expédition supplémentaires et/ou droits de douane s'appliqueront. Pour plus d'informations, consultez nos [conditions de livraison et d'expédition](#).

2. Conditions requises pour l'achat d'un produit sur Sonos.com

Pour pouvoir valider une commande de produits Sonos sur le site Internet ou par téléphone, vous devez remplir les conditions suivantes :

1. vous devez être âgé(e) de 18 ans révolus et si vous commandez au nom d'une entreprise, vous êtes autorisé à conclure des contrats commerciaux au nom de cette société;
2. vous devez avoir le statut d'utilisateur final et ne pas acheter le ou les produits pour les revendre; et
3. vous garantissez que les informations que vous communiquez à Sonos dans la commande sont exactes et complètes.

3. Comment commander vos produits SONOS

Vous pouvez commander vos produits Sonos en vous rendant sur le Site Internet pour y faire des achats, et en ajoutant le produit de votre choix à votre panier. Lorsque vous avez magasiné tout ce dont vous avez besoin dans votre panier et cliqué sur « Régler maintenant », remplissez les champs requis ou connectez-vous à votre compte si vous êtes déjà un(e) client(e). Avant de finaliser la commande, il vous sera demandé d'entrer tout code de réduction dont vous disposez, puis de sélectionner le mode de paiement et d'expédition de votre choix.

Lorsque vous cliquez sur « Valider votre commande » ou « Poursuivre sur PayPal », votre commande devient définitive. Cela signifie que vous devrez payer le prix d'achat.

Si vous passez votre commande par téléphone, l'équipe de vente de Sonos vous assistera tout au long du processus et résumera votre commande. Lorsque vous aurez confirmé votre commande et le moyen de paiement souhaité, votre commande deviendra définitive.

Si l'un ou l'autre des cas de non-acceptation s'applique, il est possible que Sonos rejette ou annule votre commande; dans ce cas, nous vous rembourserons tout paiement effectué.

Une fois votre commande enregistrée, vous recevrez une confirmation de commande par courrier électronique.

Nous traiterons votre commande dès que nous aurons reçu confirmation de votre paiement. Pour plus d'informations concernant la date à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir vos produits Sonos, consultez [expéditions et livraison](#).

4. Rejet de votre commande

Si l'un ou l'autre des cas suivants se produit, Sonos peut choisir d'annuler votre commande et vous rembourser :

1. Vous ne remplissez pas les [conditions requises pour la vente](#);
2. Sonos n'est pas à même d'obtenir une autorisation pour votre paiement;
3. Vous demandez une expédition à destination d'un pays qui ne se trouve pas dans la [Région de service Sonos](#);
4. Les produits présentés sur le Site Internet comportent une erreur évidente, tel qu'une erreur de prix ou un autre élément descriptif inexact;
5. D'autres circonstances spéciales justifiant une annulation de la commande, et notamment l'utilisation abusive d'un code de réduction et/ou des soupçons de fraude.

5. Options de paiement et taxes

Nous vous proposons plusieurs modes de paiement de votre commande : Visa, MasterCard, American Express, Discover et PayPal.

Conformément à la législation en vigueur dans l'État, si un bien est soumis à la taxe sur la vente, celle-ci sera calculée sur la base du taux applicable à votre adresse de livraison au moment de la commande. Le montant de la taxe sur la vente facturé au moment de votre commande dépendra de nombreux facteurs, dont le type de bien acheté et la destination de l'envoi. Ces facteurs peuvent évoluer entre la date de prise de commande et la date de

paiement, ce qui peut avoir une incidence sur le calcul de la taxe sur la vente. Le montant indiqué sur votre commande au titre de la taxe sur la vente peut différer de celui facturé en définitive.

6. Livraison et expédition (gratuite)

Si vous passez votre commande avant 12 h 00 (heure du Pacifique), et si votre paiement est confirmé, nous expédierons votre commande le jour même s'il s'agit d'un jour ouvré. Nous vous adresserons une confirmation d'expédition et un code de suivi dès que votre commande aura été confiée à la société de transport.

Le titre de propriété des produits de votre commande vous est transféré une fois qu'ils sont ramassés par la société de transport à notre entrepôt. Le risque de perte vous est transféré lorsque les produits vous sont livrés, à vous ou à une personne désignée par vous.

Vous recevrez normalement vos produits Sonos dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés suivant votre commande. Ces expéditions sont gratuites lorsque votre commande est envoyée dans la [Région de service Sonos](#). Notre partenaire d'expédition peut vous envoyer un courrier électronique comportant une offre de services plus détaillée, telle que la possibilité de choisir un créneau de livraison spécifique. Ce service est proposé par notre partenaire d'expédition, et non par Sonos.

Si vous souhaitez bénéficier d'une livraison plus rapide, vous pouvez choisir une livraison express en passant votre commande. Le coût supplémentaire d'une expédition express sera indiqué. Vous serez donc informé(e) des coûts avant de sélectionner l'option.

Si vous exigez une expédition dans un pays qui ne fait pas partie de la Région de service Sonos, contactez le [Service clientèle de Sonos](#).

- Les livraisons aux transitaires, établissements hôteliers ou boîtes postales, ou encore par bases de l'armée (adresses APO/FPO/DPO) ne sont pas possibles.
- Nous n'expédions ni en fin de semaine ni les jours fériés, et nous ne livrons pas les jours fériés.
- Il est possible que des droits d'importation et/ou d'autres taxes s'appliquent aux expéditions hors des États-Unis. Le dédouanement peut également prolonger les délais de livraison.
- Il peut arriver, de manière occasionnelle, que nous proposons des produits en précommande ou temporairement indisponibles. Dans ce cas, nous ne pourrions pas vous expédier votre commande dans les délais de livraison indiqués ci-dessus, et nous vous communiquerons la date de livraison prévue dès que nous en aurons connaissance.

- Si votre commande fait l'objet d'un examen approfondi du fait de l'existence de soupçons de fraude, elle pourra être reportée et/ou annulée.

7. Notre politique de retour de 45 jours / Votre droit d'annuler l'achat

Nous sommes convaincus que vous aimerez votre nouveau produit Sonos. Cependant, si vous êtes insatisfait pour quelque raison que ce soit, [faites-le-nous savoir dans les 45 jours](#). Nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat et nous couvrirons même les frais de retour du produit.

1. Vous avez acheté le produit directement auprès de Sonos (par téléphone ou par l'entremise du site Web);
2. Vous contactez Sonos et entamez le processus de retour dans les 45 jours suivant la date d'expédition initiale;
3. Le produit est retourné dans son emballage d'origine Sonos avec tout le matériel inclus, à l'état neuf ou comme neuf;
4. Vous suivez les instructions de retour de Sonos à la lettre, comme indiqué ci-dessous.

Marche à suivre pour retourner un produit :

- 1. Contactez notre équipe des ventes en remplissant le formulaire d'autorisation de retour de marchandise (ARM) [ici](#).**
- 2. Utilisez l'étiquette de livraison Sonos et conservez-en une copie**
Vous recevrez un courriel confirmant le numéro d'ARM ainsi qu'une étiquette de retour prépayée. Suivez les instructions d'expédition figurant sur l'étiquette pour retourner les produits à Sonos. Nous ne sommes pas en mesure de traiter les produits retournés au moyen d'un autre transporteur ou d'une autre étiquette de livraison. Veuillez vous assurer que toutes les étiquettes de livraison ou tous les autres marquages antérieurs ont été enlevés ou complètement recouverts avant d'apposer l'étiquette de retour fournie. Conservez une copie de l'étiquette de livraison avec le numéro de suivi applicable fourni par le transporteur.
- 3. Retournez le produit dans les 14 jours suivant l'émission de l'ARM**
Sonos doit recevoir l'article retourné dans les 14 jours civils suivant l'émission d'un numéro d'ARM et l'appareil retourné doit correspondre au numéro de série spécifié dans l'ARM. Assurez-vous d'emballer le produit dans un emballage sécuritaire. Tout le contenu (brochures et fils) doit être inclus et le produit doit être retourné dans son emballage d'origine Sonos.
- 4. Réception du remboursement ou d'un produit réparé ou de remplacement**
Un crédit vous sera émis selon le mode de paiement utilisé lors de l'achat et porté à votre compte dans un délai de 10 à 15 jours ouvrables.

8. Votre produit Sonos est défectueux ? Voici notre Garantie Sonos

Nous sommes fiers de la qualité de nos produits Sonos. Nous proposons une garantie d'un (1) an sur tous les produits que nous vendons. Le détail de cette garantie est énoncé dans notre [Modalités, licence et accord de garantie](#). Un résumé des conditions de la Garantie Sonos figure ci-après. En cas d'incompatibilité entre ce résumé et le Modalités, licence et accord de garantie, les dispositions de ce dernier prévaudront.

Il est possible que le droit du pays ou territoire dans lequel vous vous trouvez comporte des règles supplémentaires en matière de garantie. La Garantie Sonos ne limite en aucune manière les droits dont vous disposez en vertu de ces règles.

La Garantie Sonos couvre les défauts pièces et main d'œuvre de chaque produit Sonos pour un (1) an à compter de la date d'expédition par Sonos ou de la date d'achat d'origine au détail à un Revendeur agréé Sonos. La garantie Sonos ne couvre pas le fait que les produits Sonos fonctionneront à tout moment sans interruption, qu'ils seront exempts de toute erreur, et que toutes ces erreurs pourront être corrigées.

Si votre demande est valide au regard de la Garantie Sonos, et si vous avez retourné le produit défectueux conformément à la procédure ci-après, nous le réparerons ou le remplacerons gratuitement.

Si nous déterminons que le problème n'est pas couvert en vertu de la Garantie Sonos, nous vous informerons et vous proposerons des solutions d'intervention ou de réparation disponibles moyennant le paiement de frais supplémentaires.

La période de garantie n'est pas prolongée si nous réparons ou remplaçons votre produit.

Votre Garantie Sonos est transférable avec la propriété, de sorte que, si vous donnez ou vendez le produit Sonos à autrui au cours de la période de garantie, il reste couvert.

Il existe des exclusions de la Garantie Sonos, concernant notamment :

- Les problèmes résultant de causes extérieures, telles qu'un accident, un abus ou une utilisation excessive;
- Une utilisation qui n'est pas conforme au mode d'emploi de produits Sonos;
- Des produits sont manquants ou les numéros de série ont été modifiés;
- Le boîtier d'un produit a été ouvert ou compromis autrement; ou
- Des problèmes ont été causés par l'utilisation d'accessoires, de pièces ou de composants tiers.

[Déclaration de conformité](#)

9. Ensembles de haut-parleurs

Nous avons le plaisir d'offrir des ensembles de haut-parleurs sur sonos.com, une façon pratique de créer un système audio pour toute la maison. Nos conditions de vente s'appliquent à nos ensembles de haut-parleurs en plus des conditions générales suivantes :

- Les réductions et les codes promotionnels ne sont pas admissibles aux ensembles de haut-parleurs
- Les retours seront acceptés pour tous les ensembles de haut-parleurs et les articles individuels faisant partie de l'ensemble de haut-parleurs (retours partiels). La valeur que Sonos remboursera pour un retour partiel a été établie en fonction de l'ensemble afin de faciliter et d'accélérer le traitement. Veuillez communiquer avec 800-680-2345 pour en savoir plus ou pour effectuer un retour.

10. Produits en série limitée

De temps à autre, nous pouvons proposer des produits en série limitée. Nos conditions de vente et les conditions générales ci-dessous s'appliquent à nos produits en série limitée :

- Les réductions et codes de promotion ne s'appliquent pas aux produits en série limitée.
- Chaque produit en série limitée est unique et peut présenter une apparence ou offrir un rendement différent de celui des produits Sonos standards.
- Les retours et les remplacements de produits en série limitée sont acceptés sous réserve de notre Modalités, licence et accord de garantie. Le remplacement d'un produit en série limitée est offert en fonction des disponibilités et le produit pourrait être remplacé par un autre produit Sonos de même type et de même qualité. Veuillez composer le 800 680-2345 pour en savoir plus ou pour effectuer un retour.

11. Conditions générales

Sonos peut modifier les présentes Conditions générales de vente à tout moment en mettant en ligne des conditions révisées sur ce Site Internet. Ces modifications n'affecteront néanmoins pas les conditions applicables aux ventes antérieures à la date de mise en ligne des Conditions générales de vente révisées. Dans l'hypothèse où une quelconque partie des présentes Conditions générales de vente serait, pour une raison ou pour une autre, inexécutable, la validité et l'applicabilité des dispositions restantes des présentes n'en sera pas affectée. Les présentes Conditions générales de vente sont soumises au droit du pays dans lequel vous vivez.

12. Comment nous adresser vos questions et remarques

Vous avez des questions ou souhaitez nous faire part de vos remarques ?

Pour nous adresser vos questions ou nous faire part de vos remarques, [contactez-nous](#).

Lorsque vous nous contactez, décrivez clairement votre question ou remarque. Nous pourrions ainsi mieux vous répondre. N'oubliez pas non plus d'indiquer votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone pour nous permettre de vous contacter. Nous ferons de notre mieux pour vous répondre dans un délai d'un jour ouvré. Si un délai supplémentaire est nécessaire pour régler votre problème, nous vous en informerons.

Coordonnées

Sonos Inc., Santa Barbara, États-Unis.

Nos bureaux :

614 Chapala St.

Santa Barbara, CA 93101

États-Unis

Telephone: 1-800-680-2345 (Service clientèle)

1-800-680-2345 (Support client)

1-805-965-3001 (siège social)

Nous disposons de [bureaux dans d'autres pays](#).