

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

Laatste update: Oktober 2023 ([archiefversies](#))

1. Bedrijfsinformatie

Deze algemene verkoopvoorwaarden (de 'Verkoopvoorwaarden') hebben betrekking op Sonos Europe B.V., vestigingsadres Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nederland (hierna 'Sonos', 'ons', 'wij/we' of 'ons/onze').

2. Algemeen

Deze Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle aankopen van Sonos-producten (producten van het merk Sonos, waaronder co-branded Sonos-producten, zoals inbouwspeakers, samen 'Sonos-producten') en/of producten van derden ('Producten van derden' gezamenlijk met Sonos-producten hierna genoemd 'Producten') van een klant ('jij/je') op www.sonos.com (de 'Website') van ons. Bovendien is de aankoop en het gebruik van Sonos-producten ook onderworpen aan de [Gebruiksvoorwaarden en licentie- en garantieovereenkomst](#) van Sonos, Inc. Sonos, Inc. is een bedrijf uit Delaware met het hoofdkantoor in Santa Barbara, VS. Door bij ons een bestelling te plaatsen, ga je akkoord te zijn gebonden aan deze Verkoopvoorwaarden en de Gebruiksvoorwaarden en licentie- en garantieovereenkomst. Het gebruik van Producten van derden kan zijn onderworpen aan van toepassing zijnde voorwaarden van deze Producten van derden. We raden je aan deze voorwaarden van derden aandachtig te lezen voordat je deze producten koopt, gebruikt of inschakelt op je Sonos-producten en/of ze gebruikt in verband met Sonos-producten.

Sonos behoudt zich het recht voor om de Verkoopvoorwaarden op elk moment te wijzigen, waarbij de nieuwe Verkoopvoorwaarden van toepassing worden op elke aanbieding of bestelling nadat een dergelijke wijziging van kracht wordt.

3. Bestelproces

Je kunt producten bestellen via de website. Door te klikken op 'Koop nu' dien je een bindend aanbod in om de Producten te kopen die op de afrekenpagina worden weergegeven.

We zullen je binnen een paar minuten na het ontvangen van je bestelling een bevestigingsmail sturen. Met de bevestigingsmail geven we aan dat we je bestelling hebben ontvangen. Dit houdt echter nog niet in dat we je aankoopaanbod accepteren. Als we je bestelling hebben verwerkt en gereed hebben gemaakt voor verzending, zullen we een e-mail sturen om te bevestigen dat we je bestelling hebben geaccepteerd. Onze acceptatie van je bestelling vindt plaats op het moment dat we je een e-mail sturen met een factuur of met de bevestiging dat we je bestelling hebben verzonden. Op dit moment is gaan we een contract met je aan. In deze e-mail vind je ook meer informatie over de bezorging. Deze e-mail zal tegelijkertijd onze

acceptatie uit naam van Sonos, Inc. vormen van je overeenkomst die gebonden is aan de [Gebruiksvoorwaarden en licentie- en garantieovereenkomst](#).

Het staat ons vrij om naar eigen goeddunken je bestelling te accepteren of te weigeren. We willen er zeker van zijn dat de Producten die je hebt besteld beschikbaar zijn. Om die reden accepteren we de bestelling pas als het Product klaar is voor verzending. Voor voorradige Producten duurt dit doorgaans niet langer dan 24 uur. Als een Product niet voorradig is, ontvang je de acceptatiemail van je bestelling zodra het Product beschikbaar is en klaarstaat voor verzending. Als we je bestelling niet kunnen accepteren, brengen we je hiervan op de hoogte en zullen we de producten niet in rekening brengen.

4. Prijzen

- a. De prijzen van de Producten staan vermeld op onze Website. We zorgen er naar alle redelijkheid voor dat de prijzen van de Producten op het moment van publicatie juist zijn.
- b. De prijzen voor Producten op de Website staan aangeduid in de toepasselijke valuta en zijn van tijd tot tijd onderhevig aan wijzigingen.
- c. Onze Website bevat een groot aantal Producten. Er bestaat altijd een mogelijkheid dat, ondanks onze redelijke inspanningen, sommige Producten op onze Website onjuist geprijsd zijn. Als we een fout in de prijs van de Producten ontdekken, brengen we je van deze fout op de hoogte en geven we je de kans over te gaan tot de aankoop van het Product tegen de juiste prijs of je bestelling te annuleren. We zullen je bestelling niet verwerken totdat we je instructies hebben ontvangen. Als we geen contact met je kunnen opnemen via de contactdetails die je tijdens het bestelproces hebt aangegeven, zullen we de bestelling als geannuleerd beschouwen en je schriftelijk informeren.

5. Betaalopties

We bieden verschillende manieren om voor je bestelling te betalen, zoals creditcard (bijv. Visa, Mastercard, American Express), PayPal en andere. Alle aanvaardbare betaalmethodes kunnen ook worden weergegeven op de betaalpagina van de Website. Je krijgt hier meer informatie over de betaalmethodes die we accepteren.

6. Actievouchers, kortingcodes en hoe ze in te wisselen

- a. Actievouchers en/of kortingscodes zijn vouchers en codes die niet kunnen worden aangekocht, maar door ons worden uitgegeven als een kortingsaanbieding voor de aankoop van Producten op de Website.

- b.** Op actievouchers en/of kortingscodes kunnen algemene voorwaarden van toepassing zijn. Bekijk de voorwaarden en bepalingen van actievouchers en/of kortingscodes voordat je ze gebruikt.
- c.** Tenzij anders overeengekomen in de toepasselijke voorwaarden en bepalingen, is het volgende van toepassing:
 - i. de voucher kan eenmalig worden ingewisseld in verband met een bestelling; en
 - ii. alleen binnen de aangeduide periode; en
 - iii. het is niet mogelijk meerdere actievouchers en/of kortingscodes te combineren; en
 - iv. bepaalde Producten kunnen uitgesloten zijn van de actie en een minimale aankoopwaarde kan van toepassing zijn.
- d.** De waarde van de actievouchers of kortingscodes wordt niet contant uitbetaald en genereert geen rente. Actievouchers en/of kortingscodes worden niet aan je teruggegeven als sommige of alle bestelde items worden geretourneerd.
- e.** Indien we fraude vermoeden met je actievoucher of kortingscode, behouden we ons het recht voor om de bestelling te weigeren en/of te annuleren.

7. Belastingen

- a.** Er wordt belasting over de toegevoegde waarde ('btw') geheven overeenkomstig de lokale wetgeving in elk land. In de totaalprijs die je ziet op de afrekenpagina wordt het juiste btw-tarief opgenomen van het land waarvoor de bestelling bestemd is.
- b.** Als je een professionele klant bent, bevestig je dat je btw-nummer en alle andere informatie die je hebt gegeven waar, nauwkeurig en actueel is. We behouden ons het recht voor de van toepassing zijnde btw die niet in rekening is gebracht te berekenen als je btw-nummer ongeldig is, niet overeenkomt met je bedrijfsinformatie of als de belastingautoriteiten vaststellen dat het niet in verband kan worden gebracht met de rekeninghouder.

8. Bezorging

- a.** Wij (Sonos Europe B.V.) verkopen alleen via de Website voor bezorging in de volgende landen: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen,

Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk met inbegrip van de Kanaaleilanden, Zweden en Zwitserland (de 'Bezorggebieden'). Verkopen die via de Website plaatsvinden voor bezorging in andere landen (bijv. Australië, Canada, Nieuw-Zeeland en de Verenigde Staten) worden gedaan door Sonos, Inc. of een van de hieraan gelieerde bedrijven en zijn onderhevig aan andere verkoopvoorwaarden.

- b. Onder voorbehoud van acceptatie wordt een bestelling die op een werkdag voor 14.00 uur wordt geplaatst, op dezelfde dag verzonden. Een bestelling die wordt geplaatst na 14.00 uur of op een zaterdag, zondag of nationale feestdag in Nederland en het VK, zal de volgende werkdag worden verzonden. We zullen je een verzendbevestiging sturen en een trackingcode zodra we je bestelling hebben overhandigd aan het verzendbedrijf.
- c. Het eigendomsrecht op de producten in je bestelling wordt op jou overgedragen wanneer de producten worden afgehaald in ons magazijn door het verzendbedrijf. Het risico op verlies gaat op jou over wanneer de producten aan jou of een door jou aangewezen persoon worden afgeleverd.
- d. Normaal gesproken ontvang je je bestelling vanaf verzending binnen één tot vijf werkdagen (zoals aangegeven op de afrekenpagina). Deze verzending is gratis als je bestelling wordt bezorgd binnen de Bezorggebieden. Onze verzendpartner kan je een e-mail sturen om je meer gedetailleerde verzenddiensten aan te bieden, zoals de keuzemogelijkheid voor een specifiek bezorgtijdstip. Dit is een dienst die door de verzendpartner wordt aangeboden en staat los van ons.
- e. Als je een snellere bezorging nodig hebt, kun je tijdens het plaatsen van je bestelling kiezen voor expressbezorging. Als die keuze niet beschikbaar is, wordt hij weergegeven op de afrekenpagina. De extra kosten voor expresverzending worden ook op de afrekenpagina aangeduid.
- f. We bezorgen niet naar vrachtvervoerders, hotels, postbussen of militaire postadressen (bijv. militaire postkantoren).

9. Ons retourbeleid van 100 dagen

- a. We hebben er alle vertrouwen in dat je nieuwe Sonos-product helemaal naar je zin zal zijn, maar ben je om de een of andere reden niet tevreden, **laat dat ons dan binnen 100 dagen weten**. Onder voorbehoud van de onderstaande voorwaarden mag je het product op onze kosten vanaf het oorspronkelijke bezorgadres (binnen de Bezorggebieden) retourneren, waarna we je de volledige aankoopprijs zullen terugbetalen.

- b. Houd er rekening mee dat ons retourbeleid van 100 dagen losstaat van je wettelijke rechten en deze en in geen enkel opzicht beperken, in het bijzonder je rechten in geval van een defect en je recht als consument om het contract met ons binnen 14 dagen te herroepen (zoals gedetailleerd beschreven in paragraaf 13 hieronder).
- c. Om je Product te kunnen retourneren binnen ons retourbeleid van 100 dagen moet je (i) het Product direct bij ons via de Website hebben gekocht, (ii) contact met ons opnemen binnen 100 dagen vanaf de oorspronkelijke verzenddatum (die destijds aan je is bevestigd) en (iii) je strikt houden aan de volgende retourinstructies:
 - i. **Contact opnemen met Sonos Support voor een RMA-nummer**
Je moet eerst contact opnemen met de [Sonos-klantenservice](#) voor een RMA (Return Merchandise Authorization)-nummer. Bel ons op het gratis telefoonnummer of maak gebruik van de andere contactmethoden die [hier](#) staan.
 - ii. **Gebruik het Sonos-verzendetiket en bewaar een kopie**
Je ontvangt een e-mail met het RMA-nummer. Als je het product wilt retourneren binnen de Bezorggebieden, bevat deze e-mail een gefrankeerd retouretiket. Gebruik het verzendetiket dat je hebt ontvangen en volg de verzendinstructies die op het etiket staan om de producten naar ons terug te sturen. We kunnen geen producten verwerken die zijn geretourneerd met een alternatieve vervoerder of alternatief verzendetiket. Zorg ervoor dat alle voorgaande verzendetiketten of andere opschriften zijn verwijderd of volledig zijn afgedekt voordat je het verschaftte retouretiket aanbrengt. Bewaar een kopie van het verzendetiket met het van toepassing zijnde trackingnummer dat door een vertegenwoordiger van het vervoersbedrijf is getekend. Als je een product wilt retourneren van buiten de Bezorggebieden, moet je contact opnemen met de [Sonos-klantenservice](#) om te bekijken of het kan worden opgehaald en wat het kost. Het is mogelijk dat je zelf voor verzending moet zorgen.
 - iii. **Retourneer het product binnen 14 dagen na afgifte van het RMA-nummer**
We moeten het geretourneerde artikel ontvangen binnen 14 kalenderdagen nadat een RMA-nummer is afgegeven en het geretourneerde product moet overeenkomen met het serienummer dat in de RMA staat. Zorg dat je het product in een veilige verpakking verpakt. De volledige inhoud moet bijgevoegd worden (brochures en snoeren). Als

je een product retourneert, moet het product zover mogelijk worden geretourneerd in zijn originele Sonos-verpakking.

- d. Als je het product eenmaal hebt geretourneerd en mits je retournering voldoet aan de bovenstaande voorwaarden, dan mag je verwachten dat je binnen 10 tot 15 dagen een creditbetaling ontvangt. Deze betaling vindt plaats op dezelfde manier als de oorspronkelijke betaling voor de aankoop.

10. Garantie en defecten

- a. Sonos biedt een tweejarige commerciële garantie op alle Sonos-producten. De details en voorwaarden van deze garantie staan beschreven in de Gebruiksvoorwaarden en licentie- en garantieovereenkomst.
- b. De commerciële garantie die door Sonos wordt geboden, is onafhankelijk van waar je het Sonos-product hebt gekocht. Deze geeft je specifieke rechten tegenover Sonos naast de andere rechten die je wettelijk kunt hebben. Let er in het bijzonder op dat je wettelijk recht hebt op bepaalde gratis rechtsmiddelen van ons, als een product dat je bij ons hebt gekocht niet conform is. Dergelijke rechtsmiddelen worden niet beïnvloed door de commerciële garantie die Sonos aanbiedt.
- c. Als je een defect product retourneert binnen de commerciële garantie, bieden we een geavanceerde vervanging. Je vervangende product(en) zal/zullen binnen 1-2 werkdagen na de RMA-aanvraag worden verzonden. Als je product(en) niet voor geavanceerde vervanging in aanmerking komt/komen, wordt/worden je product(en) verzonden na ontvangst en inspectie van je originele product(en). We kunnen een geldig creditcardnummer vereisen om vervangende producten te verzenden. Als we het/de originele product(en) niet binnen 14 dagen ontvangen of als we vaststellen dat het probleem met je product(en) niet wordt gedekt door de Sonos-garantie, behouden we ons het recht voor de op dat moment actuele standaardprijs voor het/de van toepassing zijnde product(en) in rekening te brengen op je creditcard of via de oorspronkelijke betaalmethode die werd gebruikt toen je je oorspronkelijke bestelling plaatste.

11. Toepasselijke wet en het beslechten van geschillen

Deze Verkoopvoorwaarden vallen onder Nederlands recht, met de uitzondering van het VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken, op voorwaarde dat als je een consument bent, deze rechtskeuze je niet de bescherming ontnemt die je wordt geboden door bepalingen waarvan niet bij overeenkomst kan worden afgeweken op grond van het recht van het land van je gebruikelijke verblijfplaats.

We zijn bij de wet verplicht je te informeren dat de Europese Commissie een platform beheert voor online geschillenbeslechting dat toegankelijk is via de volgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Let er echter wel op dat we niet verplicht noch bereidwillig zijn om deel te nemen aan procedures inzake het beslechten van geschillen via het eerder genoemde platform of tegenover een ander bemiddelingsorgaan voor consumenten.

12. Gegevensbescherming

Persoonsgegevens van jou die door ons worden verzameld, worden bewaard en verwerkt in overeenstemming met de van toepassing zijnde wetten en in overeenkomst met de Sonos-privacyverklaring ([hier beschikbaar](#)). Neem je tijd om deze te lezen, want deze verklaring bevat belangrijke informatie die op jou betrekking heeft.

13. Instructies met betrekking tot het recht van herroeping

Als je een consument bent in de EU/EER of het VK, heb je bij de wet het recht op herroeping van de bestelling die je op onze Website hebt geplaatst en om de aankoopovereenkomst met ons te annuleren, binnen 14 dagen van de ontvangst van de Producten. Met het oog op dit recht geven we je hieronder de informatie en leggen we het proces uit. Houd er rekening mee dat dit recht een aanvulling is op je recht op retournering van een Sonos-product dat je bij ons via de Website hebt gekocht.

Recht op herroeping

Je hebt het recht om dit contract te herroepen binnen 14 dagen zonder opgave van reden.

De herroepingstermijn zal verstrijken 14 dagen na de dag dat jij of een derde anders dan het vervoersbedrijf en door jou aangegeven, de artikelen fysiek in bezit krijgt.

Om het recht op herroeping uit te oefenen moet je ons op de hoogte stellen (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nederland, telefoonnummer: 035 - 62 60 520, sales-eu@sonos.com van je besluit op herroeping van dit contract door middel van een duidelijk geformuleerde verklaring (bijv. een per post verstuurd brief, fax of e-mail). Je kunt het bijgevoegde standaard herroepingsformulier gebruiken, maar dit is niet verplicht. Je kunt het standaard herroepingsformulier of een duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en indienen via onze website sales-eu@sonos.com. Als je deze optie gebruikt, zullen we je zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van een dergelijke herroeping sturen via een duurzaam medium (bijv. per e-mail).

Om aan de uiterste termijn van de herroeping te voldoen volstaat het dat je je bericht over het uitoefenen van je herroepingsrecht verzendt voordat de termijn van herroeping is verstreken.

Gevolgen van herroeping

Als je dit contract herroept, zullen we je alle van jou ontvangen betalingen vergoeden, met inbegrip van bezorgkosten (met uitzondering van bijkomende kosten die voortkomen uit jouw keuze van een bezorgmethode anders dan de minst dure standaard bezorgmethode die door ons wordt aangeboden), zonder onnodige vertraging en in geen geval later dan 14 dagen na de dag waarop we op de hoogte werden gesteld van je besluit om dit contract te herroepen. Deze vergoeding zal worden uitgevoerd volgens dezelfde betaalmethode die je hebt gebruikt voor de eerste transactie, tenzij je uitdrukkelijk anders bent overeengekomen; jou zullen in geen geval kosten in rekening worden gebracht als gevolg van dergelijke vergoeding. We kunnen je de vergoeding onthouden totdat we de artikelen terug hebben ontvangen of je bewijs hebt geleverd dat de artikelen zijn teruggestuurd, ingeval dit eerder plaatsheeft.

Je moet de artikelen naar ons terugsturen of ze aan ons overhandigen zonder onnodige vertraging en in geen geval later dan 14 dagen na de dag waarop we op de hoogte werden gesteld van je herroeping van dit contract. Er wordt voldaan aan de uiterste termijn als je de artikelen terugstuurt voordat de periode van 14 dagen is verstreken. Wij zullen de kosten van het retourneren van de artikelen voor onze rekening nemen. Je bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering van de artikelen die voortkomt uit de hantering anders dan nodig om de aard, kenmerken en werking van de artikelen te bepalen.

Standaard herroepingsformulier

(dit formulier alleen invullen en terugsturen als je het contract wilt herroepen)

— Naar Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nederland, telefoonnummer: 035 - 62 60 520, sales-eu@sonos.com:

- Ik/Wij (*) laat/laten hierbij weten dat ik/wij (*) mijn/ons (*) verkoopcontract voor de volgende artikelen herroep(en),
- Besteld op (*)/ontvangen op (*),
- Naam van consument(en),
- Adres van consument(en),
- Handtekening van consument(en) (alleen als deze kennisgeving op papier staat),
- Datum

14. Bedrijfsinformatie

Wij zijn Sonos Europe B.V, een bedrijf gevestigd onder Nederlands recht.

Onze vestigingsplaats is:

Groest 106

1211 EE Hilversum

Nederland

We zijn bereikbaar op:

035 - 62 60 520

Onze registratienummers zijn:

Kamer van koophandel: 32107881

Btw-nummer: NL814254330B01