

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRODEJE

Poslední aktualizace: květen 2024 ([archivované verze](#))

## 1. Informace o společnosti

Tyto všeobecné obchodní podmínky prodeje („Prodejní podmínky“) jsou společnosti Sonos Europe B.V. se sídlem na adrese Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nizozemsko (dále „Sonos“, „my“, „nám“ nebo „náš/naše“).

## 2. Obecné

Tyto Prodejní podmínky platí pro jakýkoli nákup produktů společnosti Sonos (produktů značky Sonos, včetně společně označených produktů Sonos, jako jsou například architektonické reproduktory, společně „produkty Sonos“) a/nebo produktů třetích stran („produkty třetích stran“ a společně s produkty Sonos dále jen „produkty“), který zákazník („vy“) realizuje na stránkách [www.sonos.com](http://www.sonos.com) („webové stránky“). Nákup a používání produktů Sonos se dále řídí [Podmínkami používání](#), [Licenční a záruční smlouvou s koncovým uživatelem](#) společnosti Sonos, Inc. Společnost Sonos, Inc., je společnost se sídlem v Santa Barbaře ve státě Delaware, USA. Zadáním objednávky u nás souhlasíte s těmito Podmínkami prodeje a s Podmínkami používání i Licenční a záruční smlouvou. Používání produktů třetích stran může podléhat jakýmkoli platným podmínkám pro tyto produkty třetích stran. Doporučujeme vám, abyste si pečlivě přečetli podmínky těchto třetích stran, než takové produkty zakoupíte, použijete nebo aktivujete v našich produktech Sonos a/nebo je použijete ve spojení s produkty Sonos.

Společnost Sonos si vyhrazuje právo kdykoli změnit Prodejní podmínky, přičemž nové Prodejní podmínky budou platit pro veškeré nabídky či objednávky poté, co taková změna vstoupí v platnost.

## 3. Proces objednávky

Produkty můžete objednávat prostřednictvím našich webových stránek. Kliknutím na tlačítko „Koupit nyní“ odešlete závaznou nabídku nákupu produktů zobrazených na stránce pokladny.

Během několika minut po obdržení objednávky vám zašleme potvrzovací e-mail. V potvrzovacím e-mailu uvádíme, že jsme obdrželi vaši objednávku, ovšem to ještě neznamená, že jsme vaši nabídku nákupu přijali. Jakmile vaši objednávku zpracujeme a připravíme k odeslání, zašleme vám e-mail potvrzující, že jsme vaši objednávku přijali. Přijetí vaší objednávky z naší strany bude potvrzeno, když vám zašleme fakturu nebo potvrzení odeslané objednávky. V tom okamžiku je mezi vámi a námi uzavřena smlouva. V daném e-mailu naleznete také další informace o dodání. Takový e-mail bude zároveň představovat náš souhlas jménem

společnosti Sonos, Inc., že se vaše smlouva bude řídit [Podmínkami používání, Licenční a záruční smlouvou](#).

Vaši objednávku můžeme podle vlastního uvážení přijmout nebo odmítnout. Chceme zajistit, aby produkty, které jste si objednali, byly k dispozici. Proto objednávku přijmeme až ve chvíli, kdy je produkt připraven k dodání. V případě produktů, které jsou skladem, to obvykle trvá maximálně 24 hodin. Je-li produkt vyprodán, obdržíte e-mail o přijetí objednávky, jakmile produkt bude k dispozici a připravený k odeslání. Pokud vaši objednávku nemůžeme přijmout, budeme vás o tom informovat a produkt(y) vám nebudeme účtovat.

#### **4. Ceny**

- a. Ceny produktů jsou uvedeny na našich webových stránkách. Vynakládáme veškerou přiměřenou péči, abychom zajistili, že ceny produktů budou v době zveřejnění správné.
- b. Ceny za produkty uvedené na webových stránkách jsou v příslušné měně a mohou se čas od času změnit.
- c. Na našich webových stránkách je uveden velký počet produktů. Je tedy možné, že navzdory veškerému přiměřenému úsilí budou ceny některých produktů na našich webových stránkách uvedeny nesprávně. Pokud zjistíme chybu v ceně produktů, budeme vás o ní informovat a dáme vám možnost pokračovat v nákupu produktu za správnou cenu nebo zrušit objednávku. Vaši objednávku nezpracujeme, dokud nebudeme mít pokyny z vaší strany. Pokud se nám nepodaří kontaktovat vás s použitím kontaktních údajů, které jste uvedli během procesu objednávky, budeme objednávku považovat za zrušenou a oznámíme vám to písemně.

#### **5. Platební možnosti**

Nabízíme různé způsoby platby za objednávku, např. kreditní kartou (např. Visa, MasterCard, American Express), PayPal a další. Všechny akceptovatelné způsoby platby lze také zobrazit na stránce pro platbu na webových stránkách. Více informací o všech způsobech platby, které akceptujeme, naleznete [zde](#).

#### **6. Propagační vouchery, slevy a slevové kódy a jejich uplatnění**

- a. Propagační vouchery, slevy a/nebo slevové kódy jsou vouchery a kódy, které nelze zakoupit, ale vydáváme je jako nabídku slevy na nákup produktů na webových stránkách.
- b. Propagační vouchery, slevy a/nebo slevové kódy mohou podléhat platným všeobecným obchodním podmínkám. Před použitím propagačního voucheru

a/nebo slevového kódu si ověřte všeobecné obchodní podmínky, které pro něj platí.

- c. Není-li v platných všeobecných obchodních podmínkách ujednáno jinak, platí následující:
  - i. v rámci jedné objednávky ho lze použít pouze jednou a
  - ii. pouze v rámci uvedeného období a
  - iii. nelze kombinovat více propagačních voucherů a/nebo slevových kódů a
  - iv. určité produkty mohou být ze slevové akce vyloučeny a může platit minimální hodnota objednávky.
- d. Hodnota propagačních voucherů, slev nebo slevových kódů nebude vyplacena v hotovosti ani nebude úročena. Pokud dojde k vrácení všech nebo některých objednaných položek, propagační vouchery a/nebo slevové kódy vám nebudou vráceny.
- e. V případě podezření na podvod s propagačním voucherem, slevou nebo slevovým kódem si vyhrazujeme právo odmítnout a/nebo zrušit objednávku.

## **7. Daně**

- a. Daň z přidané hodnoty (DPH) je účtována v souladu s místní legislativou každé země. Vaše konečná cena zobrazená na stránce pokladny bude odrážet správnou sazbu DPH pro zemi určení vaší objednávky.
- b. Jste-li podnikatel, prohlašujete, že vaše DIČ a veškeré další vámi uvedené údaje jsou pravdivé, přesné a aktuální. Uvedete-li DIČ, které je neplatné, neodpovídá vašim obchodním údajům nebo o něm finanční úřady zjistí, že nepatří majiteli účtu, vyhrazujeme si právo naúčtovat vám jakékoli nevyfakturované DPH.

## **8. Zaslání produktu**

- a. My (Sonos Europe B.V.) prodáváme prostřednictvím webových stránek pouze s dodáním do následujících zemí: Rakousko, Belgie, Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Německo, Řecko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Lotyšsko, Litva, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko a Velká Británie včetně Normanských ostrovů („území pro doručování“). Prodej prostřednictvím webových stránek za účelem dodání do jiných zemí (např. Austrálie, Kanady, Nového Zélandu a USA) realizuje buď

společnost Sonos, Inc., nebo některá z jejích dalších přidružených společností a řídí se jinými prodejními podmínkami.

- b. Objednávka přijatá v pracovní den do 14:00 bude odeslána ve stejný den. Objednávka přijatá po 14:00 nebo v sobotu, neděli či ve státní svátek v Nizozemsku a ve Velké Británii bude odeslána následující pracovní den. Jakmile vaši objednávku předáme přepravní společnosti, zašleme vám potvrzení o odeslání a kód pro sledování zásilky.
- c. Objednávku obvykle obdržíte do jednoho až pěti pracovních dnů po odeslání (jak je uvedeno na stránce pokladny). Doručení v rámci vybraných regionů je zdarma. Náš přepravní partner vám může zaslat e-mail s rozšířenou nabídkou služeb pro doručení, např. s možností zvolit si konkrétní časový úsek doručení. Jedná se o službu, kterou nabízí přepravní partner a není poskytována z naší strany.
- d. Pokud potřebujete rychlejší doručení, můžete si v objednávce zvolit expresní doručení za příplatek. Pokud je tato možnost k dispozici, zobrazí se na stránce pokladny včetně výše příplatku.
- e. Nedoručujeme na adresy přepravců, hotelů, do P.O. Boxů ani na vojenské poštovní adresy (např. BFPO).

## 9. Naše 30denní lhůta pro vrácení produktů

- a. Jsme si jisti, že si svůj nový produkt Sonos zamilujete, ale pokud z jakéhokoli důvodu nebudete spokojeni, dejte nám jednoduše [vědět během 30 dnů](#). Za níže uvedených podmínek vám umožníme vrátit produkt na naše náklady z původní doručovací adresy (na území pro doručování) a vrátíme vám plnou kupní cenu.
- b. Upozorňujeme, že naše 30denní lhůta pro vrácení produktů je oddělena od jakýchkoli práv, která můžete mít ze zákona, a nijak je neomezuje, tj. zejména vaše práva v případě vady a vaše právo jako spotřebitele odstoupit od smlouvy s námi do 14 dnů (jak je podrobně uvedeno v části 13 níže).
- c. Z důvodu vrácení produktu v rámci 30 denní lhůty pro vrácení produktů musí být splněny následující podmínky: (i) produkt byl koupen přímo od nás prostřednictvím webových stránek, (ii) musíte nás kontaktovat do 30 dnů ode dne, kdy jste obdrželi produkt nebo kdy zboží fyzicky převzala jakákoli vámi určená třetí strana jiná než přepravce a (iii) musíte přesně dodržet následující pokyny pro vrácení:
  - i. **Kontaktujte zákaznickou podporu Sonos pro získání čísla RMA**  
Nejprve musíte kontaktovat [Zákaznický servis Sonos](#) a získat číslo RMA

(Return Merchandise Authorization – autorizace vráceného zboží).  
Zavolejte nám na bezplatné telefonní číslo nebo použijte některou z dalších kontaktních metod uvedených [zde](#).

ii. **Použijte přepravní štítek Sonos a uložte si kopii**

Obdržíte e-mail s potvrzením čísla RMA. Pokud si přejete vrátit produkt z území pro doručování, tento e-mail bude obsahovat předplacený přepravní štítek pro vrácení. Použijte tento přepravní štítek k odeslání produktů zpět k nám a postupujte podle pokynů k přepravě uvedených na štítku. Nejsme schopni zpracovat vratky produktů odeslaných prostřednictvím jiného přepravce nebo s použitím jiného přepravního štítku. Před použitím přepravního štítku pro vrácení se ujistěte, že všechny předchozí přepravní štítky nebo jiná označení zásilky byla zcela odstraněna nebo zakryta. Ponechte si kopii přepravního štítku s příslušným číslem pro sledování zásilky a nechte si ji podepsat zástupcem nebo přepravcem. Pokud si přejete vrátit produkt z místa mimo území pro doručování, kontaktujte [zákaznický servis Sonos](#), abyste zjistili, zda je možné zajistit vyzvednutí a za jakou cenu. Může se stát, že dopravu si budete muset zajistit sami.

iii. **Vrácení produktu do 14 dnů od vystavení čísla RMA**

Vrácenou položku musíme obdržet do 14 kalendářních dnů od vystavení čísla RMA a vrácená jednotka musí odpovídat sériovému číslu uvedenému v RMA. Zajistěte, aby produkt byl zabalen v bezpečném obalu. Je nutno zahrnout veškerý obsah (brožury a kabely). Je-li to možné, produkt musí být vrácen v původním obalu společnosti Sonos.

- d. Pokud jste produkt vrátili a za předpokladu, že vámi vrácený produkt splňuje výše uvedené podmínky, můžete očekávat připsání peněz na váš účet během 10 až 15 pracovních dnů. Částka bude vrácena stejným způsobem jako původní způsob platby.

## 10. Záruka a vady

- a. Společnost Sonos nabízí dvouletou obchodní záruku na všechny produkty Sonos. Podrobnosti o této záruce a její podmínky jsou uvedeny v Podmínkách používání, Licenční a záruční smlouvě.
- b. Obchodní záruka, kterou nabízí společnost Sonos, platí bez ohledu na to, kde byl produkt Sonos zakoupen. Poskytuje vám specifická zákonná práva vůči společnosti Sonos, která doplňují ostatní práva, jež můžete mít ze zákona. Upozorňujeme zejména na to, že v případě neshody jakéhokoli produktu, který jste si u nás zakoupili, máte ze zákona nárok na určitá bezplatná nápravná

opatření z naší strany a tato nápravná opatření nejsou dotčena obchodní zárukou, kterou společnost Sonos nabízí.

- c. Vracíte-li vadný produkt v rámci obchodní záruky, nabízíme předběžnou výměnu. Náhradní produkt(y) vám zašleme do 1–2 pracovních dnů od žádosti o RMA. Pokud se na váš produkt (vaše produkty) nevztahuje předběžná výměna, odešleme ho (je) po obdržení a kontrole vašeho původního produktu (vašich původních produktů). K odeslání náhradního produktu (náhradních produktů) můžeme požadovat platné číslo kreditní karty. Pokud neobdržíme originální produkt do 14 dnů nebo pokud zjistíme, že na problém s vašimi produkty se nevztahuje záruka Sonos, vyhrazujeme si právo strhnout z vaší kreditní karty nebo původního platebního prostředku, který jste použili v době podání původní objednávky, částku ve výši aktuální standardní ceny příslušného produktu (produktů).

## **11. Platné zákony a řešení sporů**

Tyto Prodejní podmínky se řídí nizozemským právem, s výjimkou Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG), přičemž pokud jste spotřebitel, tato volba práva vás nezabavuje ochrany, kterou vám poskytují ustanovení, od nichž se na základě práva země, v níž máte obvyklé bydliště, nelze smluvně odchýlit.

Ze zákona jsme povinni vás informovat o tom, že Evropská komise provozuje platformu pro online řešení sporů, která je přístupná prostřednictvím následujícího odkazu:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Vezměte však na vědomí, že nejsme povinni ani ochotni účastnit se řízení o řešení sporů prostřednictvím výše uvedené platformy nebo před jakýmkoli orgánem pro smírné řešení spotřebitelských sporů.

## **12. Ochrana údajů**

Osobní údaje, které od vás získáme, budou uchovávány a zpracovávány v souladu s platnými zákony a v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů společnosti Sonos ([k dispozici zde](#)). Věnujte čas jejich přečtení, protože obsahují důležité informace, které se vás týkají.

## **13. Pokyny ohledně práva na odstoupení od smlouvy**

Jste-li spotřebitel v EU / v EHP / ve Velké Británii, máte ze zákona právo odstoupit od objednávky, kterou jste zadali na našich webových stránkách, a zrušit kupní smlouvu s námi, a to do 14 dnů od doručení produktů. S ohledem na toto právo vám poskytujeme níže uvedené informace a postup. Upozorňujeme, že toto právo doplňuje vaše právo vrátit jakýkoli produkt Sonos, který jste u nás zakoupili prostřednictvím webových stránek.

## **Právo na odstoupení od smlouvy**

Máte právo na odstoupení od této smlouvy do 14 dnů, a to bez udání důvodu.

Lhůta pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy vyprší 14 dnů ode dne, kdy jste obdrželi produkt nebo kdy zboží fyzicky převzala jakákoli vámi určená třetí strana jiná než přepravce.

Chcete-li uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, musíte nás (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nizozemsko, tel.: + 31 (0)35 - 62 60 520, [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com)) informovat o svém rozhodnutí odstoupit od této smlouvy (např. dopisem zaslaným poštou, faxem nebo e-mailem). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však povinné. Vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy nebo jiné jednoznačné prohlášení můžete vyplnit a odeslat také elektronicky na našich webových stránkách [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com). Pokud použijete tuto možnost, neprodleně vám prokazatelným způsobem (např. e-mailem) sdělíme potvrzení o přijetí vašeho odstoupení.

Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy postačí, když své sdělení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy odešlete před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

## **Účinnost odstoupení od smlouvy**

Odstoupíte-li od této smlouvy, vrátíme vám všechny platby, které jsme od vás obdrželi, včetně nákladů na doručení (s výjimkou dodatečných nákladů vyplývajících z vaší volby jiného typu doručení, než je nejlevnější typ standardního doručení, který nabízíme), a to bez zbytečného odkladu a v každém případě nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy jsme byli informováni o vašem rozhodnutí odstoupit od této smlouvy. Pro tuto úhradu použijeme stejný způsob platby, jaký jste použili při původní transakci, pokud jste se výslovně nedohodli jinak; v žádném případě vám v důsledku této úhrady nevzniknou žádné poplatky. Zpětnou úhradu můžeme zadržet, dokud neobdržíme zboží zpět nebo dokud nám nepředložíte potvrzení o odeslání zboží zpět – podle toho, co nastane dříve.

Zboží nám zašlete zpět nebo předáte bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy nám oznámíte odstoupení od této smlouvy. Lhůta je dodržena, pokud zboží odešlete zpět před uplynutím 14denní lhůty. Náklady na vrácení zboží neseme my. Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku jiné manipulace než té, která je nutná ke zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží.

## **Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

(tento formulář vyplňte a zašlete nám pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

— Pro Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nizozemsko, telefon: + 31 (0)35 - 62 60 520, [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com):

— Já/my (\*) tímto oznamuji/oznamujeme, že odstupuji/odstupujeme (\*) od mé/naší (\*) kupní smlouvy na následující zboží,

— Objednáno dne (\*) / obdrženo dne (\*),

— Jméno zákazníka (zákazníků),

— Adresa zákazníka (zákazníků),

— Podpis zákazníka (zákazníků) (pouze v případě, že tento formulář je vyplněn v papírové podobě),

— Datum

(\*) Nehodící se škrtněte.

## **14. Údaje o společnosti**

Jsmes Sonos Europe B.V., společnost založená podle nizozemského práva.

Sídlo společnosti je na adrese:

Groest 106

1211 EE Hilversum

Nizozemsko

Můžete nás kontaktovat na telefonním čísle:

+ 31 (0)35 - 62 60 520

Naše registrační čísla jsou:

Hospodářská komora: 32107881

DIČ: NL814254330B01