

SONOS

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 régis par notre [Contrat de licence et garantie limitée \(End User License and Warranty Agreement « EULA »\)](#) et notre [Politique de confidentialité](#). En passant une commande, vous acceptez d'être lié(e) par les présentes Conditions générales de vente, le EULA, et notre Politique de confidentialité.

1. Prix et conditions

Tous les prix indiqués sur notre site Internet incluent la TVA 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 relatives à la TVA.

Si vous souhaitez qu'un produit vous soit expédié hors de la Région de service Sonos, ou préférez le recevoir par courrier exprès, 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. Si vous commandez au nom d'une entreprise, vous devez être autorisé à clôturer les contrats commerciaux pour le compte de cette société ;
2. Vous devez avoir la qualité 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 acheté 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. Les clients professionnels pourront indiquer leur numéro TVA.

Lorsque vous cliquez sur « Valider votre commande » ou « Poursuivre avec 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.

SONOS

Si l'un ou l'autre des cas de non-acceptation s'applique, il est possible que Sonos rejette ou annule votre commande ; auquel 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 de Sonos ;
4. les produits présentés sur le Site Internet comportent une erreur manifeste, tel qu'un prix erroné 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 de soupçons de fraude.

5. Options de paiement et taxes

Nous vous proposons plusieurs modes de paiement de votre commande : Visa, MasterCard, American Express, PayPal. Pour la Belgique et la Suisse : Sofort banking.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (« TVA ») est facturée en accord avec la législation locale en vigueur dans chaque pays. Votre prix final inclura le taux de TVA correspondant au pays de destination de votre commande.

Si vous êtes une entreprise, vous déclarez que votre numéro d'enregistrement TVA, ainsi que toute autre information fournie par vous, sont véridiques, exacts et à jour. Vous informerez immédiatement Sonos en cas de changement concernant ces informations. Nous nous réservons le droit de vous faire payer toute TVA applicable non facturée si vous nous indiquez un numéro d'identification TVA qui s'avère être non valide, non conforme aux détails de votre entreprise, ou si les autorités fiscales jugent que ce numéro n'est pas lié au titulaire du compte.

Une fois votre commande passée, une facture TVA sera envoyée à l'adresse e-mail que vous nous avez indiquée. Cette facture doit être utilisée à toute fin de remboursement et de communication de la TVA. Le numéro d'enregistrement TVA de Sonos sera inclus dans la facture.

6. Livraison et expédition (gratuite)

SONOS

Si vous passez votre commande avant 12h00 (Royaume-Uni, Irlande) – 13h00 (Europe continentale), 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.

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 d'opter pour 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 opter pour une livraison express en passant votre commande (ce service n'est pas disponible au Pays Bas et en Belgique). Le coût supplémentaire d'une expédition express sera indiqué. Vous serez donc informé(e) des coûts avant de commencer à 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](#).

Attention :

- les livraisons aux transitaires, établissements hôteliers ou boîtes postales, ou encore aux bases de l'armée ne sont pas possibles.
- Nous n'expédions ni le week-end 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 de l'Union européenne. 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 serons pas en mesure de 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 délai de retour de 100 jours/votre droit à revenir sur votre achat

Nous sommes convaincus que vous aimerez votre nouveau produit Sonos ; si néanmoins, vous n'êtes pas satisfait(e), pour une raison ou pour une autre, dites-le nous dans les 100 jours suivant l'achat. Nous procéderons à l'enlèvement du produit gratuitement à l'adresse de livraison d'origine (dans la [Région de service Sonos](#)) et nous vous rembourserons intégralement le prix d'achat.

Si vous devez retourner un produit depuis une adresse hors de la Région de service Sonos, contactez le [Service clientèle de Sonos](#). Il est possible que vous deviez vous acquitter des frais d'expédition.

Pour retourner votre Produit conformément à notre politique de retour dans les 100 jours, assurez-vous que :

1. Vous avez acheté le produit directement à Sonos (par téléphone ou sur le Site Internet) ;
2. Vous contactez Sonos et commencez le processus de retour dans un délai de 100 jours à compter de la date de réception originelle ;
3. Le produit est retourné dans son emballage Sonos d'origine, avec tous éléments inclus, en état neuf ou quasi-neuf ; et
4. Vous vous conformez rigoureusement aux instructions de Sonos en matière de retour telles que [stipulées ci-après](#).

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

SONOS

Nous sommes fiers de la qualité de nos produits Sonos. Nous proposons une garantie de 2 ans sur tous les produits que nous vendons. Le détail de cette garantie est énoncé dans notre [Contrat de licence et garantie limitée \(End User License and Warranty Agreement « EULA »\)](#). Un résumé des conditions de la Garantie Sonos figure ci-après. En cas d'incompatibilité entre ce résumé et le EULA, 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 deux (2) ans 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 demeure couvert.

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

- les problèmes engendrés par des 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.

9. Que faire si vous souhaitez retourner un produit ?

Pour retourner un produit dans la [Région de service de Sonos](#), conformez-vous aux instructions ci-après.

Si vous souhaitez retourner un produit depuis une adresse hors de la Région de service Sonos, contactez le [Service clientèle de Sonos](#). Il est possible que notre capacité à traiter votre demande soit soumise à diverses restrictions et/ou que vous deviez vous acquitter des frais d'expédition pour retourner le produit. L'équipe du Service clientèle de Sonos sera à votre disposition pour vous communiquer plus d'informations.

1. Contacter l'assistance Sonos pour obtenir un numéro RMA

SONOS

Pour retourner un produit à partir d'une adresse dans la [Région de service Sonos](#), vous pouvez obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise (*Return Merchandise Authorization*, « RMA ») en contactant le Service clientèle de Sonos. Appelez le [numéro de téléphone gratuit](#) ou utilisez l'une ou l'autre des autres méthodes de contact indiquées.

Vous pouvez également, si vous souhaitez retourner un produit dans le délai initial de 100 jours, imprimer ce [formulaire de retour](#) et nous le renvoyer.

2. Utiliser l'étiquette d'expédition Sonos et conserver un exemplaire

Vous recevrez un courrier électronique de confirmation du RMA. Ce courrier électronique comportera une étiquette d'expédition prépayée. Utilisez l'étiquette d'expédition Sonos que vous avez reçue et conformez-vous aux instructions figurant sur celle-ci pour retourner les produits à Sonos. Nous ne sommes pas à même de traiter les retours par un transport différent ou effectué sans étiquette d'expédition. Assurez-vous que toutes étiquettes et tous marquages antérieurs ont été entièrement retirés ou marqués avant d'apposer l'étiquette d'expédition de retour fournie. Conservez une copie de l'étiquette d'expédition comportant le numéro de suivi pertinent signée d'un agent du transporteur.

3. Retournez le produit dans un délai de 14 jours à compter de l'attribution du RMA

Sonos doit recevoir l'article retourné dans un délai de 14 jours à compter de l'émission d'un RMA, et le produit retourné doit correspondre au numéro de série indiqué dans le RMA. Assurez-vous que le produit est convenablement emballé. La totalité du contenu (c'est-à-dire, également les câbles et manuels) doit être incluse dans le colis. Tout produit retourné dans le délai de 100 jours prévu par la politique de Sonos doit l'être dans son emballage d'origine.

4. Recevoir votre remboursement ou un produit réparé ou de remplacement

Si vous avez retourné le produit dans le délai de 100 jours prévu par la politique de Sonos, et à la condition que votre retour remplisse les conditions ci-dessus, vous pouvez vous attendre à être crédité(e) dans un délai de 10 à 15 jours ouvrables. Les modalités de crédit seront identiques à celles du paiement originel de votre achat.

Si vous retournez un produit défectueux en vertu de la Garantie, nous proposons un remplacement avancé. Votre ou vos produits de remplacement seront expédiés dans un délai d'un à deux jours ouvrés à compter de la demande de RMA. Si votre ou vos produits n'ouvrent pas droit à un remplacement avancé, ils vous seront expédiés à réception de votre ou vos produits d'origine, après inspection de ceux-ci. Il est possible qu'un numéro valide de carte de crédit vous soit demandé pour l'expédition du ou des produits de remplacement.

Si le ou les produits originels ne nous parviennent pas dans les 14 jours, ou si nous déterminons que le problème rencontré avec votre ou vos produits n'est pas couvert par la garantie Sonos, nous nous réservons le droit d'imputer le prix standard alors en vigueur pour le ou les produits concernés sur votre carte de crédit ou tout autre moyen de paiement utilisé lors de votre achat initial.

10. 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

SONOS

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, inopposable, 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. Si nous ne sommes pas à même de régler un différend nous opposant, vous pouvez le soumettre pour règlement à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (UE uniquement), ou saisir un tribunal compétent du pays dans lequel vous résidez.

11. 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, exposez clairement votre question ou remarque. Nous serons ainsi mieux à même de vous répondre. N'oubliez pas non plus de faire figurer votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone, pour que nous puissions vous joindre. 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 Europe B.V. est une filiale de Sonos Inc., Santa Barbara, États-Unis.

Nos bureaux :

Schuttersweg 10
1217 PZ Hilversum
Les Pays Bas
Téléphone : + 31 (0)35 -35 62 60 520

Numéros d'immatriculation

Chambre de commerce : 32107881
TVA : NL814254330B01

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