

SONOS

Verkoopvoorwaarden van Sonos

Deze verkoopvoorwaarden ("Verkoopvoorwaarden") gelden voor alle aankopen die een eindgebruiker doet op www.sonos.com (de "Website") of telefonisch via het Sonos-verkoopteam. Daarnaast zijn onze [Eindgebruikerslicentie en garantieovereenkomst \(EULA\)](#) en ons [Privacybeleid](#) van toepassing op de aankoop en het gebruik van Sonos-producten. Als je een bestelling plaatst, stem je ermee in dat je gebonden bent aan deze Verkoopvoorwaarden, de EULA en ons Privacybeleid.

1. Prijzen en voorwaarden

Alle in de webwinkel vermelde prijzen zijn inclusief btw. Wij verzenden je product gratis binnen de [Sonos Service Regio](#). Zie het onderdeel over [betaalmogelijkheden en belastingen](#) voor meer informatie over btw.

Voor producten die je buiten de Sonos Service Regio wilt laten verzenden of per expresverzending wilt laten bezorgen, gelden extra verzendkosten en/of douanerechten. Zie onze [leverings- en verzendvoorwaarden](#) voor meer informatie.

2. Voorwaarden om een product op Sonos.com te kopen

Als je Sonos-producten via de Website of telefonisch wilt bestellen, moet je aan de volgende eisen voldoen:

1. je bent 18 jaar of ouder en als je namens een bedrijf bestelt ben je bevoegd om namens dat bedrijf contracten aan te gaan;
2. je bent een eindgebruiker en niet van plan om het (de) product(en) door te verkopen; en
3. je garandeert dat de informatie die je in de bestelling aan Sonos verstrekt correct en volledig is.

3. Hoe je SONOS-producten kunt bestellen

Je bestelt Sonos-producten door op de Website naar 'shop' te gaan en het door de producten van je keuze aan je winkelmandje toe te voegen. Zodra je alles wat je nodig hebt aan je winkelmandje hebt toegevoegd en op 'nu afrekenen' hebt geklikt, vul je de gevraagde informatie in of log je, als je een terugkerende klant bent, in op je account. Voordat je de bestelling afrondt, kun je een eventuele kortingscode invoeren en een betaal- en verzendmethode selecteren. Zakelijke klanten kunnen hun btw-nummer invoeren.

Wanneer je op 'Je bestelling plaatsen' of 'Doorgaan naar PayPal' klikt, is de bestelling afgerond. Dit betekent dat je de aankoopprijs moet betalen.

Als je telefonisch bestelt, zal het verkoopteam van Sonos je door het proces heenleiden en je een overzicht van je bestelling geven. Wanneer je de bestelling bevestigt, brengt het verkoopteam de kosten via de door jou gekozen betaalmethode in rekening en is de bestelling definitief.

Indien een van de scenario's voor niet-aanvaarding van toepassing is, kan Sonos je bestelling weigeren of annuleren. In dat geval restitueren we de eventuele betalingen die je hebt gedaan.

Zodra je je bestelling hebt geplaatst, ontvangt je per e-mail een orderbevestiging.

SONOS

Wij verwerken je bestelling zodra we de bevestiging van je betaling hebben ontvangen. Zie [verzending en levering](#) voor meer informatie over het tijdstip waarop je de levering van je Sonos-producten kunt verwachten.

4. Niet-aanvaarding van je bestelling

Sonos kan besluiten je bestelling te annuleren en je betaling te restitueren als een van de volgende scenario's zich voordoet:

1. je voldoet niet aan de [voorwaarden om een product te kopen op Sonos.com](#);
2. Sonos kan geen machtiging voor je betaling verkrijgen;
3. je vraagt om verzending naar een land dat niet binnen de Sonos Service Regio ligt;
4. de producten die op de Website getoond worden bevatten een kennelijke fout, zoals een onjuiste prijs of een andere onjuiste beschrijving;
5. andere bijzondere omstandigheden die annulering van de bestelling rechtvaardigen, waaronder, maar niet uitsluitend, het misbruik van een kortingscode en/of vermoeden van fraude.

5. Betaalmogelijkheden en belastingen

Je kunt je bestelling op verschillende manieren betalen: Visa, MasterCard, American Express, PayPal en Ideal. En in België: Sofort bankieren.

Er wordt belasting over de toegevoegde waarde ("btw") in rekening gebracht conform lokale wetgeving in elk land. In de totaalprijs wordt het juiste btw-tarief opgenomen van het land waar de bestelling voor is bestemd.

Als bedrijf verklaar je dat je btw-nummer en alle andere gegevens die je verstrekt correct, nauwkeurig en actueel zijn en dat de gegevens waarover Sonos beschikt in geval van wijzigingen onmiddellijk zullen worden bijgewerkt. We behouden ons het recht voor om eventueel toepasselijke btw die niet is gefactureerd alsnog in rekening te brengen als het verstrekte btw-nummer ongeldig is, niet overeenkomt met de bedrijfsgegevens, of volgens de belastingdienst niet kan worden gekoppeld aan de rekeninghouder.

Er wordt een btw-factuur verzonden naar het opgegeven e-mailadres nadat de bestelling is geplaatst. Gebruik deze factuur voor btw-teruggave en administratieve doeleinden. Het btw-nummer van Sonos wordt op de factuur vermeld.

6. Levering en (gratis) verzending

Als je je bestelling vóór 12.00 uur (VK, Ierland) - 13.00 uur (continentaal Europa) plaatst en je betaling wordt bevestigd, dan verzenden wij je bestelling nog dezelfde werkdag. Wij sturen je een verzendbevestiging en traceercode zodra je bestelling aan het transportbedrijf is overhandigd.

Je ontvangt je Sonos-producten doorgaans binnen 2-3 werkdagen na bestelling. Deze verzendingen zijn gratis als je bestelling binnen de [Sonos Service Regio](#) wordt verzonden. Onze verzendpartner stuurt je mogelijk een e-mail met meer gedetailleerde leveringsdiensten, zoals de mogelijkheid om een bepaald bezorgmoment te kiezen. Deze dienst wordt door de verzendpartner en niet door Sonos verleend.

SONOS

Als je producten wilt verzenden naar een land dat geen deel uitmaakt van de Sonos Service Regio, neem dan contact op met de [Sonos Klantenservice](#).

Houd er rekening mee dat:

- het niet mogelijk is om aan expediteurs, hotels, postbussen of op een leger basis te leveren;
- wij niet in het weekend of op feestdagen verzenden en niet op feestdagen bezorgen;
- voor landen buiten de EU (zoals Noorwegen en Zwitserland) aanvullende invoerrechten en/of heffingen bij invoer kunnen gelden. Bovendien kan door douane-inklaring extra vervoerstijd nodig zijn;
- wij van tijd tot tijd producten voor vooruitbestelling of nabestelling kunnen aanbieden. In dergelijke gevallen kunnen wij deze producten niet binnen de hierboven uiteengezette leveringsvoorwaarden verzenden. Wij informeren je in dat geval over de verwachte verzenddatum zodra deze bekend wordt;
- als je bestelling als gevolg van een vermoeden van fraude wordt herzien, de levering kan worden vertraagd en/of geannuleerd.

7. Onze 100 dagen geld-terug-garantie / Jouw recht om de aankoop ongedaan te maken

Wij zijn ervan overtuigd dat je zult genieten van je nieuwe Sonos-product. Als je echter om welke reden dan ook niet tevreden bent, laat het ons dan binnen 100 dagen weten. Wij halen het product kosteloos op bij het oorspronkelijke afleveradres (in de [Sonos Service Regio](#)) onder terugbetaling van de volledige koopprijs.

Als je een product van buiten de Sonos Service Regio moet retourneren, neem dan contact op met de [Sonos Klantenservice](#). Hier zijn mogelijk verzendkosten aan verbonden.

Om een product onder de 100 dagen geld-terug-garantie terug te kunnen sturen, moet je er voor zorgen dat:

1. je het product rechtstreeks bij Sonos hebt gekocht (telefonisch of via de Website);
2. je contact opneemt met Sonos om het retourneerproces binnen 100 dagen na de oorspronkelijke verzenddatum in gang te zetten;
3. het Sonos-product wordt geretourneerd in de oorspronkelijke verpakking, inclusief alle onderdelen, in (zo goed als) nieuwe staat; en
4. je de retourneerinstructies van Sonos, zoals [hieronder uiteengezet](#), nauwgezet opvolgt.

8. Een defect Sonos-product? Dit is onze Sonos-garantie

Wij staan in voor de kwaliteit van onze Sonos-producten. Wij bieden 2 jaar volledige garantie op alle verkochte producten. De details van deze garantie zijn vastgelegd in onze [eindgebruikerslicentie- en garantieovereenkomst \(EULA\)](#). De voorwaarden van de Sonos-garantie zijn hieronder samengevat. In het geval van een conflict tussen deze samenvatting en de EULA, zal de EULA voor gaan.

Mogelijk bevat lokale wetgeving aanvullende regels inzake consumentenbescherming. De Sonos-garantie zal de rechten die je op grond van dergelijke regels hebt op geen enkele wijze beperken.

De Sonos-garantie dekt defecten in materialen en afwerking van elk Sonos-product gedurende twee (2) jaar vanaf de datum van verzending vanuit Sonos of de datum van de oorspronkelijke aankoop in de winkel van een erkende Sonos-dealer. De Sonos-garantie garandeert niet dat Sonos-producten te allen tijde zonder onderbreking werken of vrij zijn van fouten of dat alle fouten kunnen worden gecorrigeerd.

Als je aanspraak onder de Sonos-garantie geldig is en als je het product in overeenstemming met de onderstaande procedure hebt geretourneerd, zullen we het defecte product kosteloos repareren of vervangen.

SONOS

Als we vaststellen dat het probleem niet onder de Sonos-garantie valt, stellen wij je op de hoogte van de service of vervangende alternatieven, die we je tegen een extra vergoeding kunnen bieden.

De garantieperiode wordt niet verlengd als we je product repareren of vervangen.

De Sonos-garantie is overdraagbaar aan derden, dus als je het Sonos-product tijdens de garantieperiode aan een derde geeft of verkoopt, is de garantie nog steeds geldig.

Er zijn sommige uitzonderingen op de Sonos-garantie, waaronder, maar niet beperkt tot:

- problemen die het gevolg zijn van externe oorzaken, zoals een ongeluk of verkeerd gebruik;
- gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies van Sonos voor het product;
- producten met ontbrekende of gewijzigde serienummers;
- producten waarvan de behuizing is geopend of waar anderszins mee is geknoeid; of
- problemen die zijn veroorzaakt door het gebruik van accessoires, onderdelen of componenten van derden.

9. Wat je moet doen als je een product wilt terugsturen

Volg de hieronder beschreven instructies om een product vanuit de [Sonos Service Regio](#) te retourneren.

Als je een product van buiten de Sonos Service Regio wilt retourneren, neem dan contact op met de [Sonos Klantenservice](#). Er kunnen beperkingen zijn ten aanzien van ons vermogen om je klacht te behandelen en/of er kunnen er verzendkosten verbonden zijn aan het terugzenden van het product. Het team van de Sonos Klantenservice kan je meer informatie verstrekken.

1. Neem contact op met Sonos Support om een RMA-nummer aan te vragen

Om een product van binnen de [Sonos Service Regio](#) te retourneren, kun je bij de Sonos Klantenservice een RMA-nummer ("Return Merchandise Authorization") aanvragen. Bel het [gratis telefoonnummer of gebruik een van de andere vermelde contactmethoden](#).

Als alternatief kun je dit [retourformulier](#) afdrukken en e-mailen als je een product onder de 100 dagen geld-terug-garantie terugstuurt.

2. Gebruik het verzendlabel van Sonos en bewaar een kopie

Je ontvangt een e-mail met de bevestiging van het RMA-nummer. Deze e-mail bevat een vooruitbetaald verzendlabel. Gebruik het verzendlabel van Sonos dat je hebt ontvangen en volg de verzendinstructies op het label om de producten naar Sonos terug te sturen. Sonos is niet verantwoordelijk voor geretourneerde producten die zijn verzonden met een alternatieve transporteur of alternatief verzendlabel. Zorg ervoor dat eventuele oude verzendlabels of andere markeringen zijn verwijderd of volledig bedekt zijn voordat je het verstrekte verzendlabel aanbrengt. Bewaar een kopie van het verzendlabel met het desbetreffende traceernummer en ondertekend door een vertegenwoordiger van de vervoerder.

3. Retourneer het product binnen 14 dagen na afgifte van de RMA

Sonos moet het geretourneerde artikel binnen 14 kalenderdagen na afgifte van een RMA-nummer ontvangen en het teruggezonden item moet overeenstemmen met het in de RMA opgegeven serienummer. Zorg ervoor dat je het product veilig verpakt. Alle inhoud (brochures en

SONOS

snoeren) moet worden teruggestuurd. Als je een product onder de 100 dagen geld-terug-garantie teruggestuurt, moet je het product in de oorspronkelijke Sonos-verpakking terugsturen.

4. **Ontvang een terugbetaling of een gerepareerd of vervangen product**

Als je het product onder de 100 dagen geld-terug-garantie hebt teruggestuurd en aan de bovenstaande voorwaarden is voldaan, kun je verwachten dat je terugbetaling binnen 10-15 werkdagen op je rekening staat. De terugbetaling geschiedt op dezelfde wijze als gebruikt is bij de oorspronkelijke aankoopbetaling.

Als je een defect product onder de garantie retourneert, bieden wij je aan om een vervangend product vooruit te sturen ('advanced replacement'). Je vervangend(e) product(en) word(t)(en) binnen 1-2 werkdagen na het RMA-verzoek verzonden. Als je product(en) niet voor 'advanced replacement' in aanmerking kom(t)(en), word(t)(en) je product(en) na ontvangst en inspectie van je oorspronkelijke product(en) verzonden. Mogelijk hebben we een geldig creditcardnummer nodig om (een) vervangend(e) product(en) 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 onder de Sonos-garantie valt, behouden wij ons het recht voor om de dan geldende standaardprijs voor het(de) desbetreffende product(en) in rekening te brengen via je creditcard of via de betalingsmethode die je gebruikt hebt op het moment dat je je oorspronkelijke bestelling hebt geplaatst.

10. Algemene juridische voorwaarden

Sonos kan deze Verkoopvoorwaarden op elk moment wijzigen door herziene voorwaarden op deze Website te plaatsen. Dergelijke wijzigingen hebben echter geen invloed op de voorwaarden die gelden voor verkopen die werden afgerond voorafgaand aan de datum waarop de gewijzigde Verkoopvoorwaarden zijn geplaatst. Indien een onderdeel van deze Verkoopvoorwaarden om enige reden niet afdwingbaar is, zal dat geen invloed hebben op de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Verkoopvoorwaarden.

Deze Verkoopvoorwaarden zijn onderworpen aan de wetgeving van het land waar je woont. Als we niet in staat zijn om een conflict tussen ons op te lossen, kun je het voorleggen voor geschillenbeslechting via <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (alleen EU) of aan een bevoegde rechtbank in je woonland.

11. Hoe je ons kunt bereiken voor vragen of opmerkingen

Heb je vragen of opmerkingen?

Mocht je nog vragen of opmerkingen hebben, neem dan gerust [contact met ons](#) op.

Als je contact met ons opneemt, is het handig als je je vraag of opmerking duidelijk omschrijft. Hierdoor kunnen wij je beter helpen. Vermeld ook je e-mail of telefoonnummer, zodat we weten hoe we je kunnen bereiken. Wij doen onze uiterste best om binnen één werkdag op je bericht te reageren. Indien het langer duurt om je probleem op te lossen, dan zullen wij je hierover informeren.

Bedrijfsgegevens

Wij zijn Sonos Europe B.V., een dochteronderneming van Sonos Inc. in Santa Barbara, Verenigde Staten.

SONOS

Ons kantoor:

Schuttersweg 10
1217 PZ Hilversum
Nederland
Telefoonnummer: + 31 (0)35 -35 62 60 520

Formele registratienummers

Kamer van Koophandel: 32107881
BTW: NL814254330B01

We hebben verschillende [kantoren in andere landen](#).

Terms of Purchase, Sonos Europe BV, NL, V2. Nov2016