

# OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY I ŚWIADCZENIA USŁUG

Ostatnia aktualizacja: 25 Lipiec 2022 r. ([wersje zarchiwizowane](#))

## 1. Informacje o firmie

Niniejsze Ogólne warunki sprzedaży i świadczenia usług („Warunki sprzedaży”) to dokument Sonos Europe B.V. z siedzibą pod adresem Groest 106, 1211 EE Hilversum, Holandia (dalej „Sonos”, „my” lub „nasz”).

## 2. Informacje ogólne

Niniejsze Warunki sprzedaży mają zastosowanie do wszystkich zakupów produktów Sonos (produkty oznaczone marką Sonos, w tym pod wspólną marką Sonos, jak np. głośniki architektoniczne, zwane łącznie „Produktami Sonos”) i/lub produktów firm zewnętrznych („Produkty firm zewnętrznych” i łącznie z Produktami Sonos zwane dalej „Produktami”) dokonanych przez klienta („Ciebie”) na [www.sonos.com](http://www.sonos.com) („Witryna internetowa”) od nas. Co więcej, zakup i korzystanie z Produktów Sonos podlega również [Warunkom użytkowania, umowie licencyjnej i warunkom gwarancji](#) Sonos, Inc. Firma Sonos, Inc. to spółka na prawie stanu Delaware z siedzibą w Santa Barbara w Kalifornii w Stanach Zjednoczonych. Składając u nas zamówienie, wyrażasz zgodę na niniejsze Warunki sprzedaży oraz Warunki użytkowania, umowę licencyjną i warunki gwarancji. Korzystanie z jakichkolwiek Produktów firm zewnętrznych może podlegać wszelkim obowiązującym warunkom takich Produktów firm zewnętrznych. Zachęcamy do uważnego zapoznania się z warunkami tych firm zewnętrznych przed zakupem, użytkowaniem lub włączeniem ich usług w Produktach Sonos i/lub korzystaniem z nich w połączeniu z Produktami Sonos.

Sonos zastrzega sobie prawo do zmiany Warunków sprzedaży w dowolnym momencie. Nowe Warunki sprzedaży będą mieć zastosowanie do wszelkich ofert lub zamówień składanych po wejściu w życie takiej zmiany.

## 3. Proces składania zamówień

Produkty można zamawiać za pośrednictwem Witryny internetowej. Klikając „Kup teraz”, składasz wiążącą ofertę zakupu Produktów wyświetlonych na stronie kasy.

W ciągu kilku minut od otrzymania zamówienia wyślemy Ci wiadomość e-mail z potwierdzeniem. W wiadomości e-mail z potwierdzeniem wskażemy, że otrzymaliśmy Twoje zamówienie, co nie stanowi jeszcze przyjęcia przez nasz Twojej oferty zakupu. Po przetworzeniu zamówienia i przygotowaniu go do wysyłki wyślemy Ci wiadomość e-mail z potwierdzeniem, że przyjęliśmy Twoje zamówienie. Przyjęcie Twojego zamówienia będzie miało miejsce, kiedy wyślemy Ci wiadomość e-mail z fakturą lub potwierdzeniem wysłania zamówienia, w którym to momencie zacznie obowiązywać między nami umowa. W owej wiadomości e-mail znajdziesz również dalsze informacje dotyczące dostawy. Ta wiadomość e-

mail będzie jednocześnie stanowić przyjęcie przez nas, w imieniu Sonos, Inc. Twojej zgody na związanie [Warunkami użytkowania](#), [umową licencyjną](#) i [warunkami gwarancji](#).

Możemy przyjąć lub odrzucić Twoje zamówienie wedle własnego uznania. Chcemy być pewni, że zamówione przez Ciebie Produkty są dostępne. Z tego powodu przyjmujemy zamówienia tylko wtedy, gdy Produkt jest dostępny do wysyłki. W przypadku Produktów dostępnych w magazynie zajmuje to zazwyczaj nie więcej niż 24 godziny. Jeśli Produkt jest niedostępny, otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia, zaraz gdy Produkt znów będzie dostępny i gotowy do wysyłki. Jeśli nie możemy przyjąć Twojego zamówienia, poinformujemy Cię o tym i nie pobierzemy opłaty za produkt(-y).

#### **4. Ceny**

- a. Ceny produktów odpowiadają cenom podanym w naszej Witrynie internetowej. Podejmujemy wszelkie uzasadnione starania, aby zapewnić, że ceny Produktów są prawidłowe w momencie publikacji.
- b. Ceny Produktów wymienione w Witrynie internetowej podane są w odpowiedniej walucie i mogą od czasu do czasu ulec zmianie.
- c. Nasza Witryna internetowa obejmuje dużą liczbę Produktów. Zawsze istnieje możliwość, że pomimo naszych uzasadnionych starań niektóre Produkty w naszej Witrynie internetowej mogą być oznaczone nieprawidłową ceną. W przypadku wykrycia błędu w cenie Produktów informujemy Cię o tym i dajemy możliwość kontynuowania zakupu Produktu w prawidłowej cenie lub anulowania zamówienia. Nie przetworzymy zamówienia do otrzymania informacji o Twojej decyzji. Jeśli nie będziemy mogli skontaktować się z Tobą przy użyciu danych kontaktowych wskazanych podczas procesu składania zamówienia, uznamy zamówienie za anulowane i powiadomimy Cię o tym na piśmie.

#### **5. Opcje płatności**

Oferujemy różne sposoby płatności za zamówienie, jak np. płatność kartą kredytową (np. Visa, MasterCard, American Express), PayPal i inne. Wszystkie akceptowane metody płatności mogą być również wyświetlone na stronie płatności w Witrynie internetowej. Możesz dowiedzieć się więcej o wszystkich akceptowanych przez nas metodach płatności tutaj.

#### **6. Kupony promocyjne, kody zniżkowe i ich wykorzystanie**

- a. Kupony promocyjne i/lub kody zniżkowe to kupony i kody, których nie można kupić, ale które są wydawane przez nas jako oferta zniżkowa na zakup Produktów w Witrynie internetowej.
- b. Kupony promocyjne i/lub kody zniżkowe mogą podlegać obowiązującym ogólnym warunkom sprzedaży i świadczenia usług. Przed użyciem dowolnego

kuponu promocyjnego i/lub kodu zniżkowego należy sprawdzić stosowne ogólne warunki sprzedaży i świadczenia usług.

- c. O ile nie uzgodniono inaczej w stosownych ogólnych warunkach sprzedaży i świadczenia usług, mają zastosowanie poniższe postanowienia:
  - i. można go wykorzystać wyłącznie raz w połączeniu z zamówieniem; oraz
  - ii. tylko w wyznaczonym terminie; oraz
  - iii. nie można łączyć wielu kuponów promocyjnych i/lub kodów zniżkowych, oraz
  - iv. określone Produkty mogą być wyłączone z promocji i może mieć zastosowanie minimalna wartość zamówienia.
- d. Wartość kuponów promocyjnych lub kodów zniżkowych nie zostanie wypłacona w gotówce ani nie spowoduje naliczenia odsetków. Kupon promocyjny i/lub kody zniżkowe nie będą Ci przywrócone, jeśli zwrócisz wszystkie lub niektóre zamówione przedmioty.
- e. W przypadku podejrzenia oszustwa związanego z kuponem promocyjnym lub kodem zniżkowym zastrzegamy sobie prawo do odrzucenia i/lub anulowania zamówienia.

## 7. Podatki

- a. Podatek od wartości dodanej („VAT”) jest naliczany zgodnie z przepisami obowiązującymi w danym kraju. Ostateczna cena, przedstawiona na stronie kasy, będzie odzwierciedlać prawidłową stawkę podatku VAT dla kraju docelowego Twojego zamówienia.
- b. Jeśli jesteś klientem profesjonalnym, oświadczasz, że Twój numer rejestracyjny VAT i wszystkie inne przedstawione przez Ciebie informacje są prawdziwe, dokładne i aktualne. Zastrzegamy sobie prawo do obciążenia Cię każdym stosownym nienaliczonym podatkiem VAT, jeśli dostarczysz numer rejestracyjny VAT, który nie jest ważny, zgodny z danymi dotyczącymi Twojej działalności gospodarczej lub który został określony przez organy podatkowe jako niezwiązany z posiadaczem konta.

## 8. Dostawa

- a. Sonos Europe B.V. prowadzi sprzedaż wyłącznie poprzez Witrynę internetową, z dostawą do następujących krajów: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Republika Czeska, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Łotwa, Litwa, Luksemburg, Malta, Holandia, Norwegia, Polska,

Portugalia, Romania, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria oraz Wielka Brytania, w tym Wyspy Normandzkie („Terytorium dostawy”). Sprzedaż za pośrednictwem Witryny internetowej z dostawą do innych krajów (np. Australii, Kanady, Nowej Zelandii i Stanów Zjednoczonych) jest prowadzona przez firmę Sonos, Inc. lub jedną z jej spółek zależnych i podlega innym warunkom sprzedaży.

- b.** Z zastrzeżeniem przyjęcia zamówienia, wszelkie zamówienia złożone przed godziną 14:00 w dniu roboczym będą wysyłane tego samego dnia. Zamówienie złożone po godzinie 14:00 lub w sobotę, niedzielę lub dzień wolny od pracy w Holandii i Wielkiej Brytanii zostaną wysłane następnego dnia roboczego. Zaraz po tym, jak zamówienie znajdzie się w rękach firmy kurierskiej, wyślemy Ci potwierdzenie wysyłki i numer do jej śledzenia.
- c.** Zamówienie otrzymasz zazwyczaj w ciągu 1–5 dni roboczych od wysyłki (jak wskazano na stronie kasy). Jeśli adres dostawy zamówienia znajduje się w obrębie Terytorium dostawy, taka wysyłka będzie bezpłatna. Nasza partnerska firma kurierska może wysłać Ci wiadomość e-mail z bardziej szczegółowymi informacjami na temat usług dostawczych, jak np. możliwość doręczenia w określonych godzinach. Wysyłka nie jest usługą świadczoną przez nas, ale przez partnerską firmę kurierską.
- d.** Jeśli zależy Ci na szybszej dostawie, możesz mieć możliwość wyboru dostawy ekspresowej podczas składania zamówienia. Jeśli ta opcja jest dostępna, będzie wyświetlona na stronie kasy. Dodatkowy koszt takiej dostawy ekspresowej zostanie również przedstawiony na stronie kasy.
- e.** Nie prowadzimy dostawy na adresy spedytorów, hoteli, adresy skrzynek pocztowych ani pocztowe adresy służb zbrojnych (np. adresy BFPO).

## **9. Nasza polityka 100-dniowych zwrotów**

- a.** Jesteśmy przekonani, że Twój nowy produkt Sonos Cię zachwyci. Jeśli jednak z jakiegokolwiek powodu tak się nie stanie, wystarczy, że **dasz nam znać w ciągu 100 dni**. Z zastrzeżeniem poniższych warunków, pozwolimy na zwrot produktu na nasz koszt z pierwotnego adresu dostawy (w obrębie Terytoriów dostawy) i zwrócimy pełny koszt zakupu.
- b.** Należy pamiętać, że nasza polityka 100-dniowych zwrotów jest odrębna i w żaden sposób nie ogranicza wszelkich praw, które mogą przysługiwać na mocy prawa, w szczególności praw w przypadku wad produktu oraz prawa konsumenta do odstąpienia od umowy z nami w ciągu 14 dni (jak zostało to szczegółowo opisane w sekcji 13 poniżej).

- c. Aby zwrócić Produkt w ramach polityki 100-dniowych zwrotów, (i) Produkt musi być zakupiony bezpośrednio od nas za pośrednictwem Witryny internetowej, (ii) należy skontaktować się z nami w ciągu 100 dni od daty pierwotnej wysyłki (jak było to wówczas potwierdzone) oraz (iii) należy ściśle przestrzegać poniższych instrukcji dotyczących zwrotu:
- i. **Skontaktuj się ze Wsparciem Sonos, aby uzyskać numer RMA**  
W pierwszej kolejności należy skontaktować się z [obsługą klienta Sonos](#) w celu uzyskania numeru autoryzacji zwrotu (RMA). Zadzwoń pod nasz darmowy numer lub skorzystaj z innych opcji kontaktu wymienionych [tutaj](#).
  - ii. **Użyj etykiety wysyłkowej Sonos i zachowaj kopię**  
Otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem numeru autoryzacji zwrotu RMA. Jeśli chcesz zwrócić produkt w obrębie Terytorium dostawy, wiadomość ta będzie zawierać przedpłaconą zwrotną etykietę wysyłkową. Należy użyć otrzymanej etykiety wysyłkowej i postępować zgodnie z opisaną na niej instrukcją, by odesłać nam produkty. Nie możemy przetworzyć zwracanych produktów, które zostały wysłane za pośrednictwem alternatywnych przewoźników ani z inną etykietą wysyłkową. Przed przyklejeniem dostarczonej etykiety zwrotnej należy upewnić się, że wszystkie poprzednie etykiety wysyłkowe lub oznaczenia zostały usunięte lub są całkowicie niewidoczne. Zachowaj podpisaną przez kuriera kopię etykiety wysyłkowej wraz z numerem śledzenia przesyłki. Jeśli chcesz zwrócić produkt spoza obszaru Terytoriów dostawy, skontaktuj się z [obsługą klienta Sonos](#) w celu sprawdzenia, czy można zorganizować odbiór paczki i jaki będzie koszt. Może być konieczne zorganizowanie wysyłki na własną rękę.
  - iii. **Zwróć produkt w ciągu 14 dni od wydania numeru RMA**  
Zwracany produkt musimy otrzymać w ciągu 14 dni kalendarzowych od wystawienia numeru RMA; numer seryjny produktu musi być identyczny z widniejącym na RMA. Upewnij się, że produkt został bezpiecznie zapakowany. Należy dołączyć całą zawartość opakowania (brozury i kable). Zwracany produkt musi być w miarę możliwości zwracany w oryginalnym opakowaniu Sonos.
- d. Po zwróceniu produktu i spełnieniu wymaganych warunków zwrotu możesz spodziewać się zwrotu środków na Twoim koncie w ciągu 10–15 dni roboczych. Zwrot środków będzie wykonany przy użyciu środka płatności użytego do opłacenia pierwotnej transakcji.

## 10. Gwarancja i wady

- a. Sonos oferuje 2-letnią gwarancję handlową na wszystkie produkty Sonos. Szczegóły i warunki tej gwarancji określono w Warunkach użytkowania, umowie licencyjnej i warunkach gwarancji.
- b. Gwarancja handlowa oferowana przez Sonos obowiązuje niezależnie od miejsca zakupu Produktu Sonos. Przyznaje ona określone prawa względem firmy Sonos, które są prawami dodatkowymi do innych praw, które mogą Ci przysługiwać na mocy obowiązującego prawa. W szczególności należy pamiętać, że zgodnie z prawem przysługują Ci od nas określone środki naprawcze, nieodpłatnie, w przypadku braku zgodności jakiegokolwiek produktu zakupionego od nas, a gwarancja handlowa oferowana przez Sonos nie ma wpływu na te środki prawne.
- c. W przypadku zwrotu wadliwego produktu na podstawie gwarancji handlowej oferujemy zaawansowaną wymianę. Produkty zastępcze zostaną wysłane w ciągu 1–2 dni roboczych od wystawienia numeru RMA. Jeśli produkty nie kwalifikują się do zaawansowanej wymiany, zostaną one wysłane po otrzymaniu i sprawdzeniu oryginalnych produktów. Do wysyłki produktów zastępczych może być wymagany numer ważnej karty kredytowej. Jeśli oryginalne produkty nie dotrą do nas w ciągu 14 dni lub jeśli uznamy, że dany problem nie jest objęty gwarancją Sonos, zastrzegamy sobie prawo do obciążenia Twojej karty kredytowej lub oryginalnej formy płatności użytej przy składaniu pierwotnego zamówienia ówczesnie obowiązującą standardową ceną za stosowne produkty.

## **11. Obowiązujące przepisy prawa i rozstrzygnięcie sporów**

Niniejsze Warunki sprzedaży podlegają prawu holenderskiemu z wyjątkiem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG, United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods), pod warunkiem, że jeśli jesteś konsumentem, możliwość wyboru prawa nie powinna pozbawić Cię ochrony przyznanej na mocy przepisów, od których nie można odstąpić w umowie na mocy prawa kraju, w którym znajduje się Twoje miejsce zwykłego pobytu.

Przepisy prawa wymagają od nas poinformowania Cię, że Komisja Europejska prowadzi platformę do internetowego rozstrzygnięcia sporów, do której dostęp można uzyskać poprzez poniższe łącze: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Należy jednak pamiętać, że nie jesteśmy zobowiązani ani skłonni do udziału w procedurach rozstrzygnięcia sporów za pośrednictwem wcześniej wspomnianej platformy ani przed żadną instytucją zajmującą się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich.

## **12. Ochrona danych**

Dane osobowe uzyskane przez nas od Ciebie będą przechowywane i przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami i spójnie z Oświadczeniem o ochronie prywatności Sonos

[\(dostępnym tutaj\)](#)). Prosimy uważnie zapoznać się z treścią tego dokumentu, ponieważ zawiera on ważne informacje, które Cię dotyczą.

### **13. Instrukcje dotyczące prawa do odstąpienia**

Jeśli jesteś konsumentem w UE / EOG / Wielkiej Brytanii, masz prawo do wycofania zamówienia złożonego w naszej Witrynie internetowej i anulowania zawartej z nami umowy zakupu w ciągu 14 dni od dostawy Produktów. Z uwagi na to prawo dostarczamy Ci informacje i przedstawiamy opisany poniżej proces. Należy pamiętać, że to prawo jest prawem dodatkowym w stosunku do prawa do zwrotu dowolnego Produktu Sonos zakupionego za pośrednictwem naszej Witryny internetowej.

## **Prawo do odstąpienia od umowy**

Masz prawo do odstąpienia od niniejszej umowy w ciągu 14 dni bez podawania powodu.

Okres odstąpienia zakończy się po 14 dniach od dnia, w którym wejdiesz, lub wskazana przez Ciebie strona trzecia inna niż przewoźnik wejdzie, w fizyczne posiadanie towarów.

W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy musisz poinformować nas (listownie: Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Holandia, telefonicznie: + 31 (0)35 - 62 60 520 lub drogą elektroniczną: [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com)) o swojej decyzji odstąpienia od danej umowy, przekazując jednoznaczne oświadczenie (np. list wysłany pocztą, faks lub wiadomość e-mail). Możesz skorzystać z załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy, ale nie jest to obowiązkowe. Możesz również elektronicznie wypełnić i przesłać wzór formularza odstąpienia lub dowolne jednoznaczne oświadczenie w naszej witrynie internetowej [sales-eu@sonos.com](https://sales-eu@sonos.com). Jeśli skorzystasz z tej opcji, bezzwłocznie prześlemy Ci potwierdzenie otrzymania takiego odstąpienia na trwałym nośniku (np. w wiadomości e-mail).

Aby dotrzymać terminu odstąpienia od umowy, wystarczy wysłać wiadomość dotyczącą chęci skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy przed upływem terminu odstąpienia od umowy.

## **Skutki odstąpienia od umowy**

Jeśli odstąpisz od niniejszej umowy, zwrócimy Ci wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego rodzaju dostawy innego niż najtańszy rodzaj oferowanej przez nas dostawy standardowej), bez zbędnej zwłoki i w żadnym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy przez Ciebie poinformowani o Twojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy. Dokonamy takiego zwrotu, korzystając z tych samych środków płatności, które zostały wykorzystane podczas pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie postanowisz inaczej; w każdym przypadku nie obciążymy Cię żadnymi kosztami w wyniku takiego zwrotu. Możemy wstrzymać zwrot kosztów do momentu otrzymania zwrotu towarów lub dostarczenia przez Ciebie dowodów potwierdzających odesłanie towarów, w zależności od tego, która z tych sytuacji nastąpi wcześniej.

Masz obowiązek odesłania nam towarów lub przekazania nam towarów bez zbędnej zwłoki i w żadnym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformujesz nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin będzie dotrzymany, jeśli odeślesz towary przed upływem 14 dni. Poniesiemy koszty zwrotu towarów. Ponosisz odpowiedzialność jedynie za obniżenie wartości towarów na skutek użytkowania innego niż takie, które uznaje się za konieczne do ustalenia charakteru, specyfiki i działania towarów.

## **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

(uzupełnić i wysłać niniejszy formularz tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

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

- Niniejszym zawiadamiam(-y) (\*) że odstępuję/odstępujemy (\*) od umowy o sprzedaż następujących towarów,
- Zamówionych dnia (\*) / otrzymanych dnia (\*),
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów),
- Adres konsumenta(-ów),
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko w przypadku, gdy niniejszy formularz ma formę papierową),
- Data



#### **14. Informacje o firmie**

Jesteśmy Sonos Europe B.V., firmą utworzoną na mocy prawa holenderskiego.

Siedziba firmy:  
Groest 106  
1211 EE Hilversum  
Holandia

Kontakt:  
+ 31 (0)35 - 62 60 520

Nasze numery rejestrowe:  
Izba handlowa: 32107881  
VAT: NL814254330B01