

# VILKÅR OG BETINGELSER FOR SALG

Senest opdateret: Maj 2024 ([arkiverede versioner](#))

## 1. Virksomhedsoplysninger

Disse vilkår og betingelser for salg ("salgsvilkår") er for Sonos Europe B.V., med hjemsted på Groest 106, 1211 EE Hilversum, Holland (I det følgende benævnt "Sonos", "os", "vi" eller "vores").

## 2. Generelt

Disse salgsvilkår gælder for ethvert køb af Sonos-produkter (produkter med Sonos-brandet, Sonos co-brandede produkter, herunder arkitektoniske højttalere, under et betegnet "Sonos-produkter") og/eller tredjepartsprodukter ("tredjepartsprodukter" og produkter sammen med Sonos benævnt "produkter" i dette dokument) foretaget af en kunde ("dig") på [www.sonos.com](http://www.sonos.com) ("hjemmesiden") fra os. Derudover er køb og brug af Sonos-produkter også underlagt Sonos, Inc.'s [vilkår for brug og licens- og garantiaftale](#). Sonos, Inc. er en Delaware-virksomhed med hjemsted i Santa Barbara, USA. Ved at indgive en ordre hos os accepterer du at være bundet af disse salgsvilkår, vilkår for brug samt licens- og garantiaftalen. Brug af et tredjepartsprodukt kan være underlagt gældende vilkår for det pågældende tredjepartsprodukt. Vi opfordrer dig til at læse disse tredjepartsvilkår omhyggeligt, før du køber dem eller bruger eller aktiverer dem på vores Sonos-produkter og/eller bruger dem i forbindelse med Sonos-produkter.

Sonos forbeholder sig ret til at ændre salgsvilkårene til enhver tid. De nye salgsvilkår gælder for ethvert nyt tilbud eller enhver ny ordre efter deres ikrafttrædelse.

## 3. Ordreproces

Du kan bestille produkter via hjemmesiden. Ved at klikke på "Køb nu" indgiver du et bindende tilbud om at købe de produkter, der vises på betalingssiden.

Vi sender dig en bekræftelsesmail et par minutter efter at have modtaget din ordre. Med bekræftelsesmailen viser vi, at har modtaget din ordre, hvilket dog endnu ikke udgør vores accept af dit købstilbud. Når vi har behandlet din ordre og gjort den klar til forsendelse, sender vi dig en e-mail til bekræftelse af, at vi har accepteret din ordre. Vores accept af din ordre finder sted, når vi sender dig en e-mail med en faktura eller en bekræftelse af, at vi har afsendt din ordre. På dette tidspunkt oprettes der en kontrakt mellem dig og os. I denne e-mail kan du også finde yderligere oplysninger om levering. Samtidig udgør denne e-mail vores accept på vegne af Sonos, Inc. af dit samtykke til at være bundet af [vilkårene for brug og licens- og garantiaftalen](#).

Vi har ret til at acceptere eller afvise din ordre efter vores eget skøn. Vi ønsker at forvisse os om, at de produkter, du bestilte, er på lager. Derfor accepterer vi først ordren, når produktet er klar til forsendelse. For produkter på lager tager det normalt ikke længere end 24 timer. Hvis et produkt ikke er på lager, modtager du e-mailen med ordrebekræftelsen, så snart produktet er på lager og klar til forsendelse. Hvis vi ikke kan acceptere din ordre, underretter vi dig om det og opkræver ikke betaling for produktet eller produkterne.

#### **4. Priser**

- a.** Priserne på produkterne er dem, der står på vores hjemmeside. Vi tager alle rimelige forholdsregler for at sikre, at priserne på produkterne er korrekte på tidspunktet for offentliggørelsen.
- b.** Produktpriserne på hjemmesiden er angivet i den relevante valuta og kan ændre sig fra tid til anden.
- c.** Vores hjemmeside indeholder et stort antal produkter. Trods vores rimelige bestræbelser er det altid muligt, at priserne på nogle af produkterne på vores hjemmeside kan være forkerte. Hvis vi opdager en fejl i produktpriserne, underretter vi dig om den pågældende fejl og giver dig mulighed for at fortsætte købet af produktet til den korrekte pris eller annullere din ordre. Vi behandler ikke din ordre, før vi har dine instruktioner. Hvis vi ikke kan komme i kontakt med dig via de kontaktoplysninger, du angav under ordreprocessen, behandler vi ordren som annulleret og underretter dig skriftligt om det.

#### **5. Betalingsmuligheder**

Vi tilbyder forskellige måder at betale for din ordre på, såsom kreditkort (f.eks. Visa, MasterCard og American Express) og PayPal. Alle accepterede betalingsmetoder kan også være angivet på hjemmesidens betalingside. Du kan få mere at vide om alle de accepterede betalingsmetoder her.

#### **6. Kampagnekuponer, rabatter, rabatkoder og indløsning af dem**

- a.** Kampagnekuponer, rabatter og/eller rabatkoder er kuponer og koder, som ikke kan købes, men som vi udsteder som rabattilbud til køb af produkter på hjemmesiden.
- b.** Kampagnekuponer, rabatter og/eller rabatkoder kan være underlagt relevante vilkår og betingelser. Tjek vilkårene og betingelserne for en kampagnekupon og/eller rabatkode, før du anvender den.
- c.** Medmindre andet er aftalt i de relevante vilkår og betingelser, gælder følgende:

- i. Den kan kun indløses én gang i forbindelse med en ordre.
  - ii. Den kan kun indløses i det angivne tidsrum.
  - iii. Det er ikke muligt at kombinere flere kampagnekuponer og/eller rabatkoder.
  - iv. Visse produkter kan være udelukket fra kampagnen, og der kan være en minimumsordreværdi.
- d.** Værdien af kampagnekuponer, rabatter eller rabatkoder kan ikke udbetales i kontanter og tilskrives ikke renter. Kampagnekuponer og/eller rabatkoder returneres ikke til dig, hvis alle eller nogle af de bestilte varer returneres.
- e.** I tilfælde af mistanke om svindel med din kampagnekupon, rabat eller rabatkode forbeholder vi os ret til at afvise og/eller annullere ordren.

## **7. Skatter**

- a.** Der opkræves moms ("moms") i henhold til den lokale lovgivning i hvert land. Din slutpris, som vist på betalingssiden, afspejler den rette momssats i det land, din ordre bestilles til.
- b.** Hvis du er erhvervskunde erklærer du, at dit momsregistreringsnummer og alle andre oplysninger, som du angiver, er korrekte, præcise og ajour. Vi forbeholder os ret til at opkræve gældende ikke-faktureret moms, hvis du angiver et momsnummer, der er ugyldigt eller ikke svarer til dine virksomhedsoplysninger, eller hvis skattemyndighederne finder ud af, at momsnummeret ikke svarer til kontohaveren.

## **8. Levering**

- a.** Vi (Sonos Europe B.V.) sælger kun via hjemmesiden til levering i følgende lande: Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrig, Grækenland, Holland, Irland, Italien, Kroatien, Letland, Litauen, Luxembourg, Malta, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, Schweiz, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien (herunder Kanaløerne), Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn og Østrig ("leveringsområderne"). Salg via hjemmesiden til levering i andre lande (f.eks. Australien, Canada, New Zealand og USA) foretages af enten Sonos, Inc. eller en af Sonos, Inc.'s tilknyttede virksomheder og er underlagt andre salgsvilkår.
- b.** Med forbehold for accept afsendes ordrer afgivet før kl. 14.00 på en hverdag samme dag. Ordre afgivet efter kl. 14.00 eller på en lørdag, søndag eller

helligdag i Holland og Storbritannien afsendes førstkommande hverdag. Vi sender dig en afsendelsesbekræftelse og et sporingsnummer, når vi har givet din ordre til forsendelsesfirmaet.

- c. Normalt modtager du din ordre en til fem hverdage efter afsendelse (som angivet på betalingssiden). Forsendelse er gratis, hvis din ordre leveres i leveringsområderne. Vores forsendelsespartner kan sende dig en e-mail om mere detaljerede leveringstjenester, som f.eks. mulighed for at vælge et bestemt leveringstidsrum. Dette er en tjeneste, som vores forsendelsespartner tilbyder, og ydes ikke af os.
- d. Hvis du har brug for hurtigere levering, kan du måske tilvælge ekspreslevering, når du afgiver din ordre. Hvis den valgmulighed findes, vises den på betalingssiden. Ekstraomkostningerne for ekspresforsendelse vises også på betalingssiden.
- e. Vi leverer ikke til speditører, hoteller, postboks eller militære postadresser (f.eks. BFPO-adresser).

## 9. Vores 30-dages returpolitik

- a. Vi er overbeviste om, at du vil elske dit nye Sonos-produkt, men hvis du af en eller anden grund ikke er tilfreds, skal du bare [fortælle os det inden for 30 dage](#). Med forbehold for nedenstående vilkår giver vi dig mulighed for at returnere produktet på vores bekostning fra den oprindelige leveringsadresse (i leveringsområderne) og refunderer hele købsprisen.
- b. Bemærk, at vores 30-dages returpolitik ikke har noget med dine lovbestemte rettigheder at gøre og ikke begrænser dem, navnlig dine rettigheder i tilfælde af en defekt eller din rettighed som forbruger til at fortryde kontrakten med os inden for 14 dage (som beskrevet nærmere i afsnit 13 nedenfor).
- c. For at returnere dit produkt i henhold til 30-dagesreturpolitikken skal du (i) have købt produktet direkte fra os via hjemmesiden, (ii) kontakte os inden for 30 dage fra den dag, hvor du eller en anden tredjepart end transportøren angivet af dig modtager det fysiske produkt, og (iii) nøje følge nedenstående returneringsinstruktioner:
  - i. **Kontakt Sonos Support for at få et returnummer**  
Du skal først kontakte [Sonos kundesupport](#) for at få et returnummer. Du kan ringe til os på det gratis telefonnummer eller bruge en af de andre kontaktmetoder anført [her](#).

ii. **Brug Sonos returetiketten, og gem en kopi**

Du vil modtage en e-mail, der bekræfter returnnummeret. Hvis du ønsker at returnere produktet fra leveringsområderne, inkluderer denne e-mail en forudbetalt returetiket. Brug den tilsendte returetiket, og følg forsendelsesinstruktionerne, der står på etiketten, for at returnere produkterne til os. Vi kan ikke behandle returnerede produkter, der sendes med andre transportører eller en anden returetiket. Sørg for, at alle tidligere forsendesetiketter eller andre mærkater er blevet fjernet eller helt tildækket, før du påsætter den tilsendte returetiket. Behold en kopi af returetiketten med det relevante sporingsnummer, underskrevet af en medarbejder hos forsendelsesfirmaet. Hvis du ønsker at returnere et produkt fra et sted uden for leveringsområderne, skal du kontakte [Sonos kundesupport](#), for at finde ud af om afhentning kan arrangeres og til hvilken pris. Du kan blive nødt til at arrangere din egen forsendelse.

iii. **Returner produktet inden for 14 dage efter udstedelsen af returnnummeret**

Vi skal modtage den returnerede vare senest 14 kalenderdage efter udstedelsen af returnnummeret, og den returnerede enhed skal svare til det serienummer, der står ved siden af returnnummeret. Sørg for at emballere produktet forsvarligt. Alt indhold (brochurer og kabler) skal inkluderes. Når du returnerer et produkt, skal det så vidt muligt emballeres i den oprindelige Sonos-emballage.

- d. Når du har returneret produktet, kan du forvente at se pengene på din konto efter 10-15 hverdage, hvis din returnering opfylder ovenstående vilkår. Pengene returneres via den oprindelige betalingsmetode for købet.

## 10. Garanti og defekter

- a. Sonos giver 2 års kommerciel garanti på alle Sonos-produkter. De nærmere oplysninger om og vilkårene for denne garanti er beskrevet i vores vilkår for brug og licens- og garantiaftale.
- b. Den kommercielle garanti, som Sonos giver, er uafhængig af, hvor du købte Sonos-produktet. Den giver dig specifikke juridiske rettigheder mod Sonos i tillæg til dine eventuelle lovbestemte rettigheder. Du skal navnlig bemærke, at du efter loven har ret til en vis gratis afhjælpning fra vores side, hvis et produkt, du har købt fra os, ikke svarer til specifikationerne, og at denne afhjælpning ikke påvirkes af den kommercielle garanti, Sonos giver.
- c. Hvis du returnerer et defekt produkt under den kommercielle garanti, tilbyder vi avanceret udskiftning. Dit udskiftningsprodukt eller dine udskiftningsprodukter

afsendes 1-2 hverdage fra returanmodningen. Hvis dit produkt eller dine produkter ikke berettiger til avanceret udskiftning, sendes dit produkt eller dine produkter, når vi har modtaget og undersøgt dit oprindelige produkt eller dine oprindelige produkter. Vi kan kræve et gyldigt kreditkortnummer for at sende et eller flere udskiftningsprodukter. Hvis vi ikke har modtaget det eller de oprindelige produkter efter senest 14 dage, eller vi fastslår, at problemet med dit produkt eller dine produkter ikke er dækket af Sonos-garantien, forbeholder vi os ret til at opkræve den på daværende tidspunkt gældende standardpris for det eller de pågældende produkter fra dit kreditkort eller den oprindelige betalingsmetode, du brugte, da du indgav din oprindelige ordre.

## **11. Gældende lovgivning og konfliktløsning**

Disse salgsvilkår er underlagt hollandsk lovgivning med undtagelse af De Forenede Nationers konvention om aftaler om internationale køb, idet det bemærkes, at hvis du er forbruger, kan dette lovvalg ikke fratage dig den beskyttelse, du har i henhold til bestemmelser, der ikke kan fraviges ved aftale i henhold til loven i det land, hvor du har din sædvanlige bopæl.

Vi er ved lov forpligtet til at informere dig om, at Europa-Kommissionen har en platform til online konfliktløsning, som kan tilgås via følgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Bemærk dog, at vi hverken er forpligtede eller villige til at deltage i konfliktløsningsprocedurer via ovennævnte platform eller ved noget forbrugerforligsorgan.

## **12. Databeskyttelse**

Personoplysninger, som vi indhenter fra dig, skal opbevares og behandles i overensstemmelse med gældende lovgivning og Sonos' privatlivspolitik, ([som du kan finde her](#)). Tag dig tid til at gennemlæse denne, da den indeholder vigtige oplysninger, der er relevante for dig.

## **13. Instruktioner om fortrydelsesret**

Hvis du er forbruger i EU/EØS/Storbritannien, har du ret til at fortryde en ordre, du har afgivet på vores hjemmeside, og annullere købsaftalen med os inden for 14 dage efter leveringen af produkterne. I lyset af denne ret giver vi dig de oplysninger og den proces, der er beskrevet nedenfor. Bemærk, at denne ret er i tillæg til din ret til at returnere ethvert Sonos-produkt, som du har købt fra os via hjemmesiden.

## Fortrydelsesret

Du har ret til at fortryde denne kontrakt inden for 14 dage uden at give nogen begrundelse.

Fortrydelsesperioden udløber 14 dage efter den dato, hvor du eller en tredjepart, der ikke er transportøren, og som du har angivet, får overdraget de fysiske varer.

For at gøre din fortrydelsesret gældende skal du informere os (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Holland, telefon: +31 (0)35-62 60 520, [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com)) om din beslutning om at fortryde denne kontrakt med en utvetydig erklæring (f.eks. et brev sendt med posten, fax eller e-mail). Du kan bruge den vedhæftede skabelon til fortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. Du kan også udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en anden utvetydig erklæring elektronisk på vores hjemmeside [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com). Hvis du bruger denne mulighed, sender vi dig straks en bekræftelse på modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. via e-mail).

For at overholde fortrydelsestidsfristen er det tilstrækkeligt, at du sender din kommunikation om at gøre din fortrydelsesret gældende, før fortrydelsesperioden udløber.

## Virkninger af fortrydelse

Hvis du fortryder denne kontrakt, refunderer vi dig alle de betalinger, vi har modtaget fra dig, herunder leveringsomkostningerne (med undtagelse af de ekstraomkostninger, der følger af dit valg af en anden type levering end den billigste type standardlevering, vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dag, hvor vi blev informeret om din beslutning om at fortryde denne kontrakt. Vi tilbagebetaler via den samme betalingsmetode, som du brugte til den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har givet samtykke til andet. Du vil under ingen omstændigheder pådrage dig gebyrer som følge af tilbagebetalingen. Vi kan tilbageholde refusion, indtil vi har modtaget varerne, eller du har fremlagt bevis for at have tilbagesendt varerne, alt efter hvad der sker først.

Du skal tilbagesende varerne eller aflevere dem til os uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dag, hvor du meddeler os, at du fortryder denne kontrakt. Tidsfristen er overholdt, hvis du tilbagesender varerne inden udløbet af fristen på 14 dage. Vi afholder omkostningerne ved returnering af varerne. Du hæfter kun for en eventuel forringet værdi af varerne som følge af anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og funktion.

## Skabelon til fortrydelsesformular

(udfyld og indsend kun denne formular, hvis du ønsker at fortryde kontrakten)

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

- Jeg/vi (\*) meddeler hermed, at jeg/vi (\*) fortryder min/vores (\*) købsaftale for følgende varer
- bestilt den (\*)/modtaget den (\*)
- Navn(e) på forbruger(e)
- Forbrugers/forbrugeres adresse
- Forbrugers/forbrugeres underskrift(er) (kun hvis denne formular sendes på papir)
- Dato

(\*) Slet efter behov

## 14. Virksomhedsoplysninger

Vi er Sonos Europe B.V., en virksomhed stiftet under hollandsk lovgivning.

Vores hjemsted er:  
Groest 106  
1211 EE Hilversum  
Holland

Vi kan kontaktes på:  
+31 (0)35-62 60 520

Vores registreringsnumre er:  
Handelskammer: 32107881  
Moms: NL814254330B01