TERMENI ȘI CONDIȚII PRIVIND VÂNZAREA

Ultima actualizare: Mai 2024 (versiuni arhivate)

1. Datele companiei

Termenii și condițiile privind vânzarea („termenii și condițiile privind vânzarea”) aparțin Sonos Europe B.V., cu sediul social la adresa Groest 106, 1211 EE Hilversum, Țările de Jos (denumită în continuare „Sonos”, „noi”, „nouă” sau „nostru/noastră/noștri/noastre”).

2. Generalități

Prezenții termeni și condiții privind vânzarea se aplică achizițiilor de produse Sonos (produse marca Sonos, inclusiv produse comarcate Sonos, cum ar fi boxele de arhitectură, denumite în continuare în mod colectiv „produse Sonos”) și/sau produse ale unor terțe părți („produse terță parte” și denumite în continuare în mod colectiv, împreună cu produsele Sonos, cu denumirea de „produse”) realizate de un client („dvs.”) de pe www.sonos.com („site-ul web”). În plus, cumpărarea și utilizarea produselor Sonos fac, de asemenea, obiectul Termenilor și condițiilor de utilizare, precum și acordului privind licența și garanția ale Sonos, Inc. Sonos, Inc. este o corporație din Delaware, cu sediul social în Santa Barbara, SUA. Prin plasarea unei comenzi la noi, vă angajați să respectați termenii și condițiile privind vânzarea, precum și de termenii și condițiile de utilizare și acordul privind licența și garanția. Este posibil ca utilizarea oricăror produse terță parte să facă obiectul unor termeni și condiții aplicabile acestor produse terță parte. Vă recomandăm să citiți cu atenție termenii și condițiile acestor produse terță parte, înainte de a le cumpăra, utiliza sau activa în produsele noastre Sonos și/sau înainte de a le utiliza împreună cu produsele Sonos.

Sonos își rezervă dreptul de a modifica Termenii și condițiile privind vânzarea, în orice moment, noii termeni și condiții privind vânzarea fiind aplicabile oricărei oferte sau comenzi după intrarea în vigoare a unei astfel de modificări.

3. Cum se efectuează comenzile

Puteți comanda produse prin intermediul site-ului web. Dând clic pe „Cumpără acum”, trimiteți o ofertă care vă obligă să cumpărați produsele afișate pe pagina de finalizare a cumpărării.

Vă vom trimite un e-mail de confirmare în câteva minute de la primirea comenzii dvs. Prin e-mailul de confirmare, indicăm faptul că v-am primit comanda, dar totuși acest e-mail nu reprezintă încă acceptarea de către noi a ofertei dvs. de cumpărare. Odată ce vă procesăm și configurăm comanda pentru expediere, vă vom trimite un e-mail prin care confirmăm că v-am acceptat comanda. Acceptarea de către noi a comenzii dvs. va avea loc atunci când vă trimitem prin e-mail o factură sau confirmarea că v-am expediat comanda, moment în care va intra în vigoare un contract încheiat între dvs. și noi. În acest e-mail veți găsi și informații

suplimentare privind livrarea. Un astfel de e-mail va constitui, în același timp, acceptarea de către noi, în numele Sonos, Inc., a acordului dvs. de a respecta Termenii și condițiile de utilizare și acordul privind licența și garanția.

Avem libertatea să vă acceptăm sau să vă refuzăm comanda, la alegerea noastră. Vrem să fim siguri că produsele pe care le-ați comandat sunt disponibile. De aceea, acceptăm comanda doar atunci când produsul este gata de expediere. Pentru produsele care sunt pe stoc, nu durează de obicei mai mult de 24 de ore. Dacă un produs este epuizat, veți primi e-mailul de acceptare a comenzii de îndată ce produsul va fi disponibil și gata de expediere. Dacă nu reușim să vă acceptăm comanda, vă vom informa despre aceasta și nu vă vom prelua plata pentru produs(e).

4. **Prețurile**

    a. Prețurile produselor sunt cele menționate pe website-ul nostru. Depunem toate eforturile rezonabile ca să ne asigurăm că prețurile produselor sunt corecte la momentul publicării.

    b. Prețurile menționate pe website, pentru produse, sunt oferite în moneda aplicabilă și fac obiectul modificării periodice.

    c. Site-ul nostru web conține un număr mare de produse. Este mereu posibil ca, în ciuda eforturilor noastre rezonabile, unele din produsele de pe site-ul nostru să aibă un preț greșit. Dacă descoperim o greșeală în prețul produselor, vă vom informa cu privire la respectiva greșeală și vă vom oferi posibilitatea în continuare de a cumpăra produsul la prețul corect sau de a vă anula comanda. Nu vă vom procesa comanda până când nu vom avea instrucțiunile dvs. În cazul în care nu vă vom putea contacta utilizând datele de contact pe care le-ați furnizat în timpul procesului de trimitere a comenzii, vom trata comanda ca fiind anulată și vă vom anunța în scris.

5. **Metodele de plată**

Oferim diverse metode de plată pentru comanda dvs., cum ar fi cardul de credit (de exemplu, Visa, MasterCard, American Express), PayPal și altele. Toate metodele de plată acceptabile ar putea să fie, de asemenea, afișate pe pagina de plată a website-ului. Puteți afla mai mult despre toate metodele de plată pe care le acceptăm, aici.

6. **Vouchere promoționale, reduceri, și coduri de reducere, precum și utilizarea acestora**

    a. Voucherele promoționale, reducerile și/sau codurile de reducere sunt vouchere și coduri care nu pot fi cumpărate, ci sunt emise de noi sub forma unei oferte de reducere pentru cumpărarea produselor de pe site.

b. Este posibil ca aceste vouchere promoționale, reduceri și/sau coduri de reducere să facă obiectul termenilor și condițiilor aplicabile. Vă rugăm să consultați termenii și condițiile voucherelor promoționale și/sau ale codurilor de reducere înainte de a le utiliza.

c. Cu excepția cazului în care se convine altfel în termenii și condițiile aplicabile, se aplică următoarele:

i. acesta poate fi utilizat o singură dată în legătură cu o comandă; și

ii. poate fi utilizat doar în perioada specificată; și

iii. nu este posibilă combinarea mai multor cupoane promoționale și/sau coduri de reducere; și

iv. anumite produse este posibil să fie excluse din promoție și este posibil să se aplice o valoare minimă a comenzii.

d. Valoarea voucherelor promoționale, a reducerilor sau a codurilor de reducere nu va plătită în numerar și nici nu va acumula dobândă. Voucherele promoționale și/sau codurile de reducere nu vă vor fi returnate dacă toate sau unele dintre articolele comandate sunt returnate.

e. În cazul suspiciunii de fraudă legată de voucherul dvs. promoțional, de reducere sau de codul de reducere, ne rezervăm dreptul de a refuza și/sau anula comanda.

7. Taxele

a. Taxa pe valoarea adăugată („TVA”) se percepe în conformitate cu legislația locală din fiecare țară. Prețul final, astfel cum este afișat pe pagina de finalizare a comenzii, va reflecta cota corectă de TVA pentru țara de destinație a comenzii.

b. Dacă sunteți client profesionist, declarați că numărul dvs. de înregistrare în scopuri de TVA și toate celelalte date furnizate de dvs. sunt adevărate, exacte și actualizate. Ne rezervăm dreptul de a vă percepe orice TVA aplicabil nefacturat dacă furnizați un număr de înregistrare în scopuri de TVA care nu este valabil și care nu este în acord cu datele companiei dvs. sau despre care autoritățile fiscale stabilesc că nu are legătură cu titularul contului.

8. Livrarea

a. Noi (Sonos Europe B.V.) vindem doar prin intermediul site-ului, cu livrare în următoarele țări: Austria, Belgia, Bulgaria, Croația, Cipru, Republica Cehă, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Ungaria, Irlanda, Italia,

Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Țările de Jos, Norvegia, Polonia, Portugalia, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Elveția și Regatul Unit, inclusiv în Insulele Canalului („teritoriile de livrare”). Vânzările efectuate prin intermediul site-ului cu livrare în alte țări (de exemplu, Australia, Canada, Noua Zeelandă și Statele Unite) sunt efectuate fie de Sonos, Inc., fie de către unul dintre ceilalți afiliați ai săi și fac obiectul unor termeni și condiții diferite privind vânzarea.

b. Sub rezerva acceptării, orice comandă plasată înainte de ora 14.00 a unei zile lucrătoare, va fi expediată în aceeași zi. O comandă plasată după ora 14.00 sau într-o zi de sâmbătă, duminică sau sărbătoare legală în Țările de Jos și Marea Britanie, va fi expediată în următoarea zi lucrătoare. Vă vom trimite o confirmare de expediere și un cod de urmărire imediat ce vom preda comanda dvs. companiei de curierat.

c. În mod normal, vă veți primi comanda în termen de una până la cinci zile lucrătoare de la expediere (astfel cum se va indica la pagina de finalizare a comenzii). O astfel de livrare este gratuită în cazul în care comanda dvs. este livrată în teritoriile de livrare. Este posibil ca partenerul nostru de curierat să vă trimită un e-mail prin care să vă ofere servicii de livrare detaliate, cum ar fi posibilitatea de a opta pentru un anumit interval orar de livrare. Acesta este un serviciu oferit de partenerul de curierat și nu de noi.

d. Dacă aveți nevoie de o livrare mai rapidă, puteți opta pentru livrare expres atunci când plasați comanda. În cazul în care această variantă este disponibilă, va fi afișată pe pagina de finalizare a comenzii. Costul suplimentar pentru o astfel de expediere rapidă va fi, de asemenea, indicat pe pagina de finalizare a comenzii.

e. Nu livrăm la expeditori de marfă, hoteluri, căsuțe poștale sau adrese poștale militare (de exemplu, adrese BFPO).

9. Politica noastră privind returul în termen de 30 de zile

a. Suntem siguri că veți iubi noul dvs. produs Sonos, totuși, dacă nu sunteți mulțumit, din orice motiv, vă rugăm să ne anunțați în termen de 30 de zile. Sub rezerva condițiilor de mai jos, vă vom permite să ne returnați produsul pe cheltuiala noastră, de la adresa de livrare inițială (în cadrul teritoriilor de livrare) și vă vom rambursa prețul integral al achiziției.

b. Vă rugăm să rețineți că politica noastră privind returul în termen de 30 de zile este separată de și nu vă limitează în niciun fel drepturile pe care este posibil să le aveți, garantate prin lege, în special drepturile dvs. în cazul apariției unui defect, precum și dreptul dvs. de consumator de a vă retrage din contractul

încheiat cu noi, în termen de 14 zile (astfel cum este stabilit în detaliu în secțiunea 13 de mai jos).

c. Pentru a vă returna produsul conform politicii de retur de 30 de zile, trebuie (i) să fi cumpărat produsul direct de la noi, prin intermediul site-ului, (ii) să ne contactați în termen de 30 zile din ziua în care ați intrat, sau o terță parte alta decât transportatorul și indicată de dvs., a intrat în posesia fizică a bunului și (iii) să respectați cu strictețe instrucțiunile de retur:

i. **Contactați echipa de asistență a Sonos pentru a obține un număr RMA**
Mai întâi, trebuie să contactați echipa de asistență a Sonos pentru a obține un număr de autorizare pentru returnarea mărfurilor (Return Merchandise Authorization - RMA). Sunați-ne la numărul de telefon gratuit sau utilizați una dintre celelalte metode de contact specificate aici.

ii. **Utilizați eticheta de expediere a Sonos și păstrați o copie**
Veți primi un e-mail de confirmare a numărului RMA. Dacă doriți să returnați produsul din teritoriile de livrare, acest e-mail va include o etichetă de expediere preplătită pentru retur. Utilizați eticheta de expediere pe care ați primit-o și urmați instrucțiunile de expediere prezentate pe etichetă pentru a ne trimite produsele înapoi. Nu putem procesa produsele returnate trimise folosind o firmă de curierat sau o etichetă de expediere alternativă. Vă rugăm să vă asigurați că toate etichetele de expediere anterioare sau alte marcaje au fost îndepărtate sau acoperite complet înainte de a aplica eticheta de retur furnizată. Păstrați o copie a etichetei de expediere cu numărul de urmărire aplicabil, semnat de un agent al firmei de curierat. Dacă doriți să returnați un produs din afara teritoriilor de livrare, vă rugăm să contactați echipa de asistență a Sonos, pentru a vedea dacă se poate aranja preluarea și cu ce costuri. Este posibil să fie necesar să vă asigurați propria expediere.

iii. **Returul produsului în termen de 14 zile de la emiterea numărului RMA**
Este necesar să primim articolul returnat în termen de 14 zile calendaristice de la emiterea unui număr RMA, iar unitatea returnată trebuie să corespundă numărului de serie specificat în RMA. Asigurați-vă că ambalați produsul într-un ambalaj sigur. Întregul conținut (manuale și cabluri) trebuie să fie inclus. Atunci când returnați un produs, dacă este posibil, produsul trebuie să fie returnat în ambalajul original Sonos.

d. După ce ați returnat produsul și presupunând că returnarea a îndeplinit condițiile de mai sus, vă puteți aștepta să vedeți un virament în contul dvs. în termen de 10 până la 15 zile lucrătoare. Viramentul va fi realizat în același mod ca și plata efectuată inițial.

10. Garanția și defectele

a. Sonos oferă o garanție comercială de doi ani pentru toate produsele Sonos. Detaliile și condițiile acestei garanții sunt stabilite în Termenii de utilizare și în acordul privind licența și garanția.

b. Garanția comercială oferită de Sonos este valabilă indiferent de locul din care ați cumpărat produsul Sonos. Vă oferă drepturi legale specifice împotriva Sonos care se adaugă celorlalte drepturi pe care este posibil să le aveți garantate prin lege. În special, vă rugăm să rețineți că aveți dreptul prin lege la anumite despăgubiri din partea noastră, în mod gratuit, în cazul unei neconformități a oricăruia dintre produsele cumpărate de la noi, iar aceste despăgubiri nu sunt afectate de garanția comercială oferită de Sonos.

c. Dacă returnați un produs defect în cadrul garanției comerciale, vă oferim înlocuirea avansată a acestuia. Produsul(produsele) de înlocuire va fi expediat în 1-2 zile lucrătoare de la solicitarea RMA-ului. Dacă produsul(produsele) dvs. nu se califică pentru înlocuirea avansată, produsul(produsele) dvs. va fi/vor fi expediat(e) la primirea și inspectarea produsului(produselor) original(e). Este posibil să solicităm un număr valabil de card de credit pentru a expedia produsul(produsele) de înlocuire. Dacă nu primim produsul(produsele) original(e) în termen de 14 zile sau dacă stabilim că problema cu produsul(produsele) dvs. nu este acoperită de garanția Sonos, ne rezervăm dreptul de a percepe prețul standard curent pentru produsul(produsele) respectiv(e) de pe cardul dvs. de credit sau prin forma inițială de plată utilizată la momentul plasării comenzii inițiale.

11. Legea aplicabilă și soluționarea disputelor

Termenii și condițiile privind vânzarea sunt reglementați de legea olandeză, cu excepția Convenției Națiunilor Unite privind contractele de vânzare internațională de bunuri (CISG), presupunând că, în cazul în care sunteți consumator, această alegere a legii nu vă va priva de protecția oferită de prevederile de la care nu se poate face derogare prin acord în virtutea legii țării în care aveți reședința în mod obișnuit.

Avem obligația, prin lege, de a vă informă că există o platformă de soluționare online a litigiilor operată de Comisia Europeană, care poate fi accesată prin următorul link: http://ec.europa.eu/consumers/odr. Însă, vă rugăm să rețineți că nu suntem nici obligați și nici

dispuși să participăm la procedurile de soluționare a litigiilor prin intermediul platformei menționate anterior și nici în fața organismelor de conciliere pentru consumatori.

12. Protecția datelor

Datele cu caracter personal obținute de noi de la dvs. vor fi păstrate și prelucrate în conformitate cu legile aplicabile și în conformitate cu declarația Sonos privind confidențialitatea (disponibilă aici). Vă rugăm să vă faceți timp ca să o citiți, deoarece include informații importante, care vi se aplică.

13. Instrucțiuni privind dreptul de retragere

Dacă sunteți consumator în UE/SEE/Regatul Unit, prin lege, aveți dreptul de a vă retrage comanda pe care ați plasat-o pe site-ul nostru și de a anula contractul de cumpărare încheiat cu noi, în termen de 14 zile de la livrarea produselor. Având în vedere acest drept, vă oferim informațiile necesare, precum și prezentarea procesului, mai jos. Vă rugăm să rețineți că acest drept se adaugă dreptului dvs. de a returna orice produs Sonos pe care l-ați cumpărat de la noi prin intermediul site-ului.

Dreptul de retragere

Aveți dreptul de a vă retrage din acest contract în termen de 14 zile fără a furniza niciun motiv.

Perioada de retragere va expira după 14 zile de la data în care dvs. sau o terță parte, alta decât transportatorul și indicată de dvs., intră în posesia fizică a bunurilor.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Țările de Jos, telefon: + 31 (0)35 - 62 60 520, e-mail: sales-eu@sonos.com, cu privire la retragerea din acest contract, printr-o declarație fără echivoc (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau e-mail). Puteți utiliza modelul de formular de retragere anexat, dar nu este obligatoriu. De asemenea, puteți să completați și să trimiteți electronic modelul de formular de retragere sau orice altă declarație fără echivoc, prin site-ul nostru, la adresa sales-eu@sonos.com. Dacă utilizați această variantă, vă vom trimite fără întârziere o confirmare de primire a unei astfel de retrageri, pe un suport durabil (de exemplu, prin e-mail).

Pentru a respecta termenul limită de retragere, este suficient să ne trimiteți comunicarea dvs. privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Efectele retragerii

Dacă vă retrageți din acest contract, vă vom rambursa toate plățile primite de la dvs., inclusiv costurile de livrare (cu excepția costurilor suplimentare ce rezultă din alegerea de către dvs. a unui alt tip de livrare decât cel mai puțin costisitor tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la ziua în care suntem informați despre decizia dvs. de a vă retrage din acest contract. Vom efectua această rambursare prin același mijloc de plată pe care l-ați utilizat pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care ați fost de acord altfel, în mod explicit; în orice caz, nu veți suporta niciun fel de comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări. Este posibil să reținem rambursarea până când ne vom primi bunurile înapoi sau până când ne veți furniza dovezi că ați trimis înapoi bunurile, oricare dintre acestea are loc prima.

Veți trimite înapoi bunurile sau ni le veți preda, fără întârzieri nejustificate, și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la ziua în care ne comunicați retragerea dvs. din acest contract. Termenul limită este respectat dacă trimiteți înapoi bunurile înainte de expirarea perioadei de 14 zile. Vom suporta costul returnării bunurilor. Sunteți răspunzător doar pentru eventuala scădere a valorii bunurilor, rezultată din manipularea diferită de cea necesară pentru stabilirea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor.

Model formular de retragere

(completați și returnați acest formular doar dacă doriți să vă retrageți din contract)

— Către Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, The Netherlands, Telefon: + 31 (0)35 - 62 60 520, sales-eu@sonos.com:

— Eu/Noi, (*), vă comunicăm prin prezenta că eu mă retrag/noi ne retragem (*) din contractul meu/nostru (*) de vânzare încheiat pentru următoarele bunuri,
— Comandate pe (*)/primite pe (*),
— Numele consumatorului(consumatorilor),
— Adresa consumatorului(consumatorilor),
— Semnătura consumatorului(consumatorilor) (doar dacă acest formular este completat pe hârtie),
— Data

(*) Ștergeți după caz

14. Datele companiei

Suntem Sonos Europe B.V., o companie înființată conform legislației olandeze.

Sediul nostru social se află la adresa:
Groest 106
1211 EE Hilversum
Țările de Jos

Putem fi contactați la numărul de telefon:
+ 31 (0)35 - 62 60 520

Numerele noastre de înregistrare sunt:
Camera de Comerț: 32107881
Nr. TVA: NL814254330B01