

# FÖRSÄLJNINGSVILLKOR

Senaste uppdateringen: Maj 2024 ([arkiverade versioner](#))

## 1. Information om företaget

Dessa försäljningsvillkor ("försäljningsvillkoren") gäller Sonos Europe B.V, som har sitt säte på Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nederländerna (härefter "Sonos", "oss", "vi" eller "vår").

## 2. Allmänt

Dessa försäljningsvillkor gäller vid alla köp av Sonosprodukter (produkter med Sonos varumärke, inklusive produkter som har både Sonos varumärke och något annat varumärke, som arkitektoniska högtalare, sammantaget "Sonosprodukter") och/eller produkter från tredje part ("tredjepartsprodukter", som tillsammans med Sonosprodukterna härefter kallas "produkterna") som görs av en kund ("du") på [www.sonos.com](http://www.sonos.com) ("webbplatsen") från oss. Alla köp och all användning av Sonosprodukter omfattas dessutom av [allmänna villkor, licens- och garantiavtal](#) från Sonos, Inc. Sonos, Inc. är ett Delawareföretag med huvudkontor i Santa Barbara, USA. Genom att göra en beställning hos oss samtycker du till att vara bunden av dessa försäljningsvillkor, samt av de allmänna villkoren, licens- och garantiavtalet. Användningen av tredjepartsprodukter omfattas eventuellt av tillämpliga villkor för dessa tredjepartsprodukter. Vi rekommenderar att du läser igenom dessa tredje parters villkor noggrant innan du köper dem, aktiverar dem på dina Sonosprodukter och/eller använder dem tillsammans med Sonosprodukterna.

Sonos förbehåller sig rätten att när som helst ändra försäljningsvillkoren och de nya försäljningsvillkoren kommer sedan att gälla för alla erbjudanden och beställningar som görs efter det datum då den aktuella ändringen träder ikraft.

## 3. Beställningsförfarande

Du kan beställa produkter på webbplatsen. Genom att klicka på "Köp nu" gör du en bindande förfrågan om att köpa de produkter som visas på kassasidan.

Vi kommer att skicka ett bekräftelsemeddelande via e-post inom några minuter efter det att vi har mottagit din beställning. Bekräftelsemeddelandet visar att vi har mottagit din beställning. Detta innebär dock inte att vi har godkänt din köpförfrågan ännu. Så snart vi har behandlat din beställning och förberett den för avsändning kommer vi att skicka ett e-postmeddelande där vi bekräftar att vi har godkänt din beställning. Vårt godkännande av din beställning görs när vi skickar ett e-postmeddelande till dig med en faktura eller bekräftelse om att din beställning har skickats. I samband med detta upprättas ett avtal mellan dig och oss. E-postmeddelandet innehåller även ytterligare information om leverans. Det här e-postmeddelandet bekräftar

dessutom att Sonos, Inc. godkänner ditt samtycke till att bindas av [de allmänna villkoren, licens- och garantiavtalet](#).

Vi har rätt att godta eller avvisa din beställning helt enligt eget gottfinnande. Vi vill säkerställa att de produkter som du har beställt är tillgängliga. Det är därför vi inte godkänner beställningen förrän produkten är redo att skickas. För produkter som finns i lager tar detta normalt max 24 timmar. Om en produkt är slutsåld kommer du att få e-postmeddelandet där beställningen godkänns så snart produkten blir tillgänglig och är redo att skickas. Om vi inte kan godkänna din beställning kommer vi att informera dig om detta och du kommer inte att debiteras för produkten/produkterna.

#### **4. Priser**

- a. Produkternas priser kommer att vara de som anges på vår webbplats. Vi vidtar alla rimliga försiktighetsåtgärder för att säkerställa att priserna på produkterna är korrekta vid tidpunkten då de publiceras.
- b. De priser på produkter som anges på webbplatsen visas i den tillämpliga valutan och kan komma att ändras från tid till annan.
- c. Vår webbplats innehåller ett stort antal produkter. Det finns alltid en risk att prisuppgifterna för vissa av produkterna på vår webbplats är felaktiga, trots att vi har vidtagit rimliga försiktighetsåtgärder från vår sida. Om vi upptäcker ett felaktigt produktpris kommer vi att informera dig om felet och ge dig möjlighet att genomföra köpet av produkten till det korrekta priset eller att annullera din beställning. Vi kommer inte att behandla din beställning förrän du har meddelat oss ditt beslut. Om vi inte lyckas kontakta dig på de kontaktuppgifter du angav under beställningsprocessen kommer vi att betrakta beställningen som annullerad och skriftligen informera dig om detta.

#### **5. Betalningsalternativ**

Vi erbjuder olika sätt att betala för din beställning, inklusive kreditkort (t.ex. Visa, MasterCard, American Express), PayPal med flera. Alla betalningsmetoder som accepteras kan eventuellt också visas på betalningssidan på webbplatsen. Du kan läsa mer om de betalningsmetoder som vi accepterar här.

#### **6. Kampanjkuponger, rabatter, rabattkoder och hur dessa kan utnyttjas**

- a. Kampanjkuponger, rabatter och/eller rabattkoder är kuponger och koder som inte kan köpas, men som tillhandahålls av oss som ett erbjudande om rabatt vid köp av produkter på webbplatsen.

- b.** Kampanjkuponger, rabatter och/eller rabattkoder kan omfattas av tillämpliga villkor. Kontrollera vilka villkor som gäller för eventuella kampanjkuponger och/eller rabattkoder innan du utnyttjar dem.
- c.** Om ingenting annat anges i de tillämpliga villkoren gäller följande:
  - i. Kupongen eller koden kan bara utnyttjas en gång och i samband med en beställning, och
  - ii. endast inom den angivna perioden, och
  - iii. det går inte att kombinera flera kampanjkuponger och/eller rabattkoder, och
  - iv. vissa produkter kan vara uteslutna från kampanjen och ett minsta beställningsvärde kan tillämpas.
- d.** Värdet på en kampanjkupong, rabatt eller rabattkod kommer inte att betalas ut i kontanter. Det kommer inte heller att uppbära ränta. Kampanjkoder och/eller rabattkoder kommer inte att returneras till dig om alla eller vissa av artiklarna du beställde returneras.
- e.** Om det finns misstanke om bedrägligt beteende i samband med din kampanjkupong, rabatt eller rabattkod förbehåller vi oss rätten att avvisa och/eller annullera beställningen.

## **7. Skatt**

- a.** Moms debiteras i enlighet med den lokala lagstiftningen i varje land. Ditt slutpris visar priset med det momsbelopp som gäller i beställningens destinationsland.
- b.** Om du är en företagskund försäkras du att ditt momsregistreringsnummer och all annan information som tillhandahålls av dig är sanningsenlig, korrekt och aktuell. Vi förbehåller oss rätten att debitera tillämplig ofakturerad moms om du anger ett momsregistreringsnummer som är ogiltigt, inte stämmer överens med din företagsinformation eller som skattemyndigheten inte anser hör samman med kontoinnehavaren.

## **8. Leverans**

- a.** Vi (Sonos Europe B.V.) säljer enbart på webbplatsen för leverans till följande länder: Österrike, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Cypern, Tjeckien, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Tyskland, Grekland, Ungern, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Sverige, Schweiz och Storbritannien, inklusive

Kanalöarna ("leveransområdet"). Försäljning som görs via webbplatsen för leverans till andra länder (exempelvis Australien, Kanada, Nya Zeeland och USA) behandlas antingen av Sonos, Inc eller något av dess dotterbolag och omfattas av andra försäljningsvillkor.

- b. Under förutsättning att den godkänns kommer varje beställning som görs före kl. 14.00 på en arbetsdag att skickas samma dag. Beställningar som görs efter kl. 14.00 eller på en lördag, söndag eller allmän helgdag i Nederländerna eller Storbritannien kommer att skickas nästa arbetsdag. Vi kommer att skicka avsändningsbekräftelse och spårningskod så snart vi har överlämnat din beställning till fraktföretaget.
- c. Du får normalt sett din beställning inom en till fem arbetsdagar efter avsändning (enligt vad som anges på kassasidan). Frakten är kostnadsfri om beställningen levereras inom leveransområdet. Fraktföretaget kommer eventuellt att skicka dig ett e-postmeddelande med ytterligare leveransalternativ, exempelvis möjligheten att välja en viss leveranstid. Den här tjänsten erbjuds av fraktföretaget och tillhandahålls inte av oss.
- d. Om du behöver snabbare leverans kan du eventuellt välja expressleverans i samband med att du gör din beställning. Om det här alternativet är tillgängligt kommer det att visas på kassasidan. Tilläggskostnaden för expressleverans kommer också att visas på kassasidan.
- e. Vi levererar inte till speditörer, hotell, postboxar eller militära postadresser (t.ex. BFPO-adresser).

## **9. 30 dagars returrätt**

- a. Vi är övertygade om att du kommer att gilla din nya produkt från Sonos, men om du inte gör det är det bara att [kontakta oss inom 30 dagar](#). Med förbehåll för de villkor som anges nedan ger vi dig möjlighet att returnera produkten på vår bekostnad, från den ursprungliga leveransadressen (inom leveransområdet) och kommer att återbetala hela inköpspriset.
- b. Observera att vår 30 dagars returrätt gäller i tillägg till och inte på något sätt begränsar eventuella rättigheter som du har enligt lag, särskilt vad gäller dina rättigheter i händelse av defekt samt dina rättigheter som konsument att frånträda avtalet med oss inom 14 dagar (som beskrivs i detalj i avsnitt 13 nedan).
- c. För att kunna returnera din produkt enligt vår 30 dagars returrätt måste du (i) ha köpt produkten direkt från oss via webbplatsen, (ii) kontakta oss inom 30

dagar från det att du eller någon annan tredje part än fraktföretaget tar produkten i fysisk besittning och (iii) följ dessa returansvisningar till fullo:

i. **Kontakta Sonos kundtjänst för att få ett RMA-nummer**

Du måste först kontakta [Sonos kundtjänst](#) och begära ett RMA-nummer (Return Merchandise Authorization number, returnnummer). Ring oss på det avgiftsfria telefonnumret eller kontakta oss via någon av de övriga kontaktmetoder som anges [här](#).

ii. **Använd Sonos fraktsedel och spara en kopia**

Du kommer att få ett e-postmeddelande som bekräftar RMA-numret. Om du vill returnera produkten från en plats inom leveransområdet kommer e-postmeddelandet att innehålla en förbetald fraktsedel. Använd fraktsedeln som vi har skickat dig och följ anvisningarna som anges på den för att skicka tillbaka produkterna till oss. Vi kan inte behandla returnerade produkter som skickats med något annat fraktföretag eller någon annan fraktsedel. Kontrollera att alla gamla fraktsedlar och andra markeringar har avlägsnats eller övertäckts helt innan du sätter på den fraktsedel för returen som du har fått. Spara en kopia på fraktsedeln som visar det aktuella spårningsnumret och som är underskriven av en representant för fraktföretaget. Om du vill returnera en produkt från en plats som ligger utanför leveransområdet behöver du kontakta [Sonos kundtjänst](#) för att ta reda på om det är möjligt att arrangera upphämtning och till vilken kostnad. Det är möjligt att du själv behöver ombesörja returfrakten.

iii. **Returnera produkten inom 14 dagar efter det att returärendet öppnades**

Vi måste få tillbaka den returnerade produkten inom 14 kalenderdagar efter det att ett RMA-nummer har utfärdats och den returnerade enheten måste ha det serienummer som anges i returärendet. Var noga med att packa produkten i en säker förpackning. Allt innehåll (broschyrer och kablar) ska skickas med. När du returnerar en produkt ska denna så långt det är möjligt skickas tillbaka i originalförpackningen från Sonos.

- d. När du har returnerat produkten och förutsatt att returen uppfyller ovanstående villkor kommer du att se återbetalningen på ditt konto inom 10–15 arbetsdagar. Återbetalningen görs med samma metod som din ursprungliga betalning.

## 10. Garanti och defekter

- a. Sonos erbjuder två års kommersiell garanti på alla Sonosprodukter. En detaljerad beskrivning av garantin och dess villkor är tillgänglig i våra allmänna villkor, licens- och garantiavtal.
- b. Den kommersiella garantin som erbjuds av Sonos gäller oavsett var du köpte din Sonosprodukt. Den ger dig specifika juridiska rättigheter gentemot Sonos som gäller i tillägg till övriga rättigheter som du eventuellt har enligt gällande lagstiftning. Du bör särskilt notera att du har lagstadgad rätt till vissa korrigerande åtgärder från oss, utan kostnad, i händelse av bristande avtalsenlighet hos någon produkt som du har köpt av oss, och att dessa korrigerande åtgärder inte påverkas av den garanti som erbjuds av Sonos.
- c. Om du returnerar en defekt produkt under den kommersiella garantin erbjuder vi en ersättningsprodukt i förskott. Din(a) ersättningsprodukt(er) kommer att skickas inom 1–2 arbetsdagar från returbegäran. Om din(a) produkt(er) inte berättigar till förskottsersättning kommer den/de att skickas när ursprungsprodukten/-produkterna har mottagits och inspekterats. Vi kommer eventuellt att kräva ett giltigt kreditkortsnummer för att skicka ersättningsprodukt(er). Om vi inte mottager originalprodukten/-produkterna inom 14 dagar, eller om vi avgör att problemet med din(a) produkt(er) inte omfattas av Sonos garanti, förbehåller vi oss rätten att debitera det vid denna tid gällande priset för den/de produkter som omfattas till ditt kreditkort eller den metod som användes när du ursprungligen gjorde din beställning.

## 11. Gällande lagstiftning och tvistlösning

De här försäljningsvillkoren omfattas av nederländsk lagstiftning, med undantag för FN:s konvention gällande avtal om internationella köp av varor (CISG), förutsatt att du är en konsument. Detta lagval ska inte frånta dig det skydd som du garanteras enligt bestämmelser som inte kan avtalas bort enligt lagstiftningen i det land där du är stadigvarande bosatt.

Vi är skyldiga enligt lag att informera dig om att Europakommissionen tillhandahåller en plattform för tvistlösning online, som är tillgänglig via följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Observera dock att vi varken är skyldiga eller villiga att delta i tvistlösningsförfaranden via den ovannämnda plattformen eller någon förlikningstjänst för konsumenter.

## 12. Dataskydd

Personuppgifter som vi samlar in från dig ska lagras och behandlas i enlighet med gällande lagstiftning, samt med Sonos sekretesspolicy ([tillgänglig här](#)). Ta dig tid att läsa igenom den, eftersom den innehåller viktig information som berör dig.

### **13. Anvisningar om ångerrätt**

Om du är en konsument inom EU/EES/Storbritannien har du rätt att ångra den beställning du har lagt på vår webbplats och frånträda ditt köpeavtal med oss inom 14 dagar efter det att produkterna har levererats. På grund av denna rättighet tillhandahåller vi den information och det förfarande som beskrivs nedan. Observera att den här rättigheten gäller i tillägg till din rätt att returnera valfri Sonosprodukt som du har köpt från oss via webbplatsen.

## Ångerrätt

Du har rätt att frånträda det här avtalet inom 14 dagar utan motivering.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter det datum då du, eller någon annan tredje part än fraktföretaget som du har utsett, tar varan i fysisk besittning.

För att utöva din ångerrätt måste du informera oss (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Nederländerna, tel: + 31 (0)35 - 62 60 520, [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com)) om ditt beslut att frånträda det här avtalet via ett otvetydigt meddelande (t.ex. ett brev skickat via post, fax eller e-post). Du kan använda det bifogade exempelformuläret för att frånträda avtalet, men detta är inte obligatoriskt. Du kan också fylla i och skicka in exempelformuläret för frånträdet eller något annat otvetydigt meddelande elektroniskt på vår webbplats [sales-eu@sonos.com](mailto:sales-eu@sonos.com). Om du utnyttjar den här möjligheten kommer vi att meddela dig att vi har mottagit din begäran om frånträde via ett varaktigt medium (t.ex. e-post) utan dröjsmål.

För att du ska hinna utöva din ångerrätt räcker det att du skickar ditt meddelande om att du vill utöva ångerrätten innan ångerfristen löper ut.

### Frånträdetts effekter

Om du frånträder det här avtalet kommer vi att återbetala alla inbetalningar som vi har mottagit från dig, inklusive leveranskostnaden (förutom de tilläggskostnader som uppstått på grund av att du valt ett annat leveransalternativ än den billigaste standardleveransen som erbjuds av oss), utan oskäligt dröjsmål och under alla omständigheter senast 14 dagar efter dagen då vi blev informerade om ditt beslut att frånträda detta avtal. Återbetalningen görs med samma metod som din ursprungliga betalning, såvida du inte uttryckligen har samtyckt till någonting annat; i vilket fall kommer du inte att debiteras några kostnader i samband med denna återbetalning. Vi kommer eventuellt att hålla inne återbetalningen tills dess att vi har mottagit de returnerade varorna eller du har tillhandahållit bevis på att du har skickat tillbaka varorna, beroende på vilket som inträffar först.

Du måste skicka tillbaka eller återlämna varorna till oss utan oskäligt dröjsmål och under alla omständigheter senast 14 dagar efter dagen då du informerade oss om din avsikt att frånträda det här avtalet med oss. Tidsfristen uppfylls om du skickar tillbaka varorna innan 14-dagarsperioden har löpt ut. Vi står för kostnaden för att returnera varorna. Du är enbart ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.

### Exempelformulär för ångerrätt

(fyll bara i och returnera det här formuläret om du vill frånträda avtalet)

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

- Jag/vi (\*) meddelar härmed att jag/vi (\*) frånträder mitt/vårt (\*) köpeavtal avseende följande varor,
- Beställt den (\*)/mottagit den (\*),
- Kundens/kundernas namn,
- Kunden/kundernas adress,
- Kundens/kundernas underskrift (enbart om det här formuläret överlämnas i pappersform),
- Datum

(\*) Stryk det som inte är tillämpligt



#### **14. Information om företaget**

Vi är Sonos Europe B.V., ett företag bildat enligt nederländsk rätt.

Vi har vårt säte på:

Groest 106  
1211 EE Hilversum  
Nederländerna

Vi kan bli kontaktade på:

+ 31 (0)35 - 62 60 520

Våra organisationsnummer är:

Handelskammaren: 32107881

Moms: NL814254330B01