Sonos Voice Control 附錄

最後更新：2026年11月

快速連結

1. 關於本附錄

1.1 狀態與目的

本文件為《Sonos Voice Control附錄》（以下稱「本附錄」）。本附錄為《Sonos使用條款、授權及保固協議》（以下稱「主條款」）的一部分。主條款請見sonos.com/legal/terms-of-use。本附錄中使用但未另行定義的首字母大寫詞彙，均具有主條款所賦予的意義。

本附錄適用於Sonos Voice Control（以下稱「SVC」）。SVC提供兩種服務層級：Classic Sonos Voice Control和Sonos 27voice。本附錄列明專門適用於SVC的附加條款，包括《歐盟人工智慧法案》（EU AI Act）規定的義務及其他司法管轄區的法律要求、服務層級的選擇、SVC特定的資料承諾，以及SVC特定的智慧財產權條款。

重要通知： Sonos 27voice目前僅供位於美國的使用者使用。雖然在技術上可能可以在美國以外地區獲取或使用Sonos 27voice，但此服務可能未針對位於其他地區的使用者進行調整，且某些功能可能無法完全使用，或無法如預期運作。

1.2 本節涵蓋與未涵蓋的事項

本附錄不會重複《主條款》。本附錄未明確處理的任何事項，均受《主條款》規範。尤其是，下列事項僅受《主條款》規範，且不經修改即適用於SVC：保固與免責聲明；責任限制；暫停與終止；爭議解決；適用法律；轉讓；可分割性；以及Sonos一般軟體授權。在本附錄與《主條款》相抵觸的範圍內，以本附錄為準。如需進一步了解我們如何處理您的個人資料，請參閱Sonos於sonos.com/legal/privacy發布的《隱私聲明》。

1.3 接受

在Sonos裝置上啟用SVC，即表示您同意本附錄。本附錄請見sonos.com/legal/svc-addendum。

2. 使用資格

2.1 年齡

SVC旨在供年滿18歲的使用者使用。

2.2 帳戶與設備

使用SVC須持有依據《主條款》註冊的Sonos帳戶。SVC僅適用於搭載最新韌體且受支援的Sonos設備。在減少對設備的支援前，您會收到通知。請參閱第 3.1 節，瞭解SVC層級的選擇如何適用於您Sonos家庭系統中的所有設備，而非逐一套用於各設備。

3. Classic Sonos Voice Control 與 Sonos 27voice——兩種服務層級

Sonos Voice Control提供兩種版本：Classic Sonos Voice Control（以下稱「Classic SVC」）主要在您的裝置上運作；Sonos 27voice則運用雲端人工智慧（AI），以理解您更多的語音內容。您可以自行選擇要使用的版本。如需瞭解如何切換服務層級或隨時停用任一版本，請參閱第4節。各版本及其特定功能的可用性可能因裝置、軟體版本、地區及語言而異。如需瞭解Sonos可能限制、調整或停止提供功能的情況，以及相關通知方式，請參閱第8節。

人工智慧（AI）揭露：使用 Sonos 27voice 時，您正在與人工智慧系統互動
Sonos 27voice是人工智慧系統，而非人類。它使用機器學習來解讀您的口述命令並產生回應。

3.1 概述——兩種層級，在每個Sonos家庭系統中互斥

SVC提供兩種服務層級。同一時間，一個Sonos家庭系統中只能啟用一種服務層級。Sonos家庭系統是指在同一住家內，透過您的Sonos帳戶連線的所有具備語音控制功能的Sonos裝置，相關資訊可在Sonos App中查看。在同一個Sonos家庭系統中，您無法同時在一部Sonos裝置上使用Classic SVC，並在另一部Sonos裝置上使用Sonos 27voice。

3.2 Classic Sonos Voice Control——本機處理

Classic SVC完全在您的Sonos裝置上處理所有語音指令。任何音訊、語音轉錄文字或語音資料，均不會傳送至Sonos伺服器或任何第三方。Classic SVC支援一組固定的播放及裝置控制指令。

3.3 Sonos 27voice——AI輔助雲端處理

Sonos 27voice是全新的選用升級，現有客戶選擇啟用後，會在其Sonos家庭系統中取代Classic SVC。請參閱第4.1 節，瞭解Sonos 27voice的提供方式及啟用方式。喚醒詞啟用後，您的語音指令會傳送至Sonos雲端基礎架構進行AI處理，並在傳輸過程中加密（TLS 1.3 標準，最低回退版本為 TLS 1.2）。Sonos 27voice可回應比Classic SVC範圍更廣的指令，包括開放式問題，但須遵守第 3.5 節所述的範圍和使用限制。Sonos 27voice初期僅提供英文版本。Sonos 未來可能會將 Sonos 27voice 擴展至其他語言，但不承諾或保證一定會如此。

根據《歐盟人工智慧法案》（EU AI Act，法規編號：Regulation (EU) 2024/1689）的分類，Sonos 27voice屬於有限風險AI系統。由於該系統會直接與您這樣的自然人互動，因此須履行第50條規定的強制透明度義務。Sonos評估後認定，Sonos 27voice不符合《歐盟人工智慧法案》附件III所列的高風險分類標準。這是因為Sonos 27voice僅供個人居家音訊控制及娛樂輔助之用，並不執行附件III所列的任何安全關鍵、生物辨識、就業、教育或基本服務相關功能。本評估係依據本附錄及Sonos官方產品文件所述的Sonos 27voice預期用途作成，並遵循歐盟執委會於2026年5月發布的指引。Sonos為Sonos 27voice建立上市後監測系統，並將依照《歐盟人工智慧法案》的適用規定，向相關國家的市場監督主管機關通報嚴重故障或事故。

3.4 準確性與人工控制（僅適用於Sonos 27voice）

Sonos 27voice 使用機率式機器學習，因此可能無法每次都正確解讀指令。 目前的 AI 技術本身難免會出現錯誤，且這不構成產品瑕疵。 您可隨時透過 Sonos APP 或硬體靜音按鈕停用 Sonos 27voice。

3.5 Sonos 27voice 開放式回應的範圍與限制

Sonos 27voice主要供您控制Sonos家庭音響系統使用。開放式問答功能是Sonos 27voice提供的附加功能，並非本服務的核心用途。Sonos保留基於本節所述的理由，並依照本節所述的方式，界定、調整及限制開放式AI回應範圍的權利。

3.5.1 Sonos 可能限制開放式回應的原因

Sonos 可能會基於以下任何理由限制或調整開放式 AI 回應的範圍；就適用的消費者保護法規而言，這些理由均屬正當理由：

- 成本與基礎架構管理：提供開放式 AI 回應涉及可觀的運算成本。 Sonos 可能會施加合理的限制，以確保服務在經濟上得以永續運作，並讓所有使用者都能使用。
- 持續使用限制：除了第 3.5.2 節所述的短期節流之外，Sonos 可能會在必要時對開放式回應施加合理、持續的使用上限或配額（例如每個家戶的開放式查詢次數上限），以管理底層第三方 AI 基礎架構的持續成本。
- 品質與準確性：某些類型的問題可能超出底層 AI 模型可靠處理的能力。Sonos 可能會限制問題類型，若這些問題的回應一再不準確或具誤導性。
- 法律及法規遵循：若回答問題可能造成法律、法規或責任風險，Sonos 得限制對該問題的回應，包括需要專業建議（醫療、法律、財務）的問題、涉及第三方專有資訊的問題，或可能侵害第三方權利的內容。
- 安全性：Sonos 將採取合理措施，評估 AI 輸出可能造成傷害的情況，包括可能產生危險指示、助長非法活動，或產生有害於弱勢使用者內容的問題；Sonos 也將視需要採取合理行動，以防範此類傷害。
- 防止濫用： 為維護所有使用者的服務品質，若使用者以不符合個人居家使用情境的方式大量提出AI請求，Sonos可能會限制其使用開放式回應的功能。
- AI 模型無法使用或可用性受限：提供開放式回應功能，仰賴我們的 AI 合作夥伴所提供的 AI 模型可供使用。 無論基於何種原因，若對第三方 AI 模型的獲取中斷或受限，Sonos 得限制或暫停提供開放式回應。
- AI模型或供應商變更：Sonos得基於成本、效能、安全性或商業考量，新增、移除或更換用於提供開放式回應的第三方AI模型或供應商，但須確保開放式回應功能在實質上維持相當的水準。

3.5.2 限制在實際情況中的運作方式

開放式回應的限制可能採取以下形式；各形式在 Sonos 必須提供的通知方面有所不同：

- 暫時節流：若 Sonos 在需求量高、基礎架構維護期間，或 AI 合作夥伴的 token 定價短期大幅上漲時，施加短期速率限制或處理限制。 暫時節流無須事先通知，但 Sonos 會在 App 內指出節流措施正在生效。 如果本段所述的速率限制或處理限制預期會持續實施，而非在短時間內解除，則應改依本第 3.5.2 節視為持續使用上限或配額。
- 暫時無法使用：當開放式回應功能所依賴的第三方 AI 模型無法使用時，Sonos 會暫時限制或暫停獲取開放式 AI 回應。 在這些情況下，無須事先通知，但 Sonos 可能會在 App 內指出已採取此類措施。
- 類別限制：當 Sonos 限制或停用對特定類別問題類型的回應時（例如財務建議問題或關於特定第三方內容的問題）。 Sonos 將透過 App 內通知提前至少 14 天通知新的類別限制，並說明原因。
- 持續使用上限或配額：若 Sonos 根據第 3.5.1 節對開放式查詢的數量或頻率設置持續上限或配額（有別於上段所述的短期節流）。 Sonos 將透過 App 內通知或電子郵件，至少提前 14 天發出通知。

- 功能的結構性縮減：Sonos 永久大幅縮減開放式 AI 回應的整體範圍或獲取權限。 這構成對 Sonos 27voice 的重大變更，依第 8.1 節規定，須至少提前 30 天通知，且您有權終止本附錄，無須承擔任何罰則。

3.5.3 不受影響的事項

對開放式回應的限制不會影響Sonos 27voice的核心音訊控制功能，包括基本播放、音量調整、群組控制、鬧鐘及裝置管理。即使Sonos限制開放式回應，Sonos 27voice的基本播放及控制功能仍可正常使用，不受影響。某些較複雜或抽象的播放要求，需要依靠用於處理開放式回應的同一第三方AI模型進行解讀，例如根據專輯封面圖的描述，而非專輯名稱，辨識特定專輯。這類要求可能與其他開放式回應一樣受到限制；但透過名稱、演出者或明確指令提出的基本播放要求不受影響。如果您不希望在Sonos 27voice的功能範圍調整後繼續使用該服務，可隨時依第4.4節的規定切換回Classic SVC。

3.5.4 歐盟消費者法律保障

本節所述的限制權利僅會基於第3.5.1節列明的正當理由，並以誠信原則行使。這些限制不影響您依適用的歐盟消費者保護法規所享有的法定權利。如果Sonos依第3.5.2節所述方式大幅縮減功能，您有權終止本附錄。Sonos不會為了懲罰您行使資料當事人權利或其他法律權利，而行使上述限制權利。

3.6 人工智慧（AI）生成內容標示（僅適用於 Sonos 27voice）

Sonos 27voice會產生由人工智慧（AI）合成的音訊回應。根據《歐盟人工智慧法案》第50條第2項及相關的《AI生成內容標記與標示實務守則》，Sonos會在Sonos 27voice輸出的音訊中加入機器可讀標記，以標示這些音訊是由AI生成的。待適用的技術標準定稿後，Sonos將依照該等標準嵌入此標記。未經特定真實人物明確同意，Sonos 27voice不會生成旨在模仿該人物聲音的音訊內容。

4. 升級、試用與還原

4.1 預設設定

現有的SVC使用者均使用Classic SVC。對於使用具備Classic SVC功能之Sonos裝置的現有SVC使用者，只有在使用者主動選擇啟用後，才能使用Sonos 27voice。Sonos不會自動將您轉換至Sonos 27voice。設定新的Sonos裝置時，系統會提供啟用Sonos 27voice的選項。除非您在設定過程中明確選擇啟用，否則Sonos 27voice不會自動啟用。

4.2 如何從 Classic SVC 升級至 Sonos 27voice

如果您是使用具備 Classic SVC 功能之 Sonos 設備的現有 SVC 使用者，您可以透過 Sonos APP 升級至 Sonos 27voice。 在您確認之前，Sonos 會向您顯示：(a) Sonos 27voice 與 Classic SVC 的差異；(b) 透過連結至《Sonos 隱私聲明》提供的個人資料收集摘要；以及 (c) 接受本附錄的提示。升級需要您主動明確確認，且須待您確認後才算完成。

4.3 試用 Sonos 27voice

自您啟用Sonos 27voice起，偵測到喚醒詞後，您的語音命令就會傳送至Sonos雲端基礎架構進行處理。

4.4 在 Sonos 27voice 與 SVC Classic 之間切換

如果您的Sonos裝置支援Classic SVC，您可以隨時在Sonos 27voice與Classic SVC之間切換，且不限制切換次數。從Sonos 27voice切換回Classic SVC會立即生效：雲端處理隨即停止，語音資料也不會再傳送至Sonos裝置以外。切換回Classic SVC無須付費，且不限制次數。無論您是新使用者還是現有的SVC使用者，都有權切換回Classic SVC。即使您的Sonos裝置原本設定使用Sonos 27voice，您仍可隨時透過Sonos App切換至Classic SVC，或解除安裝任一服務層級。

4.5 切換不會撤銷的事項

從Sonos 27voice切換至Classic SVC後，雲端處理會立即停止，但不會因此刪除您使用Sonos 27voice期間已收集的資料。這些資料會依照《Sonos隱私權聲明》所載的資料保留期限刪除，您也可以寄送電子郵件至privacy@sonos.com提出刪除要求。切換服務不會影響您的Sonos帳戶或裝置設定。

5. SVC 專屬資料承諾

有關 Sonos 在提供 SVC 時如何處理個人資料的完整詳細資訊，可在《Sonos 隱私聲明》中查閱。

6. 允許與禁止的用途

6.1 允許用途

您可以將SVC用於合法的個人居家非商業用途。「個人非商業用途」也包括在居家辦公環境中的附帶使用，但前提是不得將SVC用於向他人提供的商業服務。若要在出租給他人的房屋內使用SVC，必須另行向Sonos取得商業授權。

6.2 禁止用途

您不得將SVC用於：

- 從事任何非法活動
- 試圖規避喚醒詞偵測或停用 AI 透明度功能
- 對Sonos 27voice的人工智慧模型、模型權重或處理流程進行逆向工程、反編譯或擷取。
- 在未取得任何第三方明確書面同意的情況下，複製、合成或模仿其聲音
- 在未取得任何其聲音、肖像或身分涉及其中之人士明確同意的情況下，生成或促成生成露骨性或親密音訊內容
- 在醫療設備、車輛或工業設備等安全關鍵系統中使用 SVC
- 未取得 Sonos 另行授予的商業授權而以商業方式營運 SVC
- 進行提示注入攻擊、採用對抗性輸入技巧、越獄，或有系統地試圖規避 Sonos 27voice 的安全篩選機制或內容限制，包括設計輸入內容以產生禁止的內容類型或擷取專有模型資訊

7. 智慧財產權

7.1 Sonos 的所有權

SVC的所有智慧財產權，包括AI模型及其權重、語音辨識元件、軟體、韌體、演算法及營業秘密，均由Sonos擁有或經授權取得。SVC的一般軟體授權依主條款授予。本附錄就Sonos 27voice的授權作出以下補充：

- Classic SVC：授權您使用安裝於經授權Sonos裝置上的Classic SVC裝置端軟體（僅限目的碼）。
- Sonos 27voice：授權您透過經授權的Sonos裝置存取及使用Sonos 27voice雲端服務，但須確保您的帳戶持續處於正常狀態。

兩項授權均可在重大違反《主條款》或本附錄時立即撤銷。

7.2 人工智慧（AI）訓練資料

Sonos 不會使用 Sonos Voice Control（SVC）的語音錄音來訓練自身或第三方的人工智慧（AI）模型。

7.3 人工智慧（AI）生成的輸出

Sonos 27voice會使用人工智慧（AI）產生回應。依現行法律，純粹由AI生成且未包含任何人類創作成分的內容，僅享有有限的著作權保護，或完全不受著作權保護。Sonos不主張擁有Sonos 27voice生成內容的著作權，但不保證這些內容不涉及第三方的智慧財產權。您有責任自行判斷使用Sonos 27voice生成內容的方式是否符合適用法律。

7.4 意見回饋

您透過任何管道提交的SVC意見回饋，均授權Sonos在全球範圍內使用，且該授權不可撤銷、免權利金，授權期間則以適用法律允許的最長期間為限。Sonos可將這些意見回饋用於改進SVC及其他Sonos產品。此授權不影響您對個人資料所享有的權利；相關權利仍由《隱私權聲明》規範。

7.5 智慧財產權（IP）侵權通報

如要檢舉SVC內容中的智慧財產權侵權，或通知Sonos您的作品可能未經授權用於訓練Sonos 27voice，請聯絡ip-claims@sonos.com。

8. SVC 與本附錄之變更

8.1 SVC 的變更

Classic SVC、Sonos 27voice 及其中任一者的任何特定功能是否提供，均不予保證，且可能因設備、硬體世代、軟體版本、地區或語言而異。 Sonos 得限制、修改或停用 Classic SVC、Sonos 27voice 或其中任一者的任何功能——包括為處理技術限制、產品或硬體限制、軟體瑕疵或資安風險而有必要採取上述措施的情況——但須遵守本第 8 節的通知規定。

對於會降低 SVC 功能的重大變更，Sonos 將至少提前 30 天透過 App 內通知及／或電子郵件通知。 我們僅會在有正當理由的情況下實施此類變更。 在此類情況下，您有權終止本附錄，且無須承擔任何罰則。 如果您終止本附錄，仍可繼續使用您的揚聲器，但將無法使用任何語音指令功能。 Sonos 27voice 開放式 AI 回應範圍的變更，僅受第 3.5 節規範。

8.2 本附錄之變更

對於重大變更——即減少您的權利、新增義務或大幅改變 SVC 的變更——Sonos 將至少提前 30 天通知您，並可能要求您在 App 內明確確認。 如果您未確認，您可以繼續依據先前的附錄使用 SVC，直到修訂條款生效日；此後 Sonos 得為您停用 SVC。 對於非重大變更（包括排版修正、聯絡資料更新，以及不涉及實質變更的澄清），Sonos 將通知您，且更新僅於非重大變更當日生效。 法律要求的變更可能立即生效。

9. SVC 下的搶先體驗功能

9.1 適用

Sonos可能會在正式推出前，向您提供某些與SVC相關的功能、特性或語音功能，並以適用的產品頁面、Sonos APP及／或隨附行銷資料中的標示為準，採「搶先體驗」方式提供（「搶先體驗功能」）。 您使用任何此類「搶先體驗功能」均受《Sonos搶先體驗條款》規範（sonos.com/legal/early-access-terms），並透過引用納入本附錄。如果您希望使用「搶先體驗功能」，必須依照《Sonos搶先體驗條款》的說明選擇加入該功能，但您沒有義務這麼做；選擇不加入，不會影響您以其他方式使用SVC。Sonos可能會限制可獲取權限的用戶人數。

9.2 與第 8 條之關係

只要與 Sonos 語音控制（SVC）相關的功能仍被指定為「搶先體驗功能」，就不會在上述第 8.1 節的適用範圍內被視為一般推出的 "SVC" 的一部分；第 8.1 節規定的 30 天提前通知機制，也不適用於對該搶先體驗功能所做的變更、限制、暫停或停用。 搶先體驗功能的變更改由《Sonos搶先體驗條款》規範。 搶先體驗功能一旦正式推出，成為 Classic SVC 或 Sonos 27voice 的一部分，第 8.1 節和第 8.2 節即自正式推出日起前瞻性地適用於該功能。

9.3 優先順序——哪些條款遭取代，以及取代範圍

本第 9.3 節概述《Sonos 搶先體驗條款》對搶先體驗功能所影響的主條款及附錄條款。 以下未提及的任何事項均未遭取代，並繼續完全適用。

- **保固與責任限制（主條款）。部分取代—**對於搶先體驗功能，適用《搶先體驗條款》中的「現況」免責聲明及責任上限，而非主條款中的標準保固及責任上限。
- **第8.1節變更通知要求（本附錄）。僅於搶先體驗期間不適用—**對於仍屬於搶先體驗功能的SVC相關功能，若變更會導致功能縮減，則無須提前30天通知。該功能正式向一般使用者推出後，這項通知要求即開始適用。
- **其他所有事項。未遭取代——** 主條款及本附錄的所有其他條款均繼續完全適用，包括但不限於爭議解決及適用法律、歐盟消費者法律保障，以及意見回饋條款。