

# SONOS

## **Condiciones de venta de Sonos**

Las presentes condiciones de venta ("Condiciones de venta") se aplican a cualquier compra realizada por un cliente usuario final en [www.sonos.com](http://www.sonos.com) (el "sitio Web") o por teléfono con el equipo de ventas de Sonos. Además, la compra y utilización de productos Sonos están sujetas a nuestro [Contrato de licencia y garantía \(End User License and Warranty Agreement, "EULA"\)](#) y nuestra [política de privacidad](#). Al realizar un pedido, acuerda cumplir las presentes Condiciones de venta, el EULA y nuestra política de privacidad.

### **1. Precios y condiciones**

Todos los precios mencionados en la tienda en línea incluyen I.V.A. y, dentro de la [zona de servicio de Sonos](#), el envío de sus productos será gratuito. Véase la sección sobre [Opciones de pago e impuestos](#) para obtener más información sobre el I.V.A.

Si desea que enviemos su producto fuera de la zona de servicio de Sonos o si desea un envío urgente, se aplicarán gastos de envío y/o derechos de aduana adicionales. Véanse nuestras [condiciones de entrega y envío](#) para obtener más información.

### **2. Requisitos para la compra de productos en Sonos.com**

Para realizar un pedido válido de productos Sonos en el sitio Web o por teléfono, necesitará reunir los siguientes requisitos:

1. tener 18 años o más y si usted está ordenando en nombre de una empresa que está autorizado a concluir contratos en nombre de esta empresa;
2. ser usuario final y no pretender revender el producto o productos;
3. garantizar que la información suministrada a Sonos en el pedido es exacta y completa.

### **3. Cómo realizar pedidos de productos SONOS**

Puede realizar pedidos de productos Sonos dirigiéndose a la sección "tienda" en el sitio Web y añadiendo el producto de su elección a su carrito. Una vez haya añadido todo lo que necesite a su carrito y haga clic en "finalizar compra ahora", complete la información solicitada o entre en su cuenta si no es su primera compra. Antes de finalizar el pedido, se le solicitará que introduzca un código de descuento si dispone de alguno y que seleccione un método de pago y envío. Los clientes profesionales podrán introducir su número de I.V.A. intracomunitario.

Una vez haya hecho clic en "Realizar pedido" o "Continuar a PayPal", su pedido será definitivo. Esto quiere decir que tendrá que abonar el precio de compra.

Si realiza su pedido por teléfono, el equipo de ventas de Sonos le guiará por el proceso y resumirá su pedido. Cuando confirme su pedido, el equipo de venta aplicará el cargo al método de pago de su elección y el pedido será definitivo.

Si alguno de los supuestos de no aceptación es aplicable, Sonos podrá rechazar o anular su pedido, en cuyo caso le reembolsaremos su pago.

# SONOS

Una vez que haya realizado su pedido, recibirá una confirmación de pedido por correo electrónico.

Procesaremos su pedido en cuanto recibamos la confirmación de su pago. Véase [envío y entrega](#) para obtener más información sobre cuándo puede esperar recibir sus productos Sonos.

## 4. No aceptación de su pedido

Si se presenta alguno de los siguientes supuestos, Sonos podrá optar por anular su pedido y reembolsarle su pago:

1. usted no cumple los [requisitos para la venta](#);
2. Sonos no puede obtener autorización para su pago;
3. ha solicitado el envío a un país que no se encuentra dentro de la zona de servicio de Sonos;
4. los productos mostrados en el sitio Web contienen un error manifiesto, como por ejemplo un precio incorrecto o una descripción incorrecta;
5. otras circunstancias especiales que justifican la anulación del pedido, entre otras, el uso indebido de un código de descuento y/o la sospecha de fraude.

## 5. Opciones de pago e impuestos

Le ofrecemos distintas formas de pago de su pedido: Visa, MasterCard, American Express e PayPal.

El impuesto sobre el valor añadido ("IVA") se cobra según la legislación local de cada país. El precio final reflejará el porcentaje de IVA correcto del país de destino del pedido.

Si realizas el pedido como empresa, declaras que el CIF y el resto de información proporcionada son válidos, precisos y están actualizados y que, si dicha información cambia, actualizarás de inmediato cualquier información que Sonos tenga en su poder. Nos reservamos el derecho a cobrar el IVA no facturado si proporcionas un CIF no válido, es decir, si este no coincide con los datos de tu empresa o las autoridades fiscales determinan que carece de relación con el titular de la cuenta.

Cuando realices el pedido se enviará una factura de IVA a la dirección de correo electrónico que indiques. Esta factura se debe utilizar para solicitar el reembolso del IVA y presentar las declaraciones. En la factura se incluirá el CIF de Sonos.

## 6. Entrega y envío (gratuito)

Si realiza su pedido antes de las 12.00 (Reino Unido, Irlanda) – 13:00 (Europa continental), y su pago se confirma, enviaremos su pedido durante el mismo día laborable. Le enviaremos una confirmación de envío y código de seguimiento en cuanto entreguemos su pedido a la empresa de transporte.

Normalmente recibirá sus productos Sonos en el plazo de 2 a 3 días laborables a partir de su pedido. Este envío es gratuito si su envío se realiza dentro de la [zona de servicio de Sonos](#). Nuestra empresa de transporte colaboradora podrá enviarle un correo electrónico ofreciéndole más servicios de entrega detallados, como la posibilidad de optar por una franja horaria de entrega en particular. Dicho servicio es un servicio ofrecido por la empresa de transporte colaboradora y no lo proporciona Sonos.

# SONOS

Si necesita un envío más rápido, puede seleccionar el envío urgente al realizar su pedido. Se indicará el coste adicional para los envíos urgentes, de manera que conozca el coste antes de seleccionar la opción.

Si necesita realizar el envío a un país que no forme parte de la zona de servicio de Sonos, rogamos se ponga en contacto con el [servicio de atención al cliente de Sonos](#).

Tenga en cuenta que:

- no es posible realizar la entrega a agencias de transporte, hoteles, apartados postales o base del ejército;
- no realizamos envíos durante el fin de semana ni días festivos y no realizamos entregas en días festivos;
- Para países fuera de la UE (por ejemplo, Noruega y Suiza) se podrán aplicar aranceles de importación y/o impuestos adicionales; es más, el despacho de aduanas podrá incrementar el tiempo de tránsito;
- podremos ofrecer ocasionalmente productos para pedidos anticipados y pedidos retrasados; en tal caso, no podremos realizar el envío según las condiciones de entrega establecidas anteriormente y le informaremos de la fecha de envío estimada en cuanto la conozcamos;
- si su pedido está sometido a revisión debido a una sospecha de fraude, la entrega podrá retrasarse y/o anularse.

## 7. Nuestra política de devolución de 100 días / Su derecho de anulación de compra

Confiamos en que estará encantado con su nuevo producto Sonos, sin embargo, si no está satisfecho por cualquier motivo, háganoslo saber simplemente en un plazo de 100 días. Recogeremos el producto sin cargo alguno en la dirección de entrega original (en la [zona de servicio Sonos](#)) y reembolsaremos el precio total de compra.

Si necesita devolver un producto desde fuera de la zona de servicio de Sonos, rogamos se ponga en contacto con el [servicio de atención al cliente de Sonos](#). Se podrán aplicar gastos de envío.

Para devolver su producto según la política de devolución de 100 días, rogamos asegúrese de que:

1. realizó la compra directamente con Sonos (por teléfono o a través del sitio Web);
2. se pone en contacto con Sonos y de que comience el proceso de devolución dentro de los 100 días a partir de la fecha de envío;
3. el producto se devuelve en su embalaje original Sonos, con todos los materiales incluidos, y en estado nuevo o como nuevo;
4. sigue estrictamente las instrucciones de devolución de Sonos como [se establece a continuación](#).

## 8. ¿Un producto Sonos defectuoso? Esta es nuestra garantía Sonos

Defendemos la calidad de los productos Sonos. Ofrecemos una garantía completa de 2 años para todos los productos vendidos. Los detalles de dicha garantía se establecen en nuestro [Contrato de licencia y garantía \(End User License and Warranty Agreement, "EULA"\)](#). A continuación se presenta un resumen de las condiciones de la garantía de Sonos. En caso de divergencia entre este resumen y el EULA, prevalecerá el EULA.

Las leyes de protección del consumidor locales pueden ofrecer normas adicionales de garantía. La garantía de Sonos no limita en modo alguno los derechos que usted pueda tener en conformidad con dichas normas.

# SONOS

La garantía de Sonos cubre defectos en materiales y de fabricación de cualquier producto Sonos durante dos (2) años a partir de la fecha de envío desde Sonos o de la fecha de la compra al por menor original de un distribuidor autorizado de Sonos. Sonos no garantiza que sus productos funcionen sin interrupción, que estén libres de errores o que se hayan corregido todos los errores.

Si tiene una reclamación válida bajo la garantía de Sonos y ha devuelto el producto según el procedimiento establecido a continuación, repararemos o sustituiremos el producto defectuoso sin cargo alguno.

Si determinamos que el problema no está cubierto por la garantía de Sonos, se lo notificaremos y le informaremos de las alternativas de servicio o sustitución disponibles para usted por un cargo adicional.

El periodo de garantía no se ampliará si reparamos y sustituimos su producto.

Su garantía de Sonos se puede transferir con la propiedad, es decir, que si usted da o vende su producto Sonos a alguien durante el periodo de garantía, seguirá estando cubierto.

Existen algunas exclusiones a la garantía de Sonos, incluidas entre otras:

- problemas que resulten de causas externas, tales como accidentes, usos abusivos o indebidos;
- usos no conformes con las instrucciones de producto de Sonos;
- productos sin números de serie o números de serie alterados;
- productos cuyos encapsulados han sido abiertos o manipulados de algún modo;
- problemas causados por el uso de accesorios, piezas o componentes de terceros.

## 9. Qué necesita hacer si quiere devolver un producto

Para devolver un producto desde la [zona de servicio de Sonos](#), siga las siguientes instrucciones.

Si quiere devolver un producto desde una ubicación fuera de la zona de servicio de Sonos, rogamos se ponga en contacto con el [servicio de atención al cliente de Sonos](#). Pueden existir restricciones a nuestra capacidad para tratar su reclamación y/o habrá gastos de envío asociados a la devolución del producto. El equipo de atención al cliente de Sonos podrá proporcionarle más información.

### 1. Contacte con la asistencia de Sonos para obtener un número de autorización de devolución de mercancía (RMA)

Para devolver un producto desde la [zona de servicio de Sonos](#) podrá obtener un número de autorización de devolución de mercancía (Return Merchandize Authorisation, RMA) poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de Sonos. Llámenos al [número de teléfono gratuito o utilice cualquiera de los métodos de contacto enumerados](#).

De manera alternativa, si está devolviendo un producto de acuerdo con nuestra política de devolución de 100 días, puede imprimir y enviar por correo electrónico este [formulario de devolución](#).

### 2. Utilice la etiqueta de envío de Sonos y conserve una copia

Recibirá un correo electrónico confirmando el número de RMA. Dicho correo electrónico incluirá una etiqueta de envío de devolución prepagada. Utilice la etiqueta de envío de Sonos que haya

# SONOS

recibido y siga las instrucciones de envío indicadas en la etiqueta para devolver los productos a Sonos. No podemos procesar los productos devueltos que se envíen a través de una empresa de transportes alternativa o con otra etiqueta de envío. Por favor, asegúrese de que todas las etiquetas de envío anteriores u otras marcas se han retirado o cubierto completamente antes de colocar la etiqueta de envío de devolución suministrada. Conserve una copia de la etiqueta de envío con el número de seguimiento aplicable firmada por el agente de la empresa de transportes.

### **3. Devuelva el producto en el plazo de 14 días a partir de la emisión de la RMA**

Sonos deberá recibir el artículo devuelto en el plazo de 14 días naturales a partir de la emisión del número de RMA y la unidad devuelta deberá tener el mismo número de serie que el especificado en la RMA. Asegúrese de que empaqueta el producto en un embalaje seguro. Se deberán incluir todos los contenidos (manuales y cables). Las devoluciones de productos según la política de devolución de 100 días deberán realizarse con su embalaje original.

### **4. Reciba su reembolso o un producto reparado o de reemplazo**

Si ha devuelto el producto de acuerdo con la política de devolución de 100 días, siempre que su devolución cumpla las condiciones anteriores, puede esperar que se reembolse el dinero en su cuenta en el plazo de 10 a 15 días laborables. El reembolso se emitirá según el mismo método de pago que empleó para su compra original.

Si devuelve un producto defectuoso bajo garantía, ofrecemos un reemplazo avanzado. Su producto o productos de reemplazo se enviará/n en el plazo de 1 a 2 días laborables a partir de la solicitud de RMA. Si su producto o productos no se puede/n acoger al reemplazo avanzado, su producto o productos será/n enviados tras recibir e inspeccionar su producto o productos originales. Podremos requerir un número válido de tarjeta de crédito para enviar el producto o productos de reemplazo.

Si no recibiéramos el producto o productos originales en el plazo de 14 días, o si determináramos que el problema de su producto o productos no está cubierto por la garantía de Sonos, nos reservamos el derecho a cobrar el precio estándar vigente en ese momento para los productos correspondientes en su tarjeta de crédito o el método de pago que emplease cuando realizó su pedido original.

## **10. Condiciones legales generales**

Sonos podrá modificar las presentes condiciones de venta en cualquier momento mediante la publicación de las condiciones revisadas en este sitio Web. No obstante, dichas modificaciones no afectarán a las condiciones que fueran aplicables a las ventas celebradas previamente a la fecha en que se publiquen las condiciones de venta revisadas. Si cualquier parte de las condiciones de venta fuera por cualquier motivo inejecutable, no afectará a la validez y aplicabilidad de cualquiera de las disposiciones restantes de las condiciones de venta.

Las presentes condiciones de venta están sujetas a la ley del país en que usted resida. Si no pudiéramos resolver cualquier litigio que surja entre nosotros, podrá someterlo a la resolución de litigios a través de <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (únicamente UE) o a un tribunal competente en su país de residencia.

# SONOS

## 11. Cómo ponerse en contacto con nosotros para realizar preguntas o comentarios

### ¿Tiene alguna pregunta o comentario?

Si tiene cualquier pregunta o comentario, no dude en [contactarnos](#).

Si se pone en contacto con nosotros, nos será útil que nos proporcione una descripción clara de su pregunta o comentario. Esto simplificará que podamos resolverlo para usted. Incluya igualmente su correo electrónico o número de teléfono, para que sepamos cómo ponernos en contacto con usted. Haremos todo lo posible para responder a su comunicación en el plazo de un día laborable. Si nos tomase más tiempo resolver su cuestión, se lo haremos saber.

### Datos de la empresa

Nuestra empresa es Sonos Europe B.V., somos una filial de Sonos Inc. en Santa Bárbara, E.E. U.U.

### Nuestra oficina:

Schuttersweg 10  
1217 PZ Hilversum (Países Bajos)  
Teléfono: + 31 (0)35 -35 62 60 520

### Números de registro oficiales

Cámara de Comercio: 32107881  
IVA intracomunitario: NL814254330B01

Tenemos varias [oficinas en otros países](#).