

# SONOS

## **Salgsbetingelser for kjøp hos Sonos**

Disse salgsbetingelsene («betingelsene») gjelder for alle kjøp som utføres av sluttbrukerkunder på [www.sonos.com](http://www.sonos.com) («nettstedet»), eller over telefon med hjelp fra Sonos sine salgsmedarbeidere. Kjøp og bruk av Sonos-produkter er dessuten også omfattet både av vår [sluttbrukerlisens og garantiavtale \(End user Lisence and Warranty Agreement, «EULA»\)](#), og vår [personvernerklæring](#). Når du bestiller hos oss godtar du at disse salgsbetingelsene, EULA og vår personvernerklæring skal gjelde.

### **1. Priser og betingelser**

Alle prisene som er oppgitt i nettbutikken er inklusive MVA, og innenfor [serviceområdet til Sonos](#) blir bestillinger sendt kostnadsfritt. Du finner mer informasjon om MVA i avsnittet [«Betingsalternativer og avgifter»](#).

Hvis du ønsker å få tilsendt et produkt til et sted utenfor serviceområdet til Sonos, eller hvis du ønsker en ekspressforsendelse, vil det imidlertid påløpe fraktkostander og/eller tollavgifter. Du finner mer informasjon om dette i våre [leverings- og fraktbetingelser](#).

### **2. Betingelser for å kjøpe produkter på Sonos.com**

For å kunne bestille fra nettstedet til Sonos må du oppfylle følgende betingelser:

1. Du må være fylt minst 18 år og hvis du bestiller på vegne av et selskap, må du være autorisert til å inngå kontrakter på vegne av dette selskapet;
2. Du må være en sluttbruker og ikke ha til hensikt å videreselge produktet/produktene; og
3. Du må garantere at informasjonen du oppgir til Sonos når du bestiller, er nøyaktig og fullstendig.

### **3. Hvordan bestille Sonos-produkter**

Du kan bestille Sonos-produkter ved å gå til «Butikk» på nettstedet og legge de produktene du vil kjøpe i handlekurven. Når du har lagt alt du vil kjøpe i handlekurven og klikket på «Gå til kassen», må du fylle ut den obligatoriske informasjonen hvis du er en ny kunde, eller logge inn på brukerkontoen din hvis du allerede er kunde hos oss. Før du gjør ferdig bestillingen, vil du bli bedt om å legge inn eventuelle rabattkoder, samt velge betalings- og forsendelsesmetode. Profesjonelle kunder vil også kunne legge inn MVA-nummeret sitt.

Når du klikker på «Send inn bestillingen din» eller «Fortsett til Paypal», avsluttes bestillingen og du betaler kjøpsprisen.

Hvis du bestiller over telefon, vil en av Sonos sine salgsmedarbeidere lede deg gjennom prosessen og oppsummere bestillingen din. Når du har bekreftet bestillingen vil salgsmedarbeideren belaste totalprisen for handlekurven fra det betalingskortet du har oppgitt, og fullføre bestillingen.

Hvis det skulle være en berettiget grunn til ikke å godkjenne orden, kan Sonos velge å avvise eller kansellere bestillingen din. I slike tilfeller vil vi selvsagt refundere betaling vi eventuelt har mottatt.

# SONOS

Når du har avsluttet bestillingen vil du motta en bestillingsbekreftelse på e-post. Bestillingen vil bli behandlet så snart vi har mottatt betalingsbekreftelse. I avsnittet [frakt og levering](#) finner du mer informasjon om når du kan forvente å motta det du har bestilt.

## 4. Ikke-godkjenning av bestillinger

Hvis en av følgende situasjoner skulle inntreffe, kan Sonos beslutte å kansellere bestillinger og refundere eventuelt innbetalte beløp.

1. Du oppfyller ikke [salgsbetingelsene](#);
2. Sonos har ikke kunnet bekrefte betalingen din;
3. Du har bedt om å få bestillingen sendt til et land som ligger utenfor serviceområdet til Sonos;
4. Det er vist feil pris for eller beskrivelse av produktene på nettstedet;
5. Andre forhold som kan gjøre kansellering berettiget, inkludert men ikke begrenset til misbruk av rabattkoder og/eller mistanke om bedrageri.

## 5. Betalingsalternativer og avgifter

Vi tilbyr mange måter å betale på: Visa, MasterCard, American Express og PayPal.

Merverdiavgift («MVA») belastes i henhold til lokal lovgivning i hvert enkelt land. Den endelige prisen vil gjenspeile riktig MVA-sats for det landet du bestiller til. Hvis du representerer en bedrift, bekrefter du at MVA-nummeret og alle andre opplysninger du har oppgitt, er sanne og korrekte, at de ikke er foreldede, samt at du umiddelbart vil oppdatere slike opplysninger som Sonos har lagret dersom de skulle bli endret. Vi forbeholder oss retten til å belaste deg for eventuell ufakturert MVA dersom du oppgir et MVA-nummer som viser seg å være ugyldig, ikke samsvarer med bedriftsopplysningene dine, eller som skattemyndighetene har avgjort at ikke er tilknyttet kontoinehaveren.

Etter at bestillingen din er lagt inn, sender vi en MVA-faktura til den e-postadressen du har oppgitt. Denne fakturaen skal benyttes ved MVA-refusjon- og innrapportering. Fakturaen inneholder MVA-nummeret til Sonos.

## 6. Levering og (gratis) frakt

Hvis du bestiller på en virkedag før kl. 12.00 (Storbritannia, Irland) – 13.00 (Midt-Europa), og betalingen din er bekreftet, sender vi bestillingen din samme dag. Og så snart vi har overlevert bestillingen din til fraktselskapet vil vi sende deg en forsendelsesbekreftelse og en sporingskode.

Du vil normalt motta Sonos-produkter senest 2-3 virkedager etter at du har bestilt. Forsendelser innenfor [serviceområdet til Sonos](#) er gratis. Fraktpartneren vår vil kunne sende en e-post med tilbud om tilleggstjenester, som f.eks. mulighet til å velge et bestemt leveringstidspunkt. Dette er tjenester som tilbys av fraktpartneren, ikke av Sonos.

Hvis du har behov for raskere levering kan du velge ekspresslevering når du bestiller. Ekstrakostnad for ekspresslevering er oppgitt. Så vet du hva det koster før du eventuelt velger dette alternativet.

# SONOS

Hvis du vil sende produkter til et land som ikke er en del av serviceområdet til Sonos, ta kontakt med [kundeserviceavdelingen](#).

Merk:

- Det er ikke mulig å få sendt bestillinger til speditører, hoteller, postbokser eller militære postleveringssteder.
- Vi sender ikke ut bestillinger verken i helger eller på helligdager, og vi leverer heller ikke på helligdager.
- For land utenfor EU (f.eks. Norge og Sveits) kan det påløpe ekstra tollavgifter og/eller gebyrer. I tillegg kan frakttiden bli forlenget på grunn av tollklarering.
- Vi tilbyr av og til å forhåndsbestille eller legge inn restordre for produkter. I slike tilfeller kan vi ikke sende bestillingene i henhold til de leveringsbetingelsene som er beskrevet ovenfor, men vil i stedet informere om antatt forsendelsestidspunkt.
- Hvis bestillingen din må sjekkes på grunn av mistanke om bedrageri, kan leveringingen bli forsinket og/eller kansellert.

## 7. Angrerett – 100 dager til å returnere kjøp

Vi er temmelig sikre på at du vil bli fornøyd med det nye Sonos-produktet ditt. Skulle du likevel av en eller annen grunn ikke bli det, er det bare å gi oss beskjed innen 100 dager, så henter vi produktet kostnadsfritt på den opprinnelige leveringsadressen (innenfor [serviceområdet til Sonos](#)) og refundere hele kjøpsprisen.

Hvis du vil returnere et produkt fra et sted utenfor serviceområdet til Sonos, ta kontakt med [kundeserviceavdelingen](#). Vær oppmerksom på at det kan påløpe fraktkostnader.

**Før du returnerer et produkt i henhold til den 100-dagers returretten, må du sjekke følgende:**

1. Du må ha kjøpt produktet direkte fra Sonos (over telefon eller på nettstedet);
2. Du må kontakte Sonos og starte returprosessen senest 100 dager etter den opprinnelige forsendelsesdatoen;
3. Produktet må returneres i den opprinnelige Sonos-emballasjen, med alt utstyr inkludert, og i samme tilstand som da det var nytt; og
4. Du må følge returinstruksjonene fra Sonos nøye, som [beskrevet nedenfor](#).

## 8. Sonos-produkt med feil eller mangler? Dette er vår Sonos-garanti.

Vi går god for kvaliteten til produktene våre. Derfor tilbyr vi 2-års full garanti for alle solgte Sonos-produkter. Nedenfor finner du en oppsummering av betingelsene i Sonos-garantien, mens den fullstendige garantien er utførlig beskrevet i vår [sluttbrukerlisens og garantiavtale \(End user Licence and Warranty Agreement, «EULA»\)](#). Dersom det skulle være uoverensstemmelser mellom denne oppsummeringen og EULA, er det EULA som gjelder.

Lokale lover om forbrukervern kan gi flere regler om garanti. Sonos-garantien begrenser på ingen måte de rettigheter du kan ha i henhold til slike regler.

Sonos-garantien omfatter material- og produksjonsfeil i ethvert Sonos-produkt i to (2) år, fra forsendelsesdatoen fra Sonos, eller kjøpstidspunktet i butikklokalet til en godkjent Sonos-forhandler. Sonos-garantien garanterer ikke at Sonos-produktene til enhver tid vil fungere uten avbrudd eller være feilfrie, eller at alle feil vil bli rettet.

# SONOS

Hvis ditt krav om garanti fra Sonos er berettiget, og du har returnert produktet i henhold instruksjonene som er beskrevet nedenfor, vil vi reparere eller erstatte det defekte produktet kostnadsfritt.

Hvis vi vurderer det slik at problemet ikke er omfattet av Sonos-garantien, vil vi informere deg om dette og tilby reparasjon eller erstatningsprodukter mot en tilleggs kostnad.

Garantiperioden forlenges ikke hvis vi reparerer eller erstatter et produkt.

Sonos-garantien overføres sammen med produktet hvis det skifter eier. Det betyr at hvis du gir bort eller selger et Sonos-produkt i løpet av garantiperioden, er produktet fortsatt dekket.

Det finnes noen unntak fra Sonos-garantien, inkludert men ikke begrenset til:

- Problemer som stammer fra eksterne årsaker, f.eks. ulykker, misbruk eller feilbruk;
- Bruk som ikke er i samsvar med produktinstruksjonene til Sonos;
- Produkter som mangler serienummer, eller har et serienummer som er manipulert;
- Produkter med åpne deksler eller som på annen måte er ulovlig endret; eller
- Problemer forårsaket av bruk av tilbehør, deler eller komponenter fra andre merker.

## 9. Instruksjoner for å returnere produkter

Følg instruksjonene nedenfor for å returnere et produkt innenfor [serviceområdet til Sonos](#).

Hvis du vil returnere et produkt fra et sted utenfor serviceområdet til Sonos, ta kontakt med [kundeserviceavdelingen](#). Vi vil kunne ha begrensede muligheter til å håndtere slike forespørsler og/eller det kan påløpe fraktkostnader for å returnere produktet. Kundeserviceavdelingen vår kan gi deg mer informasjon om dette.

### 1. Kontakt kundeserviceavdelingen for å få et RMA-nummer

For å returnere et produkt fra et sted utenfor [serviceområdet til Sonos](#) må du først få et produktreturnummer (Return Merchandise Authorization, RMA). Det kan du få ved å kontakte kundeserviceavdelingen. Det er bare å ringe oss på [gratisnummeret vårt eller kontakte oss via en av de andre kontaktmetodene](#).

Eller, hvis du returnerer et produkt i henhold til den 100-dagers returretten, kan du skrive ut og sende dette [returskjemaet](#) på e-post.

### 2. Bruk forsendesetiketten fra Sonos og behold en kopi

Du vil motta en e-post som bekrefter RMA-nummeret. Sammen med denne e-posten vil du også få en forhåndsbetalt forsendesetikett for returnering. Bruk denne forsendesetiketten, og følg instruksjonene for å returnere produkter til Sonos. Instruksjonene står på etiketten. Vi vil ikke kunne ta imot returnerte produkter som blir sendt med en annen transportør eller annen forsendesetikett. Sørg for at alle tidligere forsendesetiketter eller annen merking har blitt fullstendig fjernet eller tildekket, før du setter på den nye etiketten. Behold en kopi av forsendesetiketten med sporingsnummeret, undertegnet av en person fra fraktselskapet.

### 3. Produktet må returneres senest 14 dager etter utstedelse av et RMA-nummer

# SONOS

Sonos må motta det returnerte produktet senest 14 kalenderdager etter at RMA-nummeret har blitt utstedt, og det returnerte produktet må ha samme serienummer som det som framgår av RMA-nummeret. Sørg for å pakke produktet forsvarlig, og at alt originalinnhold (brosjyrer og kabler) følger med. Når et produkt returneres i henhold til den 100-dagers returretten, må det returneres i sin originale Sonos-emballasje.

#### 4. **Mottak av refusjon, et reparert produkt eller et erstatningsprodukt**

Hvis du har returnert et produkt i henhold til den 100-dagers returretten, og forutsatt at du oppfyller betingelsene ovenfor, kan du forvente å motta refusjonen til kontoen din i løpet av 10-15 virkedager. Refusjonen vil bli sendt med den samme betalingsmetoden som ble brukt for den opprinnelige betalingen for kjøpet.

Hvis du returnerer et produkt som er defekt i henhold til garantien, vil vi tilby et erstatningsprodukt. Erstatningsproduktet vil bli sendt innen 1-2 virkedager fra forespørsel om RMA. Hvis produktet ikke umiddelbart kvalifiserer for et erstatningsprodukt, vil et nytt produktet bli sendt først etter at vi har mottatt og inspisert det originale produktet. Vi kan kreve et gyldig betalingskortnummer for å sende erstatningsprodukter.

Hvis vi ikke mottar produktet innen 14 dager, eller hvis vi kommer frem til at problemet med produktet ikke dekkes av Sonos-garantien, forbeholder vi oss retten til å trekke gjeldende standardpris for varen/e fra betalingskortet ditt, eller via den betalingsmetoden som ble brukt da du bestilte.

## 10. **Generelle juridiske betingelser**

Sonos kan når som helst endre disse salgsbetingelsene, ved å legge ut reviderte betingelser på dette nettstedet. Slike endringer vil imidlertid ikke affekttere betingelser som gjaldt for salg som fant sted før de reviderte salgsbetingelsene ble lagt ut på nettstedet. Hvis en del av disse salgsbetingelsene av en eller annen grunn ikke kan håndheves, skal alle de andre salgsbetingelsene fortsatt være gyldige og gjeldende.

Disse salgsbetingelsene er underlagt lovene i landet der du bor. Hvis vi ikke kan løse en konflikt oss imellom, kan du søke om å få konflikten løst via <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (kun EU) eller en kompetent domstol i bostedslandet ditt.

## 11. **Kontaktopplysninger for spørsmål eller kommentarer**

### **Spørsmål eller kommentarer?**

Hvis du har spørsmål eller kommentarer kan du [kontakte oss](#) her.

Når du kontakter oss, er det til stor hjelp at du formulerer spørsmålet eller kommentaren din så presist som mulig. Det vil gjøre det enklere for oss svare deg. Husk også å legge ved e-postadresse eller telefonnummer, slik at vi kan kontakte deg. Vi vil gjøre vårt beste for å svare på henvendelser innen én virkedag. Hvis det vil ta lengre tid å svare vil du bli informert om det.

# SONOS

**Firmainformasjon**

Vi er Sonos Europe B.V., vi er en filial av Sonos Inc. i Santa Barbara, U.S.A.

**Vårt kontor:**

Schuttersweg 10

1217 PZ Hilversum

Nederland

Telefon: + 31 (0)35 -35 62 60 520

**Organisasjonsnummer**

Handelskammer: 32107881

MVA: NL814254330B01

Vi har flere [kontorer i andre land](#).

*Terms of Purchase, Sonos Europe BV, NO, V2. Nov2016*