

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : Novembre 2024 ([versions archivées](#))

1. Informations sur l'entreprise

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions de vente ») sont celles de Sonos Europe B.V., dont le siège social est situé à Groest 106, 1211 EE Hilversum, Pays-Bas (ci-après « Sonos », « nous », « notre » ou « nos »).

2. Généralités

Les présentes Conditions de vente s'appliquent à tout achat de produits Sonos (produits de la marque Sonos, y compris les produits co-marqués par Sonos, comme les enceintes encastrables, collectivement appelés « produits Sonos ») et/ou de produits d'autres marques (« produits tiers » et désignés collectivement avec les Produits Sonos sous le terme « produits ») effectué par un client (« vous ») sur www.sonos.com (notre « site Web »). En outre, l'achat et l'utilisation des produits Sonos sont également soumis aux [Conditions générales d'utilisation, accord relatif à la licence et la garantie](#) de Sonos, Inc. Sonos, Inc. est une société régie selon les lois de l'État du Delaware, dont le siège social est situé à Santa Barbara, aux États-Unis. En passant une commande chez nous, vous acceptez d'être soumis aux présentes Conditions de vente et aux Conditions générales d'utilisation, accord relatif à la licence et la garantie. L'utilisation de produits tiers peut être soumise aux conditions applicables de ces produits tiers. Nous vous encourageons à lire attentivement les conditions de ces tiers avant d'acheter, d'utiliser ou d'activer ces derniers sur les produits Sonos et/ou de les utiliser en association avec les produits Sonos.

Sonos se réserve le droit de modifier les Conditions de vente à tout moment, les nouvelles Conditions de vente étant applicables à toute offre ou commande postérieure à l'entrée en vigueur de cette modification.

3. Procédure de commande

Vous pouvez commander les produits sur le site Web. En cliquant sur « Acheter maintenant », vous vous engagez à acheter les produits présentés sur la page de paiement.

Nous vous enverrons un e-mail de confirmation dans les minutes qui suivront la réception de votre commande. Cet e-mail de confirmation sert à indiquer que nous avons bien reçu votre commande, mais ne constitue pas, à ce stade, une confirmation de votre achat. Une fois votre commande traitée et préparée pour l'expédition, nous vous enverrons un e-mail confirmant que nous avons accepté votre commande. Votre commande est acceptée à partir du moment où nous vous envoyons une facture ou une confirmation d'expédition par courrier électronique. Vous pouvez alors considérer votre commande comme validée. Dans cet e-mail, vous

trouverez également des informations complémentaires sur la livraison. Ce courrier électronique attestera de notre acceptation, au nom de Sonos, Inc., des [Conditions générales d'utilisation, accord relatif à la licence et la garantie](#).

Nous serons libres d'accepter ou de refuser votre commande à notre seule discrétion. Nous devons d'abord nous assurer que les produits que vous avez commandés sont disponibles. C'est pourquoi nous n'acceptons la commande que lorsque le produit est prêt à être expédié. Pour les produits qui sont en stock, cela ne prend généralement pas plus de 24 heures. Si un produit n'est pas en stock, vous recevrez un e-mail d'acceptation de la commande dès que le produit sera disponible et prêt à être expédié. Si nous ne sommes pas en mesure de traiter votre commande, nous vous en informerons et ne vous facturerons pas le(s) produit(s).

4. Prix

- a. Les prix des produits seront ceux indiqués sur notre site Web. Nous prenons toutes les précautions nécessaires pour garantir que les prix des produits affichés sont exacts au moment de la publication.
- b. Les prix mentionnés pour les produits figurant sur le site Web sont indiqués dans la devise applicable, et sont susceptibles d'être modifiés périodiquement.
- c. Notre site Web contient un grand nombre de produits. Il est toujours possible que, malgré toute notre attention, le prix de certains des produits figurant sur notre site Web soit inexact. Si nous constatons une erreur dans le prix des produits, nous vous en informerons et nous vous donnerons la possibilité de poursuivre votre achat au prix exact, ou d'annuler votre commande. Nous ne traiterons pas votre commande tant que nous n'aurons pas reçu vos instructions. Si nous ne parvenons pas à vous contacter avec les coordonnées que vous avez fournies au cours de la procédure de commande, nous considérerons la commande comme annulée et vous en informerons par écrit.

5. Options de paiement

Nous proposons différents moyens de paiement : carte bancaire (par exemple, Visa, Mastercard, American Express), PayPal ou autres. Tous les moyens de paiement acceptés sont également indiqués sur la page de paiement du site Web. Pour en savoir plus sur tous les moyens de paiement que nous acceptons, cliquez ici.

6. Bons de réduction, remises, codes de remise, et comment les utiliser

- a. Les bons de réduction, les remises et/ou les codes de remise ne s'achètent pas. Il s'agit d'offres promotionnelles que nous émettons pour l'achat de produits sur le site Web.

- b.** Les bons de réduction, les remises et/ou les codes de remise peuvent être soumis à des conditions générales. Veuillez prendre connaissance des conditions générales relatives au bon de réduction et/ou code de remise avant de l'utiliser.
- c.** Sauf accord contraire dans les conditions générales applicables, les dispositions suivantes s'appliquent :
 - i. le bon ou le code ne peut être utilisé qu'une seule fois pour une commande ; et
 - ii. uniquement dans le délai indiqué ; et
 - iii. il est impossible de cumuler plusieurs bons de réduction et/ou codes de remise ; et
 - iv. certains produits peuvent être exclus de la promotion. Un montant minimum peut également être requis.
- d.** La valeur des bons de réduction, des remises et/ou codes de remise ne sera pas versée en espèces et ne générera pas d'intérêts. Les bons de réduction et/ou codes de remise ne vous seront pas restitués si tout ou partie des articles que vous avez commandés sont retournés.
- e.** En cas de suspicion de fraude associée à votre bon de réduction, votre remise et/ou votre code de remise, nous nous réservons le droit de rejeter et/ou d'annuler votre commande.

7. Taxes

- a.** La taxe sur la valeur ajoutée (« TVA ») est facturée conformément à la législation en vigueur dans chaque pays. Votre prix final indiquera le taux de TVA correspondant au pays de destination de votre commande.
- b.** Si vous êtes un client professionnel, vous déclarez que votre numéro de TVA et toutes les autres informations fournies sont véridiques, exacts et à jour. Nous nous réservons le droit de vous facturer toute TVA non facturée applicable si vous fournissez un numéro de TVA qui n'est pas valide ou ne correspond pas à l'identité de votre entreprise, ou si les autorités fiscales déterminent qu'il n'est pas lié au titulaire du compte.

8. Livraison

- a.** Nous (Sonos Europe B.V.) vendons uniquement par le biais de notre site Web pour une livraison dans les pays suivants : L'Allemagne, l'Autriche, la Belgique,

la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni, y compris les îles anglo-normandes (les « Territoires de livraison »). Les ventes effectuées par le biais du site Web pour une livraison dans d'autres pays (par exemple, l'Australie, le Canada, la Nouvelle-Zélande et les États-Unis) sont réalisées par Sonos, Inc. ou l'une de ses autres sociétés affiliées et sont soumises à des conditions de vente différentes.

- b.** Sous réserve d'acceptation, toute commande passée un jour ouvré avant 14h00 sera expédiée le jour même. Une commande passée après 14h00 ou un samedi, un dimanche ou un jour férié aux Pays-Bas et au Royaume-Uni sera expédiée le jour ouvré suivant. Nous vous enverrons une confirmation d'expédition et un code de suivi de livraison dès que nous aurons confié votre commande à la société de transport.
- c.** Vous recevrez normalement votre commande dans un délai d'un à cinq jour(s) ouvré(s) après son expédition (comme indiqué sur la page de paiement). Cet envoi est gratuit si votre commande est livrée dans les Territoires de livraison. Notre partenaire de livraison peut vous envoyer un e-mail proposant des services de livraison plus complets, comme la possibilité de choisir un créneau de livraison. Il s'agit dans ce cas d'un service proposé par le partenaire de livraison, et non par nous.
- d.** Si vous souhaitez bénéficier d'une livraison plus rapide, vous pouvez opter pour la livraison express au moment de la commande. Si cette option est disponible, elle s'affichera sur la page de paiement. Le coût supplémentaire de cet envoi express sera également indiqué sur la page de paiement.
- e.** Nous ne livrons pas aux transitaires, aux hôtels, aux boîtes postales ni aux adresses postales militaires (par exemple, les adresses BFPO).

9. Notre politique de retour sous 30 jours

- a.** Nous espérons que vous allez adorer votre nouveau produit Sonos, mais s'il ne vous satisfaisait pas pour une quelconque raison particulière, il vous suffit de nous en [informer dans les 30 jours](#). Sous réserve des conditions ci-dessous, nous vous autoriserons à renvoyer le produit à nos frais, depuis l'adresse de livraison initiale (dans les Territoires de livraison), et nous vous rembourserons l'intégralité du prix d'achat.

- b. Veuillez noter que notre politique de retour sous 30 jours est distincte des droits dont vous disposez en vertu de la loi et ne les limite en aucun cas. Notamment, en ce qui concerne vos droits en cas de défaut de fabrication et votre droit, en tant que consommateur, de résilier le contrat passé avec nous dans un délai de 14 jours (comme indiqué en détail dans la section 13 ci-après).
- c. Pour retourner votre produit dans le cadre de la politique de retour sous 30 jours, vous devez (i) avoir acheté le produit directement sur notre site Web, (ii) nous contacter dans un délai de 30 jours à compter du jour où vous-même entrez, ou un tiers autre que le transporteur et indiqué par vous entre en possession physique de la marchandise , et (iii) respecter strictement les instructions de retour suivantes :
- i. **Contactez l'assistance Sonos pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA)**
Vous devez d'abord prendre contact avec [le service d'assistance Sonos](#) pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA). Il suffit de nous contacter par téléphone, ou d'utiliser l'un des autres moyens de contact indiqués [ici](#).
 - ii. **Utiliser le bordereau d'expédition de Sonos et en conserver une copie**
Vous recevrez un e-mail confirmant le numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA). Si vous souhaitez renvoyer le produit depuis les Territoires de livraison, cet e-mail contiendra un bordereau de retour prépayé. Utilisez le bordereau d'expédition reçu et suivez les instructions d'expédition indiquées sur le bordereau pour nous renvoyer les produits. Nous ne sommes pas en mesure de traiter les produits qui nous sont retournés par un autre transporteur ou avec un bordereau d'expédition différent. Veuillez vous assurer que tous les bordereaux d'expédition précédents ou autres inscriptions ont été retirés, ou complètement recouverts, avant d'apposer le bordereau de retour que nous vous avons fourni. Conservez une copie du bordereau d'expédition signée par un agent de transport, avec le numéro de suivi correspondant. Si vous souhaitez renvoyer un produit depuis une adresse en dehors des Territoires de livraison, veuillez contacter [le service d'assistance Sonos](#) pour vérifier si un ramassage du produit peut être programmé, et à quel coût. Vous devrez peut-être organiser l'expédition vous-même.
 - iii. **Renvoyer le produit dans les 14 jours suivant l'émission de l'autorisation de retour de marchandise (RMA)**
Nous devons recevoir l'article que vous souhaitez retourner dans un délai

de 14 jours calendaires à compter de l'émission d'un numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA), et l'article retourné doit correspondre au numéro de série indiqué dans l'autorisation. Veuillez à emballer correctement le produit en assurant une protection adéquate. La totalité du contenu livré (brochures et connectique) doit être placée dans le carton. Lorsque vous retournez un produit, celui-ci doit, dans la mesure du possible, être renvoyé dans l'emballage d'origine Sonos.

- d. Une fois le produit renvoyé, et si votre retour est conforme aux conditions ci-dessus, vous devriez recevoir un crédit sur votre compte dans les 10 à 15 jours ouvrés. Ce crédit sera émis sur le même compte que celui utilisé au moment de votre achat.

10. Garantie et défauts de fabrication

- a. Sonos offre une garantie commerciale de deux ans sur tous les produits Sonos. Les détails et les conditions de cette garantie sont énoncés dans les Conditions générales d'utilisation, accord relatif à la licence et la garantie.
- b. La garantie commerciale offerte par Sonos s'applique indépendamment de l'endroit où vous avez acheté le produit Sonos. Elle vous confère des droits juridiques spécifiques à l'encontre de Sonos, qui s'ajoutent aux autres droits dont vous pouvez disposer en vertu de la loi. Nous vous rappelons que la législation vous autorise à exercer certains recours sans frais, en cas de défaut de conformité des produits achetés chez nous, et que ces recours ne sont pas affectés par la garantie commerciale offerte par Sonos.
- c. Si vous retournez un produit défectueux dans le cadre de la garantie commerciale, nous proposons un remplacement de produit anticipé. Votre/Vos produit(s) de remplacement sera/-ont expédié(s) dans un délai de 1 à 2 jours ouvrés à compter de la demande d'autorisation de retour de marchandise. Si votre/vos produit(s) n'est/ne sont pas conforme(s) aux conditions requises pour le remplacement anticipé, il(s) sera/-ont expédié(s) dès réception et inspection de votre/vos produit(s) d'origine. Nous pouvons être amenés à vous demander un numéro de carte bancaire valide pour expédier le(s) produit(s) de remplacement. Si nous ne recevons pas le(s) produit(s) d'origine dans les 14 jours, ou si nous considérons que le problème concernant votre/vos produit(s) n'est pas couvert par la garantie Sonos, nous nous réservons le droit de facturer, sur votre carte bancaire ou sur le moyen de paiement utilisé au moment de votre commande initiale, le prix standard du/des produit(s) concerné(s) en vigueur à ce moment-là.

11. Droit applicable et résolution des litiges

Les présentes Conditions de vente sont régies par le droit néerlandais, à l'exception de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM), étant entendu que si vous êtes un consommateur, cette loi ne vous prive pas de la protection que vous offrent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par convention en vertu du droit du pays dans lequel vous résidez habituellement.

Nous sommes tenus par la loi de vous informer que la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des litiges en ligne, accessible via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Veuillez toutefois noter que nous ne sommes ni obligés ni disposés à prendre part à des procédures de règlement des litiges via la plateforme susmentionnée, ou devant un organisme de conciliation des consommateurs.

12. Garantie d'alignement des prix

Nous nous engageons à offrir le meilleur prix pour nos produits sur sonos.com. Si dans les 30 jours qui suivent votre achat vous trouvez le même produit annoncé à un prix inférieur chez un revendeur Sonos, nous vous rembourserons la différence sur votre moyen de paiement initial.

Contactez l'[assistance Sonos](#) pour commencer.

Voici les détails:

- Les revendeurs Sonos avec lesquels nous alignons nos prix sont limités à certains revendeurs pour chaque pays, dont la liste est précisée ci-dessous*.
- Si nous baissons notre prix sur sonos.com dans les 30 jours qui suivent la date de votre achat, nous nous alignerons sur notre nouveau prix plus bas, sur simple demande.
- Le produit doit être identique à celui que vous avez acheté (c'est-à-dire exactement la même référence produit que celle qui apparaît sur sonos.com). Nous ne nous alignons pas sur les prix pour des produits individuels si ces derniers font partie de packs contenant plusieurs produits différents ou de packs d'enceintes contenant plusieurs fois le même produit.
- Vous devez fournir une preuve authentique d'un même produit mis en vente à un prix inférieur chez l'un de nos revendeurs Sonos éligibles, et disponible en stock chez ce même revendeur (brochure, capture d'écran, etc sont acceptées).
- Le produit doit être neuf et dans son emballage d'origine. Il ne peut pas être reconditionné, ni endommagé, ni avoir été précédemment retourné, ni provenir d'une liquidation ou d'un emballage ouvert.
- Le produit ne doit pas être à un prix inférieur en raison d'une erreur de publicité ou d'une erreur d'impression.

* Revendeurs Sonos éligibles au programme d'alignement des prix, par pays:

- États-Unis: Best Buy USA, ABT, Nebraska Furniture Market, Amazon (Amazon en tant que revendeur) et PC Richards
- Canada: Best Buy Canada, Visions, The Source, Amazon (Amazon en tant que revendeur)
- Pays-Bas: MediaMarkt Pays-Bas, Bol Pays-Bas, Coolblue Pays-Bas, Expert, Amazon (Amazon en tant que revendeur) et EP
- Belgique: MediaMarkt Belgique, Bol Belgique, Coolblue Belgique et Amazon (Amazon en tant que revendeur)
- France: FNAC France, Darty France, Boulanger France et Amazon (Amazon en tant que revendeur)
- Allemagne: Hifiboehm Allemagne, MediaMarkt Allemagne, Saturn Allemagne et Amazon (Amazon en tant que revendeur)
- Royaume-Uni: John Lewis UK, Richersounds UK, Sevenoaks UK, Smart Home Sounds UK et Amazon (Amazon en tant que revendeur)

13. Protection des données

Les données personnelles que nous obtenons de votre part sont conservées et traitées conformément aux lois applicables et à la déclaration de confidentialité de Sonos ([disponible ici](#)). Veuillez prendre le temps de la lire, car elle contient des informations importantes qui vous concernent.

14. Consignes relatives au droit de rétractation

Si vous êtes un consommateur de l'UE/de l'EEE/du Royaume-Uni, vous avez le droit, en vertu de la loi, d'annuler la commande que vous avez passée sur notre site Web et le contrat d'achat conclu avec nous, dans les 14 jours qui suivent la livraison des produits. Compte tenu de ce droit, nous vous indiquons les informations et la procédure ci-dessous. Veuillez noter que ce droit s'ajoute à votre droit de retourner tout produit Sonos que vous avez acheté sur notre site Web.

Droit de rétractation

Vous avez le droit de résilier le présent contrat dans un délai de 14 jours sans donner de raison.

Le délai de rétractation expire après 14 jours à compter du jour où vous-même entrez, ou un tiers autre que le transporteur et indiqué par vous entre, en possession physique de la marchandise.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Pays-Bas, Téléphone : + 31 (0)35 - 62 60 520, sales-eu@sonos.com) de votre décision de résilier le présent contrat par une déclaration non équivoque (par exemple, une lettre envoyée par la poste, fax ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation type ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et envoyer le formulaire électronique type de rétractation, ou toute autre déclaration non équivoque sur notre site Web sales-eu@sonos.com. Si vous utilisez cette option, nous accuserons réception de cette rétractation sans délai par écrit (par exemple, par courrier électronique).

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre déclaration relative à l'exercice de votre droit de rétractation, avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous vous rétractez du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un type de livraison autre que la livraison standard économique que nous proposons), au plus tard dans les 14 jours à compter du jour où nous serons informés de votre décision de résilier le présent contrat. Nous effectuerons ce remboursement selon le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins que vous n'ayez expressément convenu du contraire ; en tout état de cause, vous n'encourez aucun frais à la suite de ce remboursement. Nous pouvons attendre avant d'effectuer le remboursement tant que nous n'avons pas reçu les marchandises retournées ou que vous n'avez pas fourni la preuve que vous avez renvoyé les marchandises, la date retenue étant la première des deux.

Vous devez renvoyer les marchandises ou nous les remettre, de préférence, dans les 14 jours à compter du jour où vous nous communiquez votre rétractation du présent contrat. Le délai est respecté si vous renvoyez les marchandises avant l'expiration du délai de 14 jours. Nous prendrons en charge les frais de retour. Vous n'êtes responsable que de la détérioration éventuelle résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

Formulaire de rétractation type

(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez résilier le contrat)

- À Sonos Europe B.V., Groest 106, 1211 EE Hilversum, Pays-Bas, Téléphone : + 31 (0)35 - 62 60 520, sales-eu@sonos.com :

- Par la présente, je/nous (*) notifie/notifions que je/nous (*) résilie/résilions mon/notre (*) contrat de vente pour les biens suivants,
- Commande effectuée le (*)/reçue le (*),
- Nom du/des client(s),
- Adresse du/des client(s),
- Signature du/des client(s) (uniquement si ce formulaire est renseigné sur papier),
- Date

15. Coordonnées de l'entreprise

Nous sommes Sonos Europe B.V., une société de droit néerlandais.

Notre siège social est situé à l'adresse :

Groest 106
1211 EE Hilversum
Pays-Bas

Vous pouvez nous contacter au :

+ 31 (0)35 - 62 60 520

Nos numéros d'immatriculation sont :

Chambre de commerce : 32107881

TVA intra-communautaire : NL814254330B01