

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 (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 [Términos de uso, licencia y acuerdo de garantía](#) y nuestra [política de privacidad](#). Al realizar un pedido, acuerda cumplir las presentes Condiciones de venta, el Términos de uso, licencia y acuerdo de garantía y nuestra política de privacidad.

1. Precios y condiciones

Los precios mencionados en la tienda en línea no incluyen el impuesto sobre el valor añadido y el envío de sus productos será gratuito dentro de la [zona de servicio de Sonos](#). Consulte la sección [Opciones de pago e impuestos](#) para obtener más información sobre el impuesto sobre el valor añadido.

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. Consulte 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 realizando el pedido 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 los 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.

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.

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. Consulte [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, Discover y 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 realiza el pedido como empresa, declara que el CIF y el resto de información proporcionada son válidos, precisos y están actualizados y que, si dicha información cambia, actualizará de inmediato cualquier información que Sonos tenga en su poder. Nos reservamos el derecho a cobrar el impuesto sobre el valor añadido no facturado si proporciona un CIF no válido, es decir, si este no coincide con los datos de su empresa o las autoridades fiscales determinan que carece de relación con el titular de la cuenta.

Cuando realice el pedido se enviará una factura de IVA a la dirección de correo electrónico que indique. 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. Cupones promocionales, descuentos y códigos de descuento, y su canje

- a. Los cupones promocionales, descuentos y/o códigos de descuento son cupones que no se pueden comprar, sino que emitimos como oferta de descuento por la compra de Productos en el Sitio web.
- b. Los cupones promocionales, descuentos y/o códigos de descuento pueden estar sujetos a términos y condiciones aplicables. Verifica los términos y condiciones de cualquier cupón promocional y/o código de descuento antes de usarlo.
- c. A menos que se estipule de otra forma en los términos y condiciones, lo siguiente aplica:
 - i. puede canjearse solamente una vez vinculado con un pedido; y
 - ii. solamente dentro del período de tiempo especificado; y
 - iii. no se pueden combinar varios cupones promocionales y/o códigos de descuento; y
 - iv. algunos Productos pueden estar excluidos de la promoción y puede que sea necesario un mínimo en el valor del pedido.
- d. El valor de los cupones promocionales, descuentos o códigos de descuento, no se pagará en efectivo ni acumulará interés. Los cupones promocionales y/o códigos de descuento no se te devolverán si todos o alguno de los artículos que pediste son devueltos.
- e. En caso de que se sospeche de un fraude cometido con tu cupón promocional, descuento o código de descuento, nos reservamos el derecho a rechazar y/o cancelar el pedido.

7. Entrega y envío (gratuito)

Si realiza su pedido antes de las 12.00 p. m., hora del Pacífico y su pago se confirma, enviaremos su pedido durante el mismo día laborable. Le enviaremos una confirmación de

envío y un código de seguimiento en cuanto entreguemos su pedido a la empresa de transporte.

La titularidad de los productos incluidos en tu pedido se te transferirá a ti cuando estos sean recogidos por la compañía de transporte en nuestro almacén. El riesgo de pérdida se te transferirá a ti cuando los productos te sean entregados a ti o a una persona que tú hayas designado.

Normalmente recibirá sus productos Sonos en el plazo de 2 a 3 días laborables a partir de su pedido. Este envío es gratuito si se realiza dentro de la [zona de servicio de Sonos](#). Nuestra empresa de transporte colaboradora podrá enviarte un correo electrónico ofreciéndote más servicios de entrega detallados, como la posibilidad de optar por una franja horaria de entrega en particular. Dicho servicio es ofrecido por la empresa de transporte colaboradora y no lo proporciona 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, póngase 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 (APO/FPO/DPO);
- no realizamos envíos durante el fin de semana ni días festivos y no realizamos entregas en días festivos;
- en aquellos países que no sean los Estados Unidos 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 sobre 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.

8. Nuestra política de devolución de 30 días / Tu derecho de anular la compra

Estamos seguros de que te encantará tu nuevo producto Sonos; sin embargo, si no estás conforme por cualquier motivo, [simplemente avísanos dentro de los 30 días](#). Te reembolsaremos el precio de compra total e incluso cubriremos el gasto del envío de la devolución.

Para devolver tu producto según la política de devolución, verifica lo siguiente:

1. Haber comprado el producto directamente de Sonos (por teléfono o a través del Sitio web);
2. Comunicarte con Sonos y comenzar el proceso de devolución dentro de 30 días a partir de que tú o un tercero indicado por ti, distinto al transportista, adquiera la propiedad física de los bienes;
3. Devolver el producto en su empaque original de Sonos, con todos los materiales incluidos, y que el producto esté nuevo o como nuevo; y
4. Seguir estrictamente las instrucciones de devolución de Sonos como se indica a continuación.

Lo que necesitas hacer si deseas devolver un producto:

- 1. Comunícate con nuestro equipo de ventas llenando el formulario de Autorización de Devolución de Mercancía (ADM) [aquí](#).**
- 2. Usa la etiqueta de envío de Sonos y guarda una copia.**
Recibirás un mensaje por correo electrónico para confirmar el número de ADM y una etiqueta de envío prepagada para devoluciones. Sigue las instrucciones de envío que se indican en la etiqueta para enviar los productos de regreso a Sonos. No podremos procesar devoluciones de productos enviados con un transportista diferente o una etiqueta de envío distinta. Asegúrate de que todas las etiquetas de envío anteriores, y cualquier otra marca, hayan sido retiradas o cubiertas por completo antes de utilizar la etiqueta de envío de devolución provista. Conserva una copia de la etiqueta de envío con el correspondiente número de rastreo que te haya proporcionado el transportista.
- 3. Devuelve el producto dentro de los 14 días posteriores a la emisión de la ADM.**
Sonos deberá recibir el artículo devuelto dentro de los 14 días calendario después de haberse emitido el número de ADM y la unidad devuelta deberá coincidir con el número de serie especificado en la ADM. Asegúrate de empaquetar el producto en un empaque seguro. Deberán incluirse todos los contenidos (folletos y cables) y el producto deberá devolverse en su empaque original Sonos.
- 4. Recibe tu reembolso o un producto reparado o de reemplazo.**
Puedes esperar recibir el reembolso en tu cuenta en un lapso de 10 a 15 días hábiles. El crédito se emitirá de la misma manera en la que hiciste el pago original por la compra.

9. ¿Un producto Sonos defectuoso? Esta es nuestra garantía Sonos

Defendemos la calidad de los productos Sonos. Ofrecemos una garantía completa de un (1) año para todos los productos vendidos. Los detalles de dicha garantía se establecen en nuestro [Términos de uso, licencia y acuerdo de garantía](#). A continuación se presenta un resumen de las condiciones de la garantía de Sonos. En caso de divergencia entre este resumen y el Términos de uso, licencia y acuerdo de garantía, prevalecerá el Términos de uso, licencia y acuerdo de garantía.

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.

La garantía de Sonos cubre defectos en materiales y de fabricación de cualquier producto Sonos durante un (1) año 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.

[Declaración de conformidad](#)

10. Sets de bocinas

Nos complace ofrecer sets de bocinas en sonos.com; una manera práctica de armar un sistema de audio para todo el hogar. Nuestros productos de sets de bocinas están sujetos a nuestros términos de venta, además de los siguientes términos y condiciones:

- Los descuentos y códigos de promoción no son válidos para los sets de bocinas.
- Se aceptarán devoluciones del set completo de bocinas y de artículos individuales dentro del set (devoluciones parciales). El valor que Sonos reembolsará en una devolución parcial se ha determinado para cada set, para acelerar y simplificar el procesamiento. Llama al 800-680-2345 para obtener más detalles o para procesar una devolución.

11. Ediciones Limitadas

Es posible que ocasionalmente ofrezcamos productos de edición limitada. Nuestros productos de edición limitada están sujetos a nuestros términos de venta, además de los términos y condiciones que se indican a continuación:

- Los descuentos y códigos de promoción no son válidos para productos de edición limitada.
- Cada edición limitada es única y podría verse y funcionar distinto que los productos Sonos estándar.
- Se aceptarán devoluciones y cambios para productos de edición limitada, con sujeción a nuestro Términos de uso, licencia y acuerdo de garantía. El cambio de un producto de edición limitada estará sujeto a disponibilidad, y el cambio podría ser por otro producto Sonos de tipo y calidad similares. Visita <https://support.sonos.com> para obtener más información o procesar una devolución.

12. Garantía de igualación de precio

Sonos respetará el mejor precio de nuestros productos en sonos.com. Si dentro de los 30 días posteriores a tu compra encuentras el mismo producto anunciado a un precio menor por un distribuidor autorizado Sonos participante en la igualación de precio, te reembolsaremos la diferencia a través de tu forma de pago original.

Comunícate con [Asistencia Sonos](#) para comenzar.

Estos son los detalles:

- Los “distribuidores autorizados Sonos participantes en la igualación de precio” están limitados a distribuidores específicos por país según se enumeran a continuación*.

- Si bajamos el precio publicado en sonos.com dentro del período de 30 días a partir de la compra, igualaremos el precio menor en caso de que lo solicites.
- El producto deberá ser idéntico al que hayas comprado (es decir, el SKU deberá ser exactamente el mismo que aparece en sonos.com). No realizaremos igualación de precio en productos individuales en comparación con paquetes o sets de bocinas que contengan el mismo producto.
- Deberás presentar una prueba real de un precio menor disponible de manera general publicado por un distribuidor autorizado Sonos que participe en la igualación de precio (se aceptarán cupones, capturas de pantalla, etc.) y el distribuidor autorizado Sonos participante en la igualación de precio deberá tener el producto en existencia.
- El producto deberá ser nuevo y estar en su empaque original. No podrá ser un producto reacondicionado, dañado, anteriormente devuelto, en liquidación ni con el empaque abierto.
- El precio del producto no deberá ser menor debido a un error de publicidad o de impresión.

* Distribuidores autorizados Sonos participantes en la igualación de precio por país:

- Estados Unidos: Best Buy US, ABT, Nebraska Furniture Market, Amazon (Amazon como distribuidor) y PC Richards
- Canadá: Best Buy Canada, Visions, The Source, Amazon (Amazon como distribuidor)
- Países Bajos: MediaMarkt Netherlands, Bol Netherlands, Coolblue Netherlands, Expert, Amazon (Amazon como distribuidor) y EP
- Bélgica: MediaMarkt Belgium, Bol Belgium, Coolblue Belgium, Amazon (Amazon como distribuidor)
- Francia: FNAC France, Darty France, Boulanger France, Amazon (Amazon como distribuidor)
- Alemania: Hifiboehm Deutschland, MediaMarkt Deutschland, Saturn Deutschland, Amazon (Amazon como distribuidor)
- Reino Unido: John Lewis UK, Richersounds UK, Sevenoaks UK, Smart Home Sounds UK, Amazon (Amazon como distribuidor)

13. Protección de datos

Los datos personales que obtengamos de ti serán conservados y procesados según las leyes aplicables y la Declaración de Privacidad de Sonos ([disponible aquí](#)). Tómame un momento para leerla, ya que incluye información importante para ti.

14. 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 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.

15. 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 demoramos más tiempo en resolver su cuestión, se lo haremos saber.

Datos de la empresa

Nuestra empresa es Sonos Inc. de Santa Bárbara, EE. UU.

Nuestra oficina:

301 Coromar Drive

Goleta, CA 93117

Estados Unidos

Teléfono: 1-800-680-2345 (Atención al cliente)

1-800-680-2345 (Atención al cliente)

1-805-965-3001 (Oficina corporativa)

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