

# SONOS FLEX

## ALGEMENE VOORWAARDEN (NEDERLAND)

### 1 DEFINITIES

**1.1** De onderstaande termen zoals gebruikt in de Algemene Voorwaarden, hebben de volgende betekenis:

1.1.1 ‘Potentiële Klant’: een meerderjarige natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder, of een rechtspersoon verblijvend/gevestigd in Nederland die Klant wil worden en/of met wie Sonos besprekingen of onderhandelingen voert over het afsluiten van een Contract;

1.1.2 ‘Sonos Producten’: de luidsprekers, soundbars, subwoofers en andere Sonos-audioproducten die Sonos aan de Klant levert op basis van het Abonnement;

1.1.3 ‘Contract’: een contract tussen Sonos en de Klant m.b.t. een Abonnement;

1.1.4 ‘Klant’: een meerderjarige, natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder waarmee Sonos een Contract heeft afgesloten en is geaccepteerd door Sonos;

1.1.5 ‘Minimale duur’: eerste 3 (drie) maanden abonnement, gedurende welke het abonnement niet door de klant kan worden beëindigd;

1.1.6 ‘Maandelijks bijdrage’: het in het Contract vermelde bedrag dat de Klant Sonos iedere maand verschuldigd is voor de huur van de Sonos Producten;

1.1.7 ‘Fysiek adres’: het fysieke adres voor gebruik van de Producten zoals geregistreerd door de Klant in het registratieproces;

1.1.8 ‘Abonnement’: het abonnement dat de Koper heeft afgesloten in het Contract tussen Sonos en de Klant voor het gebruik van Sonos Producten;

1.1.9 ‘Total Loss’: als omschreven in Artikel 5.4;

1.1.10 ‘Sonos’: Sonos Europe B.V., statutair gevestigd te Schuttersweg 10, 1217 PZ Hilversum, ingeschreven in het Nederlandse Handelsregister onder het nummer 32107881;

1.1.11 ‘Web portaal’: het digitale web portaal ([flex.sonos.com](https://flex.sonos.com)) van het Abonnement, toegankelijk via [www.Sonos.com](https://www.Sonos.com), waarmee de Klant toegang heeft tot zijn persoonlijke account.

**1.2** Voor zover de context dit vereist, zijn in het meervoud gebruikte termen in deze Algemene Voorwaarden (hierna de ‘Algemene Voorwaarden’) ook van toepassing op termen in het enkelvoud, en vice versa.

### 2 INSCHRIJVINGSPROCES

**2.1** Een Potentiële Klant kan een Abonnement aanvragen via het Web portaal. Een Contract komt tot stand nadat de potentiële Klant een aanvraagformulier heeft ingediend via het Web portaal (en heeft ingestemd met de Algemene Voorwaarden), en nadat Sonos de potentiële Klant heeft geaccepteerd als Klant. Deze Algemene

Voorwaarden zijn van toepassing op alle Abonnementen en zijn integraal onderdeel van elk tussen een Klant en Sonos afgesloten Contract.

**2.2** Sonos behoudt zich het recht voor een potentiële Klant te weigeren als:

2.2.1 de potentiële Klant in het verleden een Abonnement heeft gehad dat is beëindigd door Sonos;

2.2.2 de uitkomst van de kredietbeoordeling van de potentiële Klant negatief is;

2.2.3 Sonos andere redenen heeft, gebaseerd op de algemeen aanvaarde praktijk in de sector, om aan te nemen dat de potentiële Klant de bepalingen van het Abonnement, het Contract, en/of deze Algemene Voorwaarden niet zal nakomen;

**2.3** Voordat Sonos de Sonos Producten aan de Klant levert, moet de Klant:

2.3.1 de eerste 3 (drie) Maandelijkse bijdragen voor de Minimale duur als onderdeel van het inschrijvingsproces van Sonos, hebben betaald;

2.3.2 een machtiging voor automatische incasso hebben gegeven aan Sonos via het Web portaal voor de betaling van de Maandelijkse bijdrage en andere uit hoofde van het Contract en/of deze Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen. Deze betalingsmethode moet door Sonos zijn gecontroleerd en schriftelijk zijn aanvaard; en

2.3.3 op het moment van levering van de Sonos Producten, behoudt Sonos zich het recht voor de Klant te verzoeken zijn identiteit aan te tonen middels een geldig IB-bewijs, of andere passende middelen, bijvoorbeeld door de klant te bellen.

2.3.4 aan Sonos tijdens het inschrijvingsproces het Fysieke adres hebben verstrekt waarop de producten door de klant zullen worden gebruikt.

### **3 SONOS PRODUCTEN, INSTALLATIES EN UPDATES**

**3.1** Gedurende de looptijd van het Abonnement levert Sonos het overeengekomen type en model van Sonos Producten aan de Klant. Tenzij Sonos besluit de Sonos Producten te vervangen door vergelijkbare Sonos Producten, gebruikt de Klant dezelfde Sonos Producten gedurende de looptijd van het Abonnement. Sonos stelt altijd voor de aan de Klant geleverde producten te vervangen door een recentere versie van het Sonos Product, zodra deze recentere versie beschikbaar komt voor de consument. In dit geval heeft Sonos het recht om de Maandelijkse bijdrage aan te passen in overeenstemming met de prijs van de nieuwere versie (zoals gepubliceerd op [www.sonos.com](http://www.sonos.com)) met ingang van de maand volgend op de maand waarin de klant de nieuwere versie heeft ontvangen.

De Sonos Producten blijven te allen tijde eigendom van Sonos.

**3.2** Gedurende de looptijd van het Abonnement voert Sonos reparaties uit aan de Sonos Producten, voor zover deze reparaties noodzakelijk zijn als gevolg van normale slijtage veroorzaakt door normaal gebruik. Sonos behoudt zich het recht voor het Sonos Product te vervangen als het moet worden gerepareerd. Ten behoeve van reparatiewerk of vervanging, verstrekt Sonos een label voor het retour zenden en instructies over de wijze waarop het product wordt geretourneerd. De transportkosten zijn voor rekening van Sonos.

De Klant kan naargelang de beschikbaarheid een ander, soortgelijk Sonos Product lenen gedurende de reparatie- of onderhoudsperiode van zijn Sonos Producten. Sonos heeft het recht (maar is niet verplicht) voor rekening van de Klant schade te herstellen aan de Sonos Producten die te wijten is handelen van de Klant.

**3.3** Sonos heeft te allen tijde het recht de Sonos Producten in overleg met de Klant terug te nemen en te vervangen door vergelijkbare Sonos Producten. Dit kunnen ook gerenoveerde Sonos Producten (B-stock) zijn.

**3.4** Bij sommige Abonnementen wordt de Klant de mogelijkheid geboden gebruik te maken van installatiediensten verricht door Sonos of door een door Sonos aangewezen derde. Dergelijke installatiediensten kunnen alleen worden aangeboden aan klanten waarvan de postcode van de verblijfplaats (plaats waar de Sonos Producten worden gebruikt) ligt tussen 1000 en 1199.

## **4 ALGEMENE VERPLICHTINGEN EN VERBODEN**

**4.1** De Klant moet:

4.1.1 de nodige zorgvuldigheid betrachten bij het gebruik van de Sonos Producten en de door Sonos gegeven instructies en de geldende wet- en regelgeving naleven;

4.1.2 Sonos onmiddellijk telefonisch (0800 2255450) of via de mail (sales-eu@sonos.com) informeren over diefstal, verduistering, of verlies van - of schade aan - de Sonos Producten;

4.1.3 de Sonos Producten altijd in een veilige omgeving plaatsen om de Sonos Producten te beschermen tegen verlies en schade;

4.1.4 erop toezien dat de Sonos Producten altijd (be)veilig(d) zijn;

4.1.5 gebreken aan de Sonos Producten en foutmeldingen onmiddellijk aan Sonos melden via de mail of via het Web portaal.

**4.2** De Klant heeft niet het recht:

4.2.1 wijzigingen aan te brengen aan de Sonos Producten;

4.2.2 de Sonos Producten te gebruiken voor commerciële doeleinden (zoals leasing/sub-leasing);

4.2.3 de Sonos Producten beschikbaar te stellen aan andere natuurlijke personen of, indien de Klant een rechtspersoon of onderneming is, beschikbaar te stellen aan een andere rechtspersoon of onderneming;

4.2.4 de elektronica en/of software van de Sonos Producten of het Web portaal op enige manier te bewerken, te decompileren, te onderwerpen aan reverse engineering, te demonteren, of te gebruiken voor het verzamelen van data;

4.2.5 reparaties te verrichten of wijzigingen aan te brengen aan de Sonos Producten

4.2.6 de Sonos-apparatuur te verwijderen uit de woning (plaats waar de Sonos Producten worden gebruikt), tenzij Sonos hier van tevoren schriftelijk mee heeft ingestemd

4.2.7 de Sonos Producten in onderpand of als waarborg te geven.

## **5 DIEFSTAL, VERDUISTERING, VERLIES, TOTAL LOSS**

**5.1** De Klant moet de Sonos Producten zoveel mogelijk beschermen tegen diefstal, verduistering en verlies.

**5.2** Bij diefstal, verduistering of verlies, informeert de Klant Sonos onmiddellijk via de mail of telefonisch, en in ieder geval binnen 24 uur na constatering hiervan, en doet aangifte bij de politie.

**5.3** Zodra Sonos een aangifte van diefstal, verduistering of verlies van Sonos Producten heeft ontvangen, tezamen met een kopie van het door de politie opgemaakte proces-verbaal, vervangt Sonos voor zover mogelijk de Sonos Producten door een product van vergelijkbare waarde, tenzij er sprake is van een van de in lid 5 van dit artikel beschreven gebeurtenissen.

**5.4** Als het Sonos Product totaal verloren is gegaan of zo ernstig is beschadigd dat de reparatiekosten hoger zouden zijn dan de Prijs die voor het Product wordt vermeld op de webshop [www.sonos.com](http://www.sonos.com), is er sprake van 'Total Loss'. In het geval van Total Loss, meldt de Klant dit onmiddellijk telefonisch of via e-mail aan Sonos, en in ieder geval binnen 24 uur na de constatering hiervan, en vervangt Sonos voor zover mogelijk de Sonos Producten door een product van vergelijkbare waarde, tenzij er sprake is van een van de in lid 5 van dit artikel beschreven gebeurtenissen.

**5.5** Indien er sprake is van een of meer van de onderstaande gebeurtenissen gaat Sonos niet over tot vervanging van de Sonos Producten, en is de Klant aan Sonos betaling verschuldigd van de Prijs van het Product zoals vermeld op de webshop [www.sonos.com](http://www.sonos.com):

5.5.1 de klant doet voor de tweede keer melding van diefstal, verduistering, verlies en/of Total Loss;

5.5.2 de diefstal, verduistering, het verlies en/of Total Loss is het gevolg van eigen schuld, opzettelijk handelen, onachtzaamheid (al dan niet bewust) en/of opzet van de Klant. Hiervan is sprake als de Klant de Sonos Producten bijvoorbeeld niet voldoende heeft beschermd tegen diefstal, verduistering of verlies (bijvoorbeeld door onzorgvuldig gebruik), als de betreffende Producten op een andere plaats dan het fysieke adres zijn gebruikt of als de schade of de situatie van Total Loss het gevolg is van onjuist gebruik van de Sonos Producten (bijvoorbeeld door de Sonos Producten niet te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden).

## **6 LOOPTIJD EN BEËINDIGING**

**6.1** Na het verstrijken van de Minimale duur, geldt het Abonnement voor onbepaalde tijd en kan het door de Klant schriftelijk per brief of mail worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. De beëindiging wordt van kracht nadat Sonos de betreffende Producten in dezelfde staat heeft ontvangen als waarin ze aan de Klant zijn geleverd.

Als de Producten binnen 10 (tien) dagen na beëindiging door de Klant naar het magazijn van Sonos worden geretourneerd, zullen eventuele door Sonos in rekening gebrachte kosten voor de periode naar ontvangst van de kennisgeving van beëindiging door Sonos terugbetaalt worden.

**6.2** Sonos kan na het verstrijken van de Minimale duur het Abonnement zonder opgave van reden schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

**6.3** Sonos kan het Abonnement van de Klant te allen tijde met onmiddellijke ingang opzeggen zonder inachtneming van een opzegtermijn in de volgende situaties:

6.3.1 de Klant is een consument en heeft verzuimd de verschuldigde termijn van de Maandelijks bijdrage en/of andere uit hoofde van het Contract of deze Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen te betalen;

6.3.2 de Klant is een rechtspersoon of onderneming en heeft het Contract afgesloten in het kader van zijn commerciële of zelfstandige beroeps- of bedrijfsactiviteit, en er is tevens sprake van: betalingsachterstand, uitstel van betaling, faillissement, liquidatie of gerechtelijke vereffening, of de Klant is onderworpen aan schuldsanering als gevolg van het handelen van natuurlijke personen, of er is sprake van wijziging in de zeggenschap van de rechtspersoon;

6.3.3 de Klant heeft bij het afsluiten van het Abonnement of op enig ander moment onjuiste informatie verstrekt die relevant is voor de uitvoering van het Contract of deze Algemene Voorwaarden door Sonos of door de Klant;

6.3.4 er is fraude gepleegd of Sonos heeft reden om aan te nemen dat er fraude is gepleegd;

6.3.5 de Klant deelt zijn logingegevens van het Web portaal met een derde, of geeft deze anderszins door aan een derde, waarmee inbreuk wordt gepleegd op deze Algemene Voorwaarden

6.3.6 de Klant weigert de Sonos Producten te retourneren voor reparatie, of blokkeert op een andere manier onderhoud of reparatiewerkzaamheden;

6.3.7 er is sprake van een van de in Artikel 5.5 vermelde gebeurtenissen;

6.3.8 de Klant heeft inbreuk gepleegd op bepalingen van het Contract of op deze Algemene Voorwaarden en verzuimt deze inbreuk(en) onverwijld recht te zetten;

6.3.9 de Klant gebruikt de Sonos Producten voor oneigenlijke doeleinden.

**6.4** Indien het Abonnement door Sonos wordt opgezegd naar aanleiding van een of meer van de in lid 3 van dit artikel vermelde gebeurtenissen, wordt de toegang van de Klant tot de Sonos Producten en het Web portaal onmiddellijk geblokkeerd en moet de Klant de Sonos Producten onmiddellijk retourneren overeenkomstig de aan de Klant gegeven instructies. Bij beëindiging van het Abonnement op grond van lid 4 van dit artikel, heeft Sonos recht op:

6.4.1 het onmiddellijk retourneren van de Sonos Producten. Indien de Klant de Sonos Producten niet onmiddellijk retourneert, heeft Sonos het recht de goederen zelf terug te halen en de kosten hiervan in rekening te brengen aan de Klant;

6.4.2 betaling van de Maandelijks bijdrage tot en met de maand waarin de Sonos Producten zijn geretourneerd, evenals alle andere uit hoofde van het Contract of deze Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen; en

6.4.3 terugbetaling van alle daadwerkelijk door Sonos geleden financiële schade.

**6.5** Na beëindiging van het Contract moet de Klant de Sonos Producten retour zenden in dezelfde staat als waarin ze aan de Klant zijn geleverd.

## 7 BETALING, BETALINGSACHTERSTANDEN

**7.1** De Maandelijkse bijdrage en andere uit hoofde van het Contract en/of deze Algemene Voorwaarden verschuldigde betalingen worden maandelijks vooruit betaald middels de bij de aanmelding gekozen betalingsmethode.

**7.2** De Klant machtigt Sonos of - in het geval van een overdracht van het recht - de partij aan wie het recht is overgedragen, onherroepelijk tot het verkrijgen van betaling van alle bedragen die de Klant verschuldigd is uit hoofde van het Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, door middel van automatische incasso van de door de Klant opgegeven bankrekening, het debiteren van zijn creditcard of andere op het Web portaal gekozen betalingsmethoden.

**7.3** Betaling dient te geschieden zonder enige korting of schuldvergelijking binnen de overeengekomen termijn, doch uiterlijk binnen 14 dagen (variabel) na factuurdatum. Na verloop van voornoemde termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

7.3.1 Betaling kan uitsluitend geschieden op de door de opdrachtnemer aangegeven wijze.

7.3.2 Vanaf de datum dat de opdrachtgever in verzuim is (vervaldatum van de factuur), zal zonder nadere ingebrekestelling aanspraak worden gemaakt op:

a) de berekening van de wettelijke rente (of een zelf te bepalen rentepercentage) vanaf de vervaldag tot de algehele voldoening;

b) indien de Klant consument is de berekening van buitengerechtelijke kosten conform “het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten”, zoals genoemd in artikel 6:96 lid 4 BW. Deze kosten worden verhoogd met de daarover verschuldigde btw; (afhankelijk van de opdrachtgever of deze de omzetbelasting kan verrekenen);

c) indien de Klant een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf de berekening van buitengerechtelijke kosten, welke kosten 15% van de verschuldigde hoofdsom bedragen, met een minimum van € 40,00;

**7.4** Sonos behoudt zich het recht voor haar rechten uit hoofde van het Contract en/of deze Algemene Voorwaarden over te dragen.

**7.5** Sonos kan de Maandelijkse bijdrage naar eigen inzicht wijzigen. Indien de prijs (zoals vermeld op [www.sonos.com](http://www.sonos.com)) van een Sonos Product een wijziging ondergaat, kan Sonos de Maandelijkse bijdrage dienovereenkomstig aanpassen vanaf de maand die volgt op de maand van de prijswijziging.

## **8 PRIVACY**

**8.1** Mogelijk verzamelde persoonsgegevens worden gebruikt in overeenstemming met de Privacyverklaring van Sonos, weergegeven op <https://www.sonos.com/nl-legal/privacy>.

**8.2** Sonos kan alle of een deel van uw persoonsgegevens (bijv. geboortedatum, geslacht, naam, adres) verzamelen of delen met derden ten behoeve van externe kredietbeoordelingen, het uitvoeren van diensten zoals websitebeheer en hosting, cloud-gerelateerde diensten, online aankopen van Producten/Diensten en aflevering, verwerken van creditcards, en e-mailcommunicatie. We delen uw persoonsgegevens uitsluitend wanneer dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor het voltooien van een transactie of het leveren van een Product of Dienst op uw verzoek of met uw toestemming, en uitsluitend met verkopers of tussenpersonen die voor ons werken voor de in deze Bepalingen beschreven doeleinden.

## **9 ANNULERINGSRECHT**

**9.1** De Klant heeft het recht het Contract zonder opgave van reden te annuleren (en derhalve het Abonnement) binnen een opzegtermijn van 14 dagen na de leveringsdatum van de Sonos Producten.

**9.2** Voor het uitoefenen van dit annuleringsrecht moet de Klant Sonos schriftelijk (per brief of e-mail) of via het Web portaal informeren over zijn wens het Contract (en derhalve het Abonnement) te annuleren.

**9.3** Indien de Klant het Contract annuleert, stort Sonos de Klant binnen 14 dagen na kennisgeving van het annuleringsbesluit van de Klant alle betalingen terug die de Klant tot zover heeft verricht, inclusief de leveringskosten (maar exclusief mogelijke extra kosten in verband met gekozen duurdere leveringsmethoden dan de door Sonos aangeboden voordeligste standaard leveringmethode). De terugbetaling vindt plaats middels de betalingsmethode die de Klant heeft gebruikt bij de oorspronkelijke transactie, tenzij de Klant uitdrukkelijk met een andere betalingswijze heeft ingestemd. Indien de Klant de Sonos Producten heeft gebruikt tijdens de annuleringsperiode, betaalt de Klant Sonos een bedrag dat overeenkomt met de Maandelijkse bijdrage. Dit bedrag kan door Sonos in mindering worden gebracht op mogelijke bedragen die zij aan de Klant verschuldigd is. Terugbetaling zoals beschreven in dit Artikel 9.3 is onderhevig aan de ontvangst van de door de Klant geretourneerde Producten.

## **10 LICENTIEOVEREENKOMST EINDGEBRUIKERS EN GARANTIE (EULA)**

Naast deze Algemene Voorwaarden, is het Abonnement en het gebruik van Sonos Producten eveneens onderworpen aan onze Licentieovereenkomst Eindgebruikers en Garantie (EULA), in te zien op het volgende adres [https://www.sonos.com/pdfs/eula/eula\\_be\\_nl.pdf](https://www.sonos.com/pdfs/eula/eula_be_nl.pdf).

## **11 Aankoop van producten**

In geval van beëindiging van het abonnement door de Klant in overeenstemming met artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, kan Sonos naar eigen goeddunken de Klant de mogelijkheid bieden om de Producten te kopen. Een dergelijke verkoop valt onder de garantiebepalingen van de EULA. De aangepaste garantieperiode (sectie 6 van de EULA) is als volgt:

24 maanden minus het aantal maanden van het Abonnement (gebaseerd op de maand waarin het Abonnement eindigt door beëindiging door de Klant).

## **12 DIVERSE BEPALINGEN**

**12.1** Sonos behoudt zich het recht voor redelijke wijzigingen aan te brengen in het Abonnement (inclusief een verhoging van de Maandelijkse bijdrage overeenkomend met de consumentenprijsindex) en/of deze Algemene Voorwaarden. Sonos informeert de Klant ten minste 30 dagen voordat in deze Algemene Voorwaarden aangebrachte wijziging(en) bindend worden voor de Klant.

**12.2** Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig, ongeldig of onuitvoerbaar wordt geacht, blijven de andere bepalingen onverminderd van kracht en bindend.

**12.3** Boek 7, Artikels 207, 208, 210, en 216 (2) en (3) van het Nederlands Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.

**12.4** De Klant stemt ermee in dat informatie m.b.t. het Abonnement alleen in digitale vorm wordt verzonden, zoals via e-mail naar het e-mailadres dat is opgegeven tijdens de aanmelding.

**12.5** Met uitzondering van aansprakelijkheid van Sonos die voortvloeit uit opzettelijk handelen of ernstige nalatigheid, of op grond van dwingende wetgeving, wijst Sonos alle andere aansprakelijkheid jegens de Klant af.

**12.6** In geval van overmacht, is Sonos niet verplicht te voldoen aan verplichtingen voortvloeiend uit het Abonnement, het Contract en/of deze Algemene Voorwaarden. De term 'overmacht' omvat hier het onvermogen van Sonos om te voldoen aan haar verplichtingen als gevolg van oorlog, oorlogsgevaar, burgerlijke onrust, onlust, brand, waterschade, vorst, overstroming, aardbeving, werkonderbreking, sitdownstaking, lock-out, overheidsmaatregelen, defecte apparatuur, stroomonderbrekingen, storingen in communicatie-systemen, en wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

**12.7** Op het Abonnement, het Contract en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**12.8** Alleen de Nederlandse rechtbanken zijn bevoegd kennis te nemen van geschillen voortkomend uit het Abonnement, het Contract, deze Algemene Voorwaarden of enige andere hieruit voortvloeiende rechtsbetrekking tussen Sonos en de Klant.



**12.9** De rechten van de Klant voortvloeiend uit het Abonnement, het Contract, of deze Algemene Voorwaarden kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sonos. Deze bepaling vormt een beding met uitwerking op het eigendomsrecht, zoals bepaald in Boek 3 Artikel 83 (2) van het Nederlands Burgerlijk Wetboek.