

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DA DOLBY®

EM VIGOR A PARTIR DE MARÇO DE 2020

VISÃO GERAL

Esta política descreve como realizar uma devolução de produtos para a Dolby.

SEÇÃO I – TIPOS DE DEVOLUÇÕES

Devolução para fins de crédito

- o Produtos novos elegíveis (excluindo produtos de software) podem ser devolvidos para fins de crédito até 90 dias depois da data de emissão da nota fiscal de venda.
- o Os produtos elegíveis devolvidos para fins de crédito estão sujeitos a uma taxa de reabastecimento de estoque. Se a embalagem original for devolvida sem ter sido aberta, a Dolby cobrará 5% do preço de compra original, até o máximo de US\$ 400. Se a embalagem original for devolvida depois de aberta, a Dolby cobrará 10% do preço de compra original, até o máximo de US\$ 400.
- o Os produtos devolvidos para fins de crédito devem estar em condição de novos e enviados com o material de embalagem, cabos e manuais originais. Ao receber o produto, a Dolby irá conferir se o produto se qualifica para recebimento de crédito e emitirá o devido crédito menos a taxa de reabastecimento.
- o Os produtos elegíveis podem ser devolvidos para a Dolby para fins de crédito conforme detalhado na Seção II.

Reposição de produtos defeituosos - sob garantia

Os produtos defeituosos cobertos pela Garantia limitada de produtos de hardware novos podem ser devolvidos para a Dolby conforme estabelecido na Seção II sobre defeitos cobertos, e a Dolby fará o conserto ou a reposição dos produtos defeituosos de acordo com a cobertura aplicável da Garantia limitada de produtos de hardware novos.

PRODUTOS ENTREGUES COM DEFEITO

- o Um produto é considerado entregue com defeito (Dead on Arrival - "DOA") se exibir falha de hardware no primeiro uso depois de desembalado (ou seja, se o produto falhou na primeira vez que foi ligado ou falhou durante o teste automático/inicialização do sistema).
- o Para produtos DOA, a Dolby fornece uma reposição do hardware em questão que for validado como sendo DOA no prazo de 60 (sessenta) dias da data de envio do produto pela Dolby ou então no prazo de 60 dias da prova de recebimento pelo usuário final.
- o Nesses casos, um item novo será disponibilizado para envio pela unidade de consertos dentro de 2 (dois) dias úteis da emissão da Autorização de devolução de material (RMA), dependendo da disponibilidade do item.

REPOSIÇÃO ANTECIPADA DE PRODUTOS DEFEITUOSOS

- o Os produtos defeituosos cobertos pela Garantia limitada de produtos de hardware novos da Dolby qualificam-se para o Programa de reposição antecipada da Dolby. O Programa de reposição antecipada aplica-se às contas de clientes idôneos e com crédito disponível.
- o Conforme estabelece o Programa de reposição antecipada, os clientes qualificados podem solicitar a reposição de um produto defeituoso e a Dolby enviará a unidade de reposição antes de receber a unidade defeituosa do cliente. A Dolby empreenderá esforços comercialmente razoáveis para enviar produtos de reposição antecipadamente no prazo de 3 dias do recebimento do pedido do cliente.

Tanto para reposições antecipadas quanto para as de DOA, o cliente deve devolver a unidade defeituosa para a Dolby no prazo de 30 dias da data em que o produto de reposição foi enviado. As devoluções recebidas mais de 30 dias depois que a unidade de reposição foi enviada serão faturadas pelo preço de lista atual e devolvidas para o cliente às suas custas.

As unidades de reposição herdarão o período de garantia restante da unidade defeituosa que foi substituída.

Troca de produtos defeituosos - na garantia

Os produtos defeituosos cobertos pela Garantia limitada de produtos de hardware novos podem ser devolvidos para a Dolby para fins de troca, conforme estabelecido na Seção II.

- o A Dolby empreenderá esforços comercialmente razoáveis para enviar produtos de reposição no prazo de 3 dias do recebimento da unidade defeituosa.
- o As unidades de reposição herdarão o período de garantia restante da unidade defeituosa até a troca.

Devolução para fins de conserto de produtos defeituosos - na garantia

Os produtos defeituosos cobertos pela Garantia limitada de produtos de hardware novos podem ser devolvidos para a Dolby para fins de conserto, conforme estabelecido na Seção II.

- o Não há nenhum custo pelos consertos que visam sanar um defeito coberto pelo fabricante.
- o Os consertos são garantidos por 90 dias da data em que o produto consertado foi enviado.
- o A unidade consertada manterá o período restante da garantia.

Devolução para fins de conserto de produtos defeituosos - fora da garantia

Produtos defeituosos fora da garantia podem ser devolvidos para a Dolby conforme estabelecido na Seção II.

Se o produto não estiver mais na garantia, a Dolby poderá fornecer uma cotação do custo do conserto. O cliente pode devolver o produto defeituoso para fins de conserto, sendo responsável pelo pagamento dos custos aplicáveis.

- o Os custos de reparo dos produtos que a Dolby puder consertar estão disponíveis na dolbycustomer.com ou podem ser obtidos através de contato com o time de RMA da Dolby por meio do suporte ao cliente customersupport@dolby.com
- o Os consertos são garantidos por 90 dias da data em que o produto consertado foi enviado.
- o Se não for encontrado defeito durante o processo de reparo, a taxa de conserto da Dolby ainda se aplicará para cobrir os custos com mão de obra e peças de reposição utilizados na tentativa de reparo do item envolvido. Os

itens que estiverem além das possibilidade de reparo pela Dolby também terão as taxas de reparo cobradas para cobrir os custos com mão de obra e peças de reposição utilizados na tentativa de reparo do item envolvido. O cliente poderá receber o item não reparado de volta ou optar por fazer com que a Dolby faça a destinação do produto às custas do cliente.

SEÇÃO II – PROCESSO DE DEVOLUÇÃO

1. EXIGÊNCIA DA RMA

- o Produtos sem o número da RMA não podem ser enviados para a Dolby. Para solicitar um número de RMA, entre em contato com o escritório da Dolby no seu território:

| AMÉRICAS | EMEA | ÁSIA, ORLA DO PACÍFICO E JAPÃO |
|--|--|--|
| Telephone: +1-415-645-4900 | Telephone: +44-1793-842-130 | Telephone: +86-10-591-03-066 |
| E-mail: customersupport@dolby.com | E-mail: customersupport@dolby.com | E-mail: customersupport@dolby.com |

- o Os clientes deverão enviar um formulário da RMA fornecendo o nome, endereço de entrega e uma descrição detalhada do problema.
- o Depois de processado o pedido, a Dolby enviará um formulário da RMA por e-mail, fornecendo um número de RMA.

2. MENÇÃO CORRETA DOS NÚMEROS DA RMA

- o O formulário e o número da RMA devem estar incluídos dentro de cada caixa enviada para a Dolby.
- o Os produtos devolvidos sem um formulário e número da RMA poderão ser devolvidos para o remetente, às custas exclusivas do cliente.

3. INSTRUÇÕES DE EMBALAGEM

- o Os produtos devolvidos para a Dolby devem estar corretamente embalados para protegê-los contra danos (p.ex., caixa reforçada, fita adesiva adequada, material de empacotamento interno suficiente para amortecer o conteúdo e uso de sacos de controle estático das placas de circuito impresso).
- o A Dolby reserva-se o direito de cobrar do cliente danos nos produtos causados por embalagens inapropriadas.
- o Entre em contato com o seu representante da Dolby se tiver dúvidas sobre embalagens.

4. ENVIO

- o O cliente deve enviar os produtos por meio de sistemas rastreáveis.
- o O cliente é responsável por perdas ou danos até que a Dolby receba os produtos.
- o A Dolby enviará produtos consertados ou de reposição usando os serviços de entrega disponíveis, a Dolby usará as modalidades de Prioridade ou Econômica, dependendo da urgência em questão.
- o Pode ser providenciado envio para recebimento no próximo dia útil, às custas adicionais do cliente.

Responsabilidades de Envio

| | Envio de Produto da Dolby para o cliente | | | Envio de Produto do cliente para a Dolby | | |
|---|--|----------|----------|--|----------|----------|
| | Custos de envio | Tributos | Incoterm | Custos de envio | Tributos | Incoterm |
| Devolução para fins de crédito | N/A | N/A | N/A | Cliente | Dolby | DAP |
| Produto entregue com defeito | Dolby | Dolby | DDP | Dolby | Dolby | EXW |
| Substituição de produto sob garantia | Dolby | Cliente | DAP | Cliente | Dolby | DAP |
| Reparo de produto sob garantia | Dolby | Cliente | DAP | Cliente | Dolby | DAP |
| Troca de produto sob garantia | Dolby | Cliente | DAP | Cliente | Dolby | DAP |
| Reparo de produto defeituoso fora de garantia | Cliente | Cliente | EXW/CPT | Cliente | Dolby | DAP |

5. BACKUP

- o O cliente é responsável pelo backup dos dados antes do envio. A Dolby não será responsável pela perda de conteúdo ou dados.

6. INTEGRIDADE FÍSICA DO ITEM DEFEITUOSO

Para a devolução de produtos na garantia, a Dolby reserva-se o direito de devolver para o cliente o item defeituoso sem consertá-lo, ou de faturar ao cliente os custos de conserto se o produto físico tiver sido danificado ou se componentes estiverem faltando. Alguns exemplos abaixo, sem se limitar a eles:

1. Conectores faltando ou danificados (SATA/USB/BNC/HDMI/RJ45/etc.)
2. Componentes faltando (discos rígidos/cabos de energia/etc.)
3. Dano físico ao PCB, incluindo pinos entortados da CPU
4. Cantos/chassi amassados
5. Palavras escritas/dizeres na unidade física