

ТОРГОВЫЕ ОПЕРАЦИИ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА DOLBY, ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

КУДА НУЖНО НАПРАВЛЯТЬ НОВЫЕ ЗАКАЗЫ НА ОБОРУДОВАНИЕ?

Новые заказы на оборудование Dolby® и Doremi™ следует направлять по адресу: salesadmin@dolby.com.

МОГУ ЛИ Я ДЕЛАТЬ ЗАКАЗ НА ПРОДУКЦИЮ DOLBY И DOREMI НА ОДНОМ БЛАНКЕ ЗАКАЗА?

Да, вы можете делать заказ на продукцию Dolby и Doremi на одном бланке заказа.

КАКОВЫ УСЛОВИЯ ДЛЯ НОВЫХ ПОКУПОК?

Новые заказы на оборудование Dolby и Doremi необходимо делать в соответствии со стандартными условиями продажи оборудования Dolby (Dolby Standard Equipment Terms of Sale), с которыми можно ознакомиться на сайте <http://www.dolby.com/doremi>.

ВЗИМАЕТ ЛИ DOLBY НАЛОГ С ПРОДАЖ?

Dolby включает в свои инвойсы (счета-фактуры) налог с продаж; эта практика действует в государствах, взимающих данный налог. Если вы имеете сертификаты для перепродажи, освобождающие вас от налога с продаж, пожалуйста, перешлите их по адресу salesadmin@dolby.com, чтобы мы смогли внести изменения в наши записи и в дальнейшем не включали налог с продаж в наши инвойсы.

К КОМУ МНЕ НУЖНО ОБРАЩАТЬСЯ ПО ВОПРОСАМ ВЫСТАВЛЕНИЯ ИНВОЙСОВ?

Вопросы, касающиеся выставления инвойсов, следует направлять по следующим адресам:

СТРАНЫ АМЕРИКИ

credi@dolby.com
Dolby Laboratories, Inc.
100 Potrero Avenue
San Francisco, CA 94103
Тел.: +1-415-558-0200

СТРАНЫ ЕМЕА (ЕВРОПА, БЛИЖНИЙ ВОСТОК И АФРИКА) И АРАС (АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЙ РЕГИОН)

credi@dolby.com
Dolby International AB
Apollo Building, 3E, Herikerbergweg 1-35
1101 CN Amsterdam Zuidoost
Netherlands
Тел.: +31-20-6511-801

НА КАКОЙ АДРЕС Я ДОЛЖЕН НАПРАВЛЯТЬ СВОЙ ПЛАТЕЖ?

Платежи для стран Америки:

Dolby Laboratories, Inc.
16841 Collections Center Dr.
Chicago, IL 60693
FEIN: 94-2377558

ТЕЛЕГРАФНЫЕ ПЕРЕВОДЫ:

Beneficiary: Dolby Laboratories, Inc.
Account #: 14997-09825
ABA #: 026009593
ACH Domestic Routing #: 122000030
Swift code: BOFAUS3N
Chips: 0959
Bank of America N.A.
100 West 33rd Street
New York, NY 10001

ПЛАТЕЖИ ДЛЯ СТРАН ЕМЕА И АРАС:

Dolby International AB
Apollo Building, 3E, Herikerbergweg 1-35
1101 CN Amsterdam Zuidoost
Netherlands
VAT No: NL821704540B01
Trade Register No: 17272504

ТЕЛЕГРАФНЫЕ ПЕРЕВОДЫ, ДОЛЛАРЫ США:

Dolby International AB
IBAN: GB94 BOFA 1650 5046 7510 21
SWIFT: BOFAGB22
Account Number: 46751021
Bank Details:
Bank of America N.A.
2 King Edward Street
London, EC1A 1HQ
United Kingdom

К КОМУ Я ДОЛЖЕН ОБРАЩАТЬСЯ ЗА РАЗРЕШЕНИЕМ НА ВОЗВРАТ УСТРОЙСТВА (RETURN MATERIAL AUTHORIZATION – RMA)?

Пожалуйста, обращайтесь в группу поддержки вашего региона:

СТРАНЫ АМЕРИКИ

Обращайтесь в группу поддержки Americas, тел.: +1-415-645-4900.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки Americas:

Продукция Doremi: doremisupport@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

EMEA

Обращайтесь в группу поддержки EMEA, тел.: +44-1793-842-130.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно создать прецедент на портале поддержки Doremi:

<http://support.doremitechno.org/ticketing>

Вы можете послать сообщение по электронной почте в группу поддержки EMEA:

Продукция Doremi: doremisupportemea@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

APAC

Обращайтесь в группу поддержки APAC, тел.: 86-10-5910-3066.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки APAC:

Продукция Doremi: doremisupportasia@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

ЯПОНИЯ

Обращайтесь в группу поддержки для Японии, тел.: 86-10-5910-3066.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки для Японии:

Продукция Doremi: doremisupportjapan@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

КОМУ Я ДОЛЖЕН ВЕРНУТЬ РАЗРЕШЕНИЕ НА ВОЗВРАТ (RMA)?

RMAs нужно возвращать на адрес, указанный в приложенном бланке разрешения RMA.

К КОМУ Я ДОЛЖЕН ОБРАЩАТЬСЯ ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ СВОЕГО КИНООБОРУДОВАНИЯ?

СТРАНЫ АМЕРИКИ

Обращайтесь в группу поддержки Americas, тел.: +1-415-645-4900.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки Americas:

Продукция Doremi: doremisupport@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

ЕМЕА

Обращайтесь в группу поддержки EMEA, тел.: +44-1793-842-130.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно создать прецедент на портале поддержки Doremi:

<http://support.doremitechno.org/ticketing>

Вы можете послать сообщение по электронной почте в группу поддержки EMEA:

Продукция Doremi: doremisupportemea@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

АРАС

Обращайтесь в группу поддержки АРАС, тел.: 86-10-5910-3066.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки АРАС:

Продукция Doremi: doremisupportasia@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

ЯПОНИЯ

Обращайтесь в группу поддержки для Японии, тел.: 86-10-5910-3066.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 3 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки для Японии:

Продукция Doremi: doremisupportjapan@dolby.com

Продукция Dolby: customersupport@dolby.com

Уполномоченные контактные лица могут помочь вам в решении технических проблем, получении разрешения на возврат устройства (RMA), загрузке программного обеспечения, получении лицензии (создании лицензионного сообщения) Doremi (DLM), а также в решении общих вопросов.

В дополнение к этому, для продукции Dolby, клиент может создать прецедент на портале поддержки Dolby, сайт www.dolbycustomer.com или послать сообщение по электронной почте в группу поддержки: customersupport@dolby.com.

К КОМУ Я ДОЛЖЕН ОБРАЩАТЬСЯ ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ СВОЕГО ВЕЩАТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ?

СТРАНЫ АМЕРИКИ

Обращайтесь в группу поддержки Americas, тел.: +1-415-645-4900.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 2 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки Americas:

Продукция Doremi: doremisupport@dolby.com

Продукция Dolby: broadcastsupport@dolby.com

ЕМЕА

Обращайтесь в группу поддержки ЕМЕА, тел.: +44-1793-842-130.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 2 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно создать прецедент на портале поддержки Doremi:

<http://support.doremitechno.org/ticketing>

Вы можете послать сообщение по электронной почте в группу поддержки ЕМЕА:

Продукция Doremi: doremisupportemea@dolby.com

Dolby products: broadcastsupport@dolby.com

АРАС

Обращайтесь в группу поддержки АРАС, тел.: 86-10-5910-3066.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 2 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки АРАС:

Продукция Doremi: doremisupportasia@dolby.com

Продукция Dolby: broadcastsupport@dolby.com

ЯПОНИЯ

Обращайтесь в группу поддержки для Японии, тел.: 86-10-5910-3066.

Отвечая на запрос о цели звонка, выберите опцию 2 для поддержки кинооборудования, а затем выберите опцию 1 для поддержки продукции Dolby или опцию 2 для поддержки продукции Doremi.

Вы можете дополнительно послать сообщение по электронной почте в группу поддержки для Японии:

Продукция Doremi: doremisupportjapan@dolby.com

Продукция Dolby: broadcastsupport@dolby.com

Уполномоченные контактные лица могут помочь Вам в решении технических проблем, получении разрешения на возврат устройства (RMA), загрузке программного обеспечения, получении лицензии (создании лицензионного сообщения Doremi) – DLM, а также в решении общих вопросов.

В дополнение к этому, для продукции Dolby, клиент может создать прецедент на портале поддержки Dolby, сайт www.dolbycustomer.com или послать сообщение по электронной почте в группу поддержки: customersupport@dolby.com.

ОСТАЕТСЯ ЛИ БЕЗ ИЗМЕНЕНИЯ ТЕКУЩАЯ КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ (ТЕЛЕФОН, EMAIL И Т.Д.)?

Да, она сохраняется. Во время переходного периода все электронные адреса Doremi и web-сайты остаются активными. Сообщения, посылаемые по электронной почте в группу поддержки, будут перенаправляться на вышеуказанные новые электронные адреса, и в получаемом вами ответе будут указываться новые электронные адреса Dolby.

ГДЕ Я МОГУ ПОЛУЧИТЬ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ СВОЕГО ОБОРУДОВАНИЯ DOREMI?

Программное обеспечение для продукции Doremi будет и далее помещаться на FTP-сайт. Для получения доступа к ПО обращайтесь в группу поддержки Doremi. Программное обеспечение для продукции Dolby будет и далее доступно по запросу (Dolby Deliverables on Demand) (для получения доступа зарегистрируйтесь на сайте www.dolbycustomer.com).

ДОСТУПНО ЛИ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ DOREMI ПРО ЗАПРОСУ, КАК И ДЛЯ ПО DOLBY (DDOD – DOLBY DELIVERABLES ON DEMAND)?

В настоящее время программное обеспечение Doremi по запросу (DDoD) не предоставляется. Однако в ближайшее время мы добавим это ПО на данный сайт. Пока по любым вопросам, касающимся программного обеспечения, обращайтесь, пожалуйста, в группу поддержки Doremi.

ГДЕ Я МОГУ НАЙТИ ИНФОРМАЦИЮ ПО ГАРАНТИИ НА МОЕ ОБОРУДОВАНИЕ?

Информацию по гарантии на продукцию Dolby и Doremi можно найти на сайте www.dolby.com/warranty.

ИЗМЕНЯЮТСЯ ЛИ УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ УСТРОЙСТВ DOREMI, КУПЛЕННЫХ ДО ПРИОБРЕТЕНИЯ КОМПАНИИ?

Нет. Dolby будет продолжать признавать условия гарантии и сопровождения программного обеспечения для устройств, купленных до приобретения компании.

МОГУ ЛИ Я ПРИОБРЕСТИ РАСШИРЕННУЮ ГАРАНТИЮ НА ОБОРУДОВАНИЕ?

Расширенная гарантия на оборудование будет предлагаться для некоторой продукции Doremi. Вы можете ознакомиться с документом о расширенной гарантии и сопровождении программного обеспечения на сайте www.dolby.com/warranty или направить запрос по адресу salesadmin@dolby.com для выяснения подробностей.

МОГУ ЛИ Я ПРИОБРЕСТИ РАСШИРЕННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ?

Сопровождение программного обеспечения можно приобрести для некоторой продукции Doremi. Вы можете ознакомиться с документом о расширенной гарантии и сопровождении программного обеспечения на сайте www.dolby.com/warranty или направить запрос по адресу salesadmin@dolby.com для выяснения подробностей.



Dolby Laboratories, Inc.
100 Potrero Avenue, San Francisco, CA 94103-4813 USA Тел. 415-558-0200 Факс 415-645-4000
dolby.com

«Dolby» и символ с двумя D – торговые знаки Dolby Laboratories. Doremi – торговый знак Doremi Technologies LLC.
© 2014 Dolby Laboratories Inc; все права защищены. 514/28373