

Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral (Garantía Extendida para exteriores)

1. Antecedentes

- 1.1. Pinturas Coral de Bolivia LTDA. (“Pinturas Coral”), es una marca que pertenece a la multinacional holandesa Pinturas Coral, con presencia en más de 150 países en el mundo y 300 años de historia en el rubro de las Pinturas.
- 1.2. En Bolivia, tiene una trayectoria de presencia de marca hace más de 40 años, y 25 años de producción local, cuya fábrica está ubicada en el Parque Industrial de la ciudad de Santa Cruz, a su vez, complementa su portafolio importando productos desde los países de Brasil y Uruguay.

2. Objetivo

- 2.1. Con la intención de fortalecer el share de branding en las principales plazas del país, y de consolidar su presencia en Bolivia como la compañía líder en su rubro; Pinturas Coral ha desarrollado el presente Plan de desarrollo de Imagen Corporativa, mismo que tiene el fin de dar a conocer los productos, servicios, así como la imagen corporativa de Pinturas Coral en el mercado boliviano.

3. Medios

- 3.1. Para el desarrollo del presente plan, se tiene previsto entregar como regalos de cortesía, vouchers de cortesía a los consumidores (como consumidor final del producto) que cumplan con el perfil del mercado y reglas impuestas en el punto 4 de este Plan de Desarrollo sobre el cual Pinturas Coral tiene por objetivo dar a conocer su imagen corporativa. El voucher de cortesía (en adelante, el “voucher”) será del mismo valor que el producto comprado por lo consumidor, y no implica ningún tipo de promoción empresarial, sorteo o rifa, ni está vinculada a la distribución gratuita de premios.
- 3.2. **Objeto de “Garantía Extendida”:** Pinturas Coral garantiza, por período indeterminado y de forma gratuita, la reposición de los “Productos Participantes” - Proteção Sol & Chuva Acrílico Total, Proteção Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante y Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante, en las versiones lata 18L/16L y galón 3,6L/ 3,2L y 10L - al consumidor que: (i) hace uso de los productos participantes en su residencia (unidad privativa unifamiliar); y (ii) active gratuitamente la garantía extendida, de acuerdo con los puntos 5 y 6 de este Plan de Desarrollo, en caso de que los Productos presenten, exclusivamente, alguno de los dos problemas:

- (i) **cuarteo**, consistente en pequeñas grietas continuas e interconectadas que se forman solamente en el revestimiento del remate/pintura); y
- (ii) **descascaramiento**, consistente en la falta de adherencia del producto aplicado sobre la superficie, resultando en el desenganche del revestimiento de la pintura en la mayor parte del local en se la aplicó.

A continuación se muestran imágenes ilustrativas del **cuarteo** y el **descascaramiento**, respectivamente:



- 3.3. En caso de que el Producto Premium Participante, después de la aplicación y siempre que se respeten las normas de preparación de la superficie de aplicación, del tinte y de la propia aplicación, presente **cuarteo** o **descascaramiento**, Pinturas Coral se compromete a sustituirlo mediante la entrega de un voucher de cortesía, que no constituye un regalo, sino que es una sustitución de productos que la empresa proporciona a los consumidores que no están conformes con el producto inicial que adquirieron, este voucher de cortesía tendrá el mismo valor que el producto comprado por el consumidor comprobado en el momento del canje, siempre que se respeten todas las normas establecidas en este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral denominado "Garantía Extendida".
- 3.4. Las siguientes situaciones **NO** están cubiertas por la Garantía Extendida para exteriores:
- 3.4.1. **"Desgaste Natural"**: Es el deterioro del producto proveniente de su uso natural. Se deberá observar el desgaste natural, además de las alteraciones provenientes del lapso temporal, a partir de la aplicación, las acciones originadas en (i) Intemperies tales como: exposición a los rayos UV, lluvias ácidas, etc.; (ii) Ataques químicos, entendiéndose por tal al contacto de la pintura con otros productos, que puede tener un impacto estético o estructural en la película proporcionada por la pintura; y (iii) Patologías como: algas, hongos y vegetaciones etc. La Garantía Extendida no será aplicable en estos casos.
- 3.4.2. **"Vicio Oculto Estructural"**: Las edificaciones deberán estar debidamente aptas a recibir los servicios de pintura, se encontrando exentas de vicios

o patologías en sus estructuras, que puedan dificultar, dañar o modificar el resultado de los servicios y la performance de los productos que serán aplicados. En el caso de daño posterior a la aplicación de los Productos Participantes de esta Acción (Plan de Desarrollo), en el caso de que el daño se origine de vicio oculto en las estructuras del inmueble y, por lo tanto, no se origine del Producto, no se aplicará la Garantía Extendida para Exteriores.

3.4.3. “Otras Hipótesis”:

- 3.4.3.1. Daños en la pintura causados por fallas ocultas en la fachada, o sea, cuando la estructura de la propiedad presenta daños que no son perceptibles en el momento de la aplicación de la pintura, pero que se manifiestan con el tiempo;
- 3.4.3.2. Daños en la pintura causados por técnicas de construcción, inclusive fisuras, arañazos estructurales, destacamentos de la argamasa, burbujas e hinchazones por corrosiones de las estructuras;
- 3.4.3.3. Daños en la pintura causados por personas o animales, con o sin intención;
- 3.4.3.4. Daños en la pintura causados por infiltración de agua;
- 3.4.3.5. Superficie de aplicación de producto haya sido otra vez revestida o retocada;
- 3.4.3.6. La descoloración de la pintura;
- 3.4.3.7. Daños en la pintura por motivos de fuerza mayor (catástrofes naturales, fuegos, tempestades etc.);
- 3.4.3.8. La formación de musgo o moho, el surgimiento de algas;
- 3.4.3.9. Daños causados por grafitis;
- 3.4.3.10. Daños indirectos, sea cual sea la forma; y
- 3.4.3.11. Otros daños no enumerados en este punto y que no impliquen el cuarteo o descascaramiento de la pintura.

3.5. La “Garantía Extendida para Exteriores” cubrirá solamente:

- (i) Los productos aplicados en residencia privativa unifamiliar;
- (ii) Los daños que involucren cuarteo y descascaramiento, en los términos 3.2 y 3.3 arriba; y
- (iii) Los productos cuyo preparo de la superficie y aplicación hayan seguido las instrucciones de Pinturas Coral descritas en los envases de los respectivos productos, bien como en boletines técnicos de los Productos Participantes.

4. Perfil del mercado sobre el que se aplicará el Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral y Validación de los documentos enviados por el Consumidor

- 4.1. El Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral está dirigido a determinados grupos de consumidores del territorio de Bolivia, que cuenten con el siguiente perfil: Cualquier consumidor final en el

territorio nacional, mayor de 18 (dieciocho) años¹ y que aplique el producto exclusivamente en su residencia privativa unifamiliar.

5. Reglas: Las reglas de la presente Acción (Plan de Desarrollo) son las listadas a continuación:

5.1. Para activar el derecho de uso de la Garantía Extendida es necesaria la realización de un registro previo en el sitio de la Acción (Plan de Desarrollo), a ser realizado en hasta 60 (sesenta días) tras la fecha de adquisición del producto.

5.1.1. El llenado incompleto o incorrecto de esos datos hará inviable el acceso a cualquier término o cambio de producto aplicable a la Acción (Plan de Desarrollo).

5.2. Para que el consumidor pueda ejercer la garantía extendida, deberá cumplir con los siguientes pasos:

- i) llenado de formulario disponible en el sitio: www.coral.com.bo/es/garantiaextendida;
- ii) se debe subir al sitio web el comprobante de la compra, donde sea posible observar claramente la descripción del producto participante adquirido, cantidad de productos y fecha de compra;
- iii) informar la tienda o revendedor en que se realizó la adquisición del producto;
- iv) informar la dirección donde se aplicará el producto;
- v) Subir una foto al sitio web de cada una de las paredes/superficies donde se aplicará el producto (antes de la pintura), debidamente preparada de acuerdo con las instrucciones especificadas de preparación de superficies, contenidas en el envase del referido producto;
- vi) Subir una foto al sitio web de cada una de las paredes/superficies con el referido producto ya aplicado; y
- vii) En lo que respecta a las fotografías, deben cumplirse los siguientes criterios:
 - a. Son obligatorias las fotografías tomadas a 1,5 m de distancia de cada una de las paredes/superficies donde se aplicó el producto;

¹ Excepto los funcionarios, agentes, colaboradores, directores o gerentes de la empresa o sus empresas coligadas, controladas o controladoras directa o indirectamente, así como de las agencias de propaganda y publicidad involucradas en el Plan de Desarrollo y de empresas suministradoras y distribuidoras, sus cónyuges y parientes de primer y segundo grados (padres, hijos, abuelos, nietos y hermanos)

- b. Es obligatorio tomar fotografías de cada una de las paredes, de forma amplia y desde una distancia considerable para poder identificar qué pared y qué habitación del inmueble; y
 - c. Las fotos deben ser claras y con la debida identificación de cada pared y ambiente/habitación.
- 5.3. La “Garantía Extendida para Exteriores” cubre solamente el reemplazo del Producto Seleccionado y excluye cualquier reclamo de mano de obra u otros costes a respecto del producto original o de reemplazo, inclusive flete, desplazamiento etc. El reemplazo del Producto Seleccionado deberá realizarse mediante producto similar al reclamado, del porfolio de Pinturas Coral, en términos de formulación y destino del producto.
- 5.4. El Producto de Reemplazo (al cual se instauró el reclamo) está limitado a la cantidad equivalente a 90 (noventa) litros por cliente, y el cliente puede activar la Garantía Extendida y solicitar el cambio de producto una sola vez, vinculado a una sola Factura. El cliente será notificado de la activación del derecho de Garantía Extendida por correo electrónico.
- 5.5. Se deberá realizar el accionamiento de la Garantía, de forma obligatoria, en el plazo máximo de 30 (treinta) días tras la verificación de la Falla del Producto.
- 5.6. **Documentación y informaciones necesarias:** Para darse continuidad al pedido de reemplazo, el consumidor deberá:
 - a) Haber realizado, dentro del plazo, el registro de activación de la garantía especificado arriba, así como informar/compartir por medio del sitio web de la Acción (Plan de Desarrollo) los datos y evidencias a continuación: www.coral.com.bo/es/garantiaextendida;
 - b) Llenar la descripción del problema encontrado con el Producto Seleccionado; la superficie pintada con el referido producto participante de la Acción (Plan de Desarrollo) debe ser afectada solo y exclusivamente por una o más condiciones especificadas en este reglamento (cuarteo y descascamiento). En caso de que la superficie tenga un problema adicional a los cubiertos por esta garantía, la misma no aplicará;
 - c) Informar el código postal (CP) y dirección completa en la cual se aplicó el Producto Seleccionado, así como datos del solicitante, tales como: nombre completo, número de documento de identidad, correo electrónico y teléfono de contacto;
 - d) Compartir dos (2) fotografías de cada una de la(s) pared(es) pintada(s) con el Producto Seleccionado: (i) una con la imagen próxima (que presente la imagen clara

del remate y color de la pared); y (ii) otra con la visión ampliada de la pared (que presente la imagen de la pared pintada insertada en la habitación en que se encuentra ubicada), respectando los mismos requisitos del punto "5.2.vii";

e) Llenar totalmente el formulario disponible en el sitio web referido;

- 5.7. El consumidor que adquirió el producto reclamado deberá aun ser el morador de la residencia informada, una vez que los beneficios de esta Acción (Plan de Desarrollo) no se extienden a terceros.
- 5.8. Al observarse integralmente las condiciones arriba dichas, el registro del reclamo será apreciado para marcha y verificación de procedencia.
- 5.9. Pinturas Coral se reserva el derecho de solicitar imágenes complementarias de la superficie y podrá, aún, enviar un representante para evaluar el área pintada bajo análisis y verificar si el pedido se basa en una compra de buena fe de un Producto Seleccionado y para garantizar que el Producto Seleccionado y su aplicación atienden a las condiciones exigidas para que la "Garantía Extendida para Exteriores" se aplique.
- 5.10. Pinturas Coral, a través de su SACC, dispone de un plazo de 14 (catorce) días, a partir del envío correcto de la documentación por parte del consumidor, para evaluar los motivos de la reclamación, y

I - En caso de que la denuncia sea infundada:

- a) Señalar al consumidor por correo electrónico, con el rechazo debidamente justificado, en el plazo indicado anteriormente.
- b) El intento de ejecutar la Garantía Extendida de los Productos Seleccionados, si se hace en desacuerdo con estos Términos y Condiciones será considerado inválido.
- c) Si se rechaza una reclamación porque no se cumplen los términos de la "Garantía Extendida", la decisión de Pinturas Coral es definitiva y no está sujeta a ningún tipo de recurso.

II - En el caso de que la demanda sea correcta:

- a) se enviará un vale por el Producto de Reemplazo al Participante que hizo la solicitud dentro del plazo informado anteriormente, a través del correo electrónico previamente indicado por el Participante, para la compra de un producto similar o equivalente al reclamado, en los términos del punto 5.3 de este reglamento.
- b) El Participante podrá canjear/utilizar su vale para el reemplazo del Producto Seleccionado en la tienda indicada en la emisión del vale en un plazo máximo de treinta (30) días desde que el vale fue enviado por Pinturas Coral a la dirección de correo electrónico del Participante. Será

responsabilidad exclusiva del Participante verificar la recepción del vale en su correo electrónico.

c) La sustitución de los Productos estará sujeta a la disponibilidad del producto y/o a la atención en la tienda indicada para el cambio. Se aplican los términos y condiciones que se establezcan en el vale.

5.11. El cambio del voucher se realizará preferentemente por otro producto en los términos del punto "c" anterior. Sin embargo, exclusivamente en virtud de la indisponibilidad de Productos de Reemplazo, ausencia de puntos de venta accesibles al consumidor u otras razones de fuerza mayor, el voucher será reembolsado en moneda boliviana, al valor actual comprobado en el momento del canje, de un producto similar o más cercano en términos de formulación a la propuesta reclamada.

5.11.1. En caso de reembolso del valor del producto en moneda local, la operación será realizada por el propio Servicio de Atendimento al Cliente de Pinturas Coral, que se pondrá en contacto con el Participante para comunicarle sus datos bancarios para la transferencia, que será realizada por el Servicio de Atención al Cliente en un plazo de 15 (quince) días hábiles desde la formalización de la opción de reembolso y la recepción de los datos bancarios por parte del Participante. El comprobante del depósito servirá como comprobante de pago.

5.12. Pinturas Coral, a su entera discreción y en cualquier momento, se reserva el derecho de rechazar la solicitud de ejecución de la Garantía Extendida si existen indicios o razones para creer que el pedido es fraudulento o que se ha producido un incumplimiento de cualquiera de los términos y condiciones previstos en esta Garantía.

5.13. El reclamo debe ser efectuado en forma personal por quien adquirió el producto, persona física. Si el reclamo lo realiza un tercero que no adquirió el producto o si se realiza de forma conjunta por dos o más personas, Pinturas Coral no aceptará el reclamo.

5.14. Si se realiza un reclamo respecto del cual no se hayan cumplido todos los términos previstos en el presente documento, el reclamo será rechazado por Pinturas Coral, no teniendo el consumidor la posibilidad de recurrir esta decisión.

5.15. Dependiendo de cada caso concreto y siempre que la denegación de la activación de la garantía no conlleve las causas de exclusión de la Garantía Extendida mencionadas en el punto 2.1, el consumidor podrá realizar una nueva solicitud, adaptándose a las normas y directrices presentadas por Pinturas Coral.

6. Reglas del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral (Regalos de cortesía Coral)

6.1. El Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral beneficia al consumidor proporcionándole un voucher de cortesía que solo cubre

el reemplazo del Producto inicial y excluye cualquier reclamo de mano de obra u otros costes con respecto al producto original o de reemplazo, inclusive flete, desplazamiento etc.

- 6.2. El Producto ser canjeado con el voucher de cortesía solamente podrá ser solicitado por la persona que compró el Producto Seleccionado, desde que observadas todas las reglas previstas en este Plan de Desarrollo.
- 6.3. Se deberán realizar los pedidos de reemplazo exclusivamente a través de: (i) llenado de formulario disponible en el sitio: garantiacoral.com.bo; o (ii) contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente y Consumidor (SACC) por el teléfono +591 69002511, o (iii) correo electrónico: coralbolivia@akzonobel.com.

7. Otras disposiciones Generales del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral (Regalos de cortesía Coral)

- 7.1. El voucher de cortesía no posee valor monetario, no es un premio, no es transferible o pasible de ser cedido a tercero y no puede ser usado junto con otras ofertas o promociones.
- 7.2. La empresa no será responsable por cualquier pérdida, daño o coste directo o indirecto, daño emergente incurrido por cualquier Participante con relación al Producto inicial y/o al producto canjeado con el voucher de cortesía, o el costo de cualquier trabajo para la aplicación del Producto.

8. Ejecución del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral

- 8.1. Dicho programa se llevará a cabo en el mes de abril del 2024 sobre los consumidores que se encuentren dentro del perfil precedentemente descrito y la presente acción es válida por período indeterminado.
- 8.2. Pinturas Coral identificará a los consumidores que se encuentren dentro del perfil descrito y les entregará un “voucher de cortesía”, que permita a Pinturas Coral dar a conocer su imagen corporativa en el segmento del mercado al que el mayorista pertenece.
- 8.3. En ese sentido, es importante aclarar que el voucher de cortesía no es un regalo, sino que es un documento que permitirá la sustitución de productos que la empresa proporciona a los consumidores que no están conformes con el producto inicial que adquirieron.

9. Disposiciones Finales:

- 9.1. Pinturas Coral recogerá los datos personales y de contacto del consumidor exclusivamente para su uso en atención a este Plan de Desarrollo. El consumidor queda informado de que sus datos no se

compartirán con terceros ni se utilizarán para fines distintos, pero podrán compartirse con la Autoridad del Juego y otros organismos gubernamentales si lo solicitan.

- 9.2. El participante autoriza expresamente el uso de sus datos personales informados por él y recogidos por Pinturas Coral con motivo de la presente Acción (Plan de Desarrollo) con la finalidad específica de llevar a cabo el programa previsto en esta Acción (Plan de Desarrollo), como por ejemplo la emisión de un bono, el registro interno, la identificación de la tienda más cercana para canjear el Producto, etc.
- 9.3. Los datos se conservarán durante un periodo de 30 (treinta) años y de acuerdo con la Política de Privacidad de Pinturas Coral. El participante podrá solicitar la exclusión de sus datos de la plataforma de Pinturas Coral en la dirección de correo electrónico y los números de teléfono indicados más abajo.
- 9.4. La permanencia del participante en la presente Acción (Plan de Desarrollo) está vinculada al mantenimiento de sus datos. En este sentido, en caso de solicitar la eliminación de sus datos personales de la plataforma de Pinturas Coral, el participante perderá el derecho a disfrutar de los beneficios de esta Acción (Plan de Desarrollo).
- 9.5. Este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa se llevará a cabo durante un período indeterminado, siempre que los participantes respeten las normas establecidas en el presente Plan de Desarrollo. La definición de "Garantía Extendida" proporcionada en el presente documento no debe confundirse con el término legal de garantía del producto, tal como se establece en el Código de Protección del Consumidor. Por lo tanto, los Consumidores Participantes y/o cualquier tercero no pueden asumir que los Productos que participan en esta Acción (Plan de Desarrollo) son productos con algún vicio y/o defecto.
- 9.6. Pinturas Coral se reserva el derecho de finalizar o modificar la presente Garantía Extendida para Exteriores sin aviso previo y en cualquier momento. Todos los pedidos de reemplazo de productos realizados de acuerdo con esta garantía y antes de que la presente haya sido finalizada o modificada, serán debidamente tramitados conforme esta garantía.
- 9.7. Pinturas Coral no será responsable de ninguna condición, garantías u otros términos que no estén incluidos en la "Garantía Coral" o en estas Condiciones Generales.
- 9.8. Pinturas Coral sugiere que el consumidor participante guarde este Plan de Desarrollo para futuras consultas.
- 9.9. Este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa "Garantía Coral" se rige por las leyes de Bolivia y está sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Bolivia.

- 9.10. De esta forma, el Programa de Desarrollo de Imagen Corporativa de Coral aproxima a la marca con el grupo de consumidores y a su vez desarrolla e impulsa la presencia de la imagen corporativa de Pinturas Coral en el mercado boliviano.
- 9.11. En el caso de dudas, las orientaciones relacionadas a la Garantía Extendida para Exteriores se encuentran en Contactanos | Coral. El número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente y Consumidor es +(591)346-7069.