
Preguntas Frecuentes – Relanzamiento línea Protección Sol & Lluvia con Garantía Extendida

¿Cuáles son los principales cambios en los productos Protección Sol & Lluvia en este relanzamiento?

Las pinturas para paredes de la línea Protección Sol & Lluvia traen actualizaciones en aspectos como durabilidad, resistencia y protección contra la exposición a la intemperie, especialmente en las bases del sistema de tintado, brindando un mejor desempeño en cuanto a la resistencia del color a la decoloración. Todos estos avances están directamente relacionados con los principales atributos y expectativas del mercado en cuanto a la elección de pintura para aplicación exterior (Protección, resistencia, durabilidad del color y rendimiento), constituyendo así la mejor opción para pintar paredes exteriores. Los productos también tienen una nueva identidad visual y una nueva cartela de colores, actualizada con las expectativas del mercado, además de ofrecer una garantía extendida gratuita contra cuarteo o descascaramiento. (aplicable en los casos contemplados en el reglamento de dicha campaña).

¿Los productos mostraron cambios en términos de rendimiento final y número de capas requeridas en la aplicación?

Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante, Proteção Sol & Chuva Acrílico Total y Proteção Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante continúan presentando las mismas características en cuanto a rendimiento final (y número de manos necesarias para lograr la cobertura ideal).

Nota: El rendimiento terminado considera cuántos metros cuadrados rinde el volumen de pintura contenido en el empaque para completar el proceso completo, es decir, cuando la pintura está terminada, con todas las manos descritas en la solicitud.

¿Sobre qué tipo de superficies se puede aplicar la línea de pintura Protección Sol & Lluvia?

Los productos se pueden aplicar a paredes de hormigón, mampostería y bloques de cemento. También se puede aplicar sobre paredes con yeso nuevo, yeso débil, repintadas o pintadas con cal. Todas las aplicaciones deben seguir las instrucciones de preparación de la superficie y aplicación del producto, que aparecen en la parte posterior del paquete.

¿Cuál es el período de durabilidad del color hasta la decoloración natural?

El período de durabilidad del color varía de acuerdo con las condiciones climáticas de cada región donde se aplique, lo que puede favorecer o incidir más en el mantenimiento de su aspecto original. Colores Ready Mix intensos y vibrantes pueden blanquear con la fricción y pueden presentar desgaste más acentuado de su tonalidad cuando son expuestas a intemperie, pero esa decoloración no compromete la protección y la durabilidad del producto.

¿Cambiarán los colores entre las formulaciones actuales y nuevas de la línea Protección Sol & Lluvia?

Los colores del sistema tintométrico de la nueva línea Protección Sol & Lluvia fueron cuidadosamente desarrollados para reproducir fielmente las referencias de la gama de colores de Pintura Coral. Sin embargo, en situaciones de continuación de la pintura, recomendamos que, siempre que sea posible, se utilice el mismo lote de producto y que el color se prepare en el mismo sistema de tintado, para evitar cualquier diferencia de color, aunque sea sutil. Si esto no es posible, recomendamos aplicar una mano final en toda la pared para nivelar posibles diferencias. Además, tenemos la actualización de la cartela de colores listas para uso para Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante, donde descontinuamos los colores Verde Primavera, Marfil, Vainilla y Gamuza y acrecemos los colores Arquitectura Urbana, Barco a Remo, Maíz y Rojo Cale.

¿Cambiarán los códigos SKU/FINI?

Para los productos actuales no se cambiarán los códigos SKU/FINI, pero para las nuevas colores listas vamos a tener 12 nuevos SKUs (4 nuevos colores en 3 capacidades cada).

¿Ha habido algún cambio en la oferta de colores de los productos?

Si, tuvimos una actualización en la carta de colores listo para uso de Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante, teníamos una carta con los colores: Blanco Hielo, Blanco Nieve, Arena, Arena Sahara, Durazno, Gamuza, Verde Primavera, Marfil y Vainilla; vamos a descontinuar los colores: Gamuza, Verde Primavera, Marfil y Vainilla; y añadir a la carta de colores listo para usar: Arquitectura Urbana, Barco a Remo, Maíz y Rojo Cale.

¿Qué es la garantía extendida para los productos Protección Sol & Lluvia Frentes?

Es nuestra garantía que, al adquirir nuestros productos de Protección Sol & Lluvia Frentes participantes (descritos en este documento), el consumidor residencial (viviendas unifamiliares), al registrarse en la campaña dentro del plazo estipulado y siguiendo las instrucciones del reglamento, estará cubierto, durante todo el período en que usted resida en esa propiedad, contra defectos de descascaramiento o cuarteo. De modo que, si en algún momento el producto presenta los defectos antes mencionados, pondremos a disposición del consumidor residencial que lo adquirió, el mismo producto o uno similar sin costo alguno.

¿Qué productos participan en la garantía extendida?

Los productos participantes son: Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizantes, Proteção Sol & Chuva Acrílico Total y Proteção Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante, en todos los tamaños de envases.

¿Quién puede participar?

Podrá participar en el Campaña Garantía Extendida Protección Sol & Lluvia toda persona física residente en el territorio nacional, mayor de 18 (dieciocho) años, considerada consumidor, es decir, usuario final del producto, y que aplica el producto exclusivamente en su domicilio (viviendas unifamiliares).

¿La Garantía Extendida tiene algún costo para el consumidor?

La garantía extendida se otorga de forma gratuita a nuestros clientes, requiriendo únicamente el registro de activación para ser cubierta.

¿Cuál es el período de activación de la garantía extendida después de comprar el producto?

El registro que activa el derecho a solicitar la extensión de garantía en cualquier momento en el futuro (en los términos del reglamento de garantía) debe realizarse en un plazo máximo de 60 (sesenta) días naturales después de la compra del producto (fecha de la factura). Es importante que este registro se haga previo a la pintura, ya que para activar el derecho a la garantía extendida es necesario compartir fotos previas a la aplicación del producto.

¿Cuál es el período de validez de la garantía extendida?

La campaña Garantía Extendida Protección Sol & Lluvia tiene una vigencia indefinida, limitada con relación a los defectos descritos en el reglamento de la campaña. AkzoNobel se reserva el derecho de rescindir, retirar, modificar o finalizar esta campaña de Garantía Extendida Protección Sol & Lluvia sin previo aviso y en cualquier momento. No obstante, todas las solicitudes de sustitución del Producto Seleccionado realizadas de conformidad con estos Plan de Desarrollo y siempre que antes de que esta campaña haya sido rescindida, retirada, modificada o rescindida serán debidamente atendidas.

¿Qué tipos de edificios están cubiertos por la garantía extendida?

Esta condición cubre los productos aplicados en una residencia privada unifamiliar.

¿Qué son los defectos de cuarteo y descascaramiento?

Cuarteo, materializado en pequeñas grietas continuas e interconectadas que se forman solo en la película de acabado/pintura); y **descascaramiento**, fundamentado en la falta de adherencia del producto aplicado a la superficie, resultando en el desprendimiento de la película de pintura en la mayor parte del lugar de aplicación.

¿Qué defectos no están cubiertos por la garantía extendida?

- Daños en la pintura, causados por desperfectos ocultos en la fachada.
- Daños en la pintura causados por técnicas de construcción, incluyendo grietas, grietas estructurales, desprendimiento de mortero, formación de ampollas e hinchazón debido a la corrosión de las estructuras.
- Daños en la pintura, causados por personas o animales, con o sin intención.
- Daños en la pintura por infiltración de agua.
- La superficie de aplicación del producto ha sido recubierta o retocada.
- La decoloración de la tinta, inherente a una pigmentación específica.
- Daños en la pintura por causas de fuerza mayor (catástrofes naturales, incendios, tormentas, etc.).
- La formación de musgo o moho, la aparición de algas.
- Daños causados por grafitis.
- Daños indirectos, cualquiera que sea su forma.

¿Dónde puede encontrar las reglas de la garantía extendida?

El reglamento de la campaña está disponible en el sitio web:

<https://www.coral.com.bo/es/garantiaextendida>

¿Cuáles son los datos/pasos necesarios para activar mi garantía extendida?

Se solicitarán los siguientes datos al consumidor que quiera activar el derecho a una garantía extendida de forma gratuita:

- (i) Cumplimentando el formulario disponible en el sitio web: <https://www.coral.com.bo/es/garantiaextendida>;
- (ii) Carga de factura o cupón de compra, en el que se vea claramente la descripción del producto participante adquirido, cantidad de productos y fecha de compra;
- (iii) Informar a la tienda o revendedor donde se adquirió el producto;
- (iv) Informar la dirección de aplicación del producto participante en la campaña;

- (v) Subir un sistema de fotografías de todas las paredes/superficies donde se aplicará el producto (antes de pintar), debidamente preparadas y de acuerdo con las instrucciones de preparación de superficies especificadas contenidas en el empaque de dicho producto;
- (vi) Subir una foto de la pared/superficie al sistema con el mencionado producto participante en la campaña ya aplicado.

¿Cómo reclamo mi garantía extendida?

Para solicitar la reposición del producto en garantía, debe llenar el formulario completo disponible en el sitio web <https://www.coral.com.bo/es/garantiaextendida>; o comuníquese directamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente y Consumidor al +591 69002511; con todos los documentos necesarios, descritos en los Plan de Desarrollo, a la mano. Después de abrir su solicitud, si todos los documentos están correctos y de acuerdo, dentro de los 14 días calendario le daremos una devolución. Si su solicitud es válida, le enviaremos un vale al correo electrónico proporcionado (revisar spam) con el valor total del producto reclamado para canjear en la tienda informada en la solicitud. Al recibir su cupón, puede ir a la tienda de su elección y presentárselo al vendedor asistente para canjearlo por productos participantes. Pero recuerda: tienes hasta 30 días para completarlo. Una vez emitido el bono, no se puede cambiar.

¿Cuáles son los datos/pasos obligatorios para solicitar mi cambio?

El consumidor debe observar los siguientes puntos:

a) Haber realizado el registro de activación de la garantía especificado anteriormente dentro del plazo establecido, así como informar/compartir los siguientes datos y evidencias a través del sitio web de la campaña:

b) Completar la descripción del problema encontrado con el Producto Seleccionado; la superficie pintada con dicho producto participante en la campaña debe estar afectada única y exclusivamente por una o más condiciones especificadas en el reglamento (fisuración y descamación);

c) Informar el código postal y domicilio completo al que se aplicó el Producto Seleccionado, así como los datos del solicitante, tales como: nombre completo, dirección de correo electrónico y teléfono de contacto;

d) Comparta dos (2) fotografías de la(s) pared(es) pintadas con el Producto Seleccionado, una con la imagen cercana (que presenta una imagen clara del acabado y color de la pared) y otra con la vista ampliada de la pared (que presenta la imagen de la pared pintada inserta en la habitación en la que se encuentra);

e) Completar completamente el formulario disponible en el sitio web de la campaña.

f) El consumidor que adquirió el producto reclamado debe seguir siendo residente de la residencia informada, ya que los beneficios de esta campaña no se extienden a terceros

¿Por qué productos puedo cambiar?

La reposición del producto reclamado deberá realizarse únicamente por los productos participantes descritos en este documento, salvo en el supuesto de que el bono tenga un valor superior al producto elegido para su reposición, en cuyo caso el participante podrá adquirir otros productos de AkzoNobel, además del Producto de Reposición.

¿Cuál es el plazo para evaluar mi solicitud?

Después de que se confirme por correo electrónico la apertura de su solicitud de intercambio, se verificarán todos los documentos necesarios requeridos por los Plan de Desarrollo. Si son todos correctos, disponemos de un plazo de 14 días para devolverle la devolución de su pedido.

¿Cómo canjeo mi vale?

Después de recibir su cupón, puede ir a la tienda elegida y presentarlo al vendedor en la tienda para canjearlo por los productos participantes. Recordando que después de emitido el bono, no es posible cambiarlo. Los Productos de reemplazo estarán sujetos a la disponibilidad del producto en las tiendas físicas participantes.

¿Cuál será el valor considerado para canje en mi bono?

El valor de su bono corresponderá al valor total del producto reclamado en el proceso de solicitud de cambio, con el volumen total limitado a 90 litros por pedido de cambio.

¿Qué estará incluido en el valor del bono? ¿La mano de obra también estará cubierta por la Campaña?

El bono solo cubre el valor del producto reclamado en el proceso de solicitud de cambio. Los valores referentes a mano de obra, herramientas, servicios o cualquier otro detalle relacionado con el proceso de preparación del lugar de aplicación y pintura son de total responsabilidad del consumidor.

¿Qué pasa si el valor de mi cambio es diferente al valor del bono?

Si el valor de su canje es mayor al valor del vale, el pago del valor adicional a la tienda participante es responsabilidad del consumidor.

Y, si el valor de tu cambio es inferior al del bono, podrás elegir y adquirir otros productos AkzoNobel hasta completar el valor total (independientemente de la cantidad de litros que resulte del valor). De lo contrario, AkzoNobel no reembolsará el importe restante.

¿Puedo canjear mi bono en cualquier tienda?

No, podrá canjear su bono en la tienda elegida, entre las opciones presentadas como disponibles al abrir la solicitud. Su bono sólo puede ser canjeado por la opción elegida. Una vez que elijas la tienda que deseas cambiar, no será aceptado en otro punto de venta.

¿Puedo cambiar en la tienda elegida como punto de cambio?

No, una vez emitido el bono no se puede cambiar.

¿Cuánto tiempo tengo para canjear mi bono?

Tienes hasta 30 (treinta) días consecutivos para realizar el cambio, contados a partir de la fecha de emisión del bono. Si no se utiliza dentro de este plazo, el Bono perderá su validez y ya no podrá utilizarse. No procederá en este caso ningún reembolso o indemnización de valores monetarios.

Después de emitir el bono, ¿es posible cambiarlo o cancelarlo?

El bono no puede ser cambiado o cancelado después de haber sido emitido.

¿Cuál es el valor del bono que se emitirá a este consumidor al solicitar el cambio?

A este consumidor se le otorgará un vale en el valor actualizado del producto o propuesta similar más cercana en términos de formulación a la reclamada por este consumidor en cada momento, permitiendo la reposición de un producto/cantidad similar al adquirido.

¿Hay otra opción de reembolso, por ejemplo en efectivo en lugar del bono de cambio?

Sí. Si en algún momento y/o por cualquier motivo el consumidor tuviera dificultades para realizar el cambio por descatalogación o indisponibilidad del producto en el mercado, puntos de cambio y/u otras causas de fuerza mayor, la devolución podrá efectuarse en efectivo, en el valor actual del producto más cercano en términos de formulación a la propuesta reivindicada. En caso de devolución del valor del producto en moneda nacional, la operación será realizada por el propio SACC de AkzoNobel, el cual se pondrá en contacto con el Participante para que le facilite sus datos bancarios para la transferencia (recibo bancario con el nombre del banco, sucursal, cuenta y nombre del solicitante), la cual será realizada por la SACC dentro de los 15 (quince) días hábiles contados a partir de la formalización de la opción de devolución del importe y recepción de los datos bancarios por parte del Participante.

¿Existen solicitudes o límites de productos?

Sí, puede solicitar el canje de hasta 90 (noventa) litros por pedido de productos participantes, el cual podrá realizarse una sola vez por cliente y respectiva factura de compra.

¿Cuáles son los motivos de la denegación de la solicitud?

La “Garantía Extendida” no cubre problemas que hayan sido causados por causas ajenas al producto adquirido, por ejemplo, un problema con el sustrato o limpieza incorrecta de la superficie; o como resultado de la mala aplicación o mal uso del producto, por ejemplo, la aplicación a superficies que no han sido debidamente preparadas o aplicadas de otra manera que no sea de acuerdo con las pautas e instrucciones de preparación y aplicación, descritas en el empaque del producto y en los boletines técnicos. Además, solicitudes de cambio de productos no participantes y también más de un reclamo por solicitante, no activación de la garantía dentro de los 60 días de la compra, entre otros.

Tengo dudas sobre la promoción. ¿Dónde puedo aclarar estas dudas?

Si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente y Consumidor (teléfono: +591 69002511.)