

---

## **Perguntas Frequentes – Relançamento linha Proteção Sol & Chuva com Garantia Estendida**

---

### **Quais são as principais mudanças nos produtos da linha Proteção Sol & Chuva nesse relançamento ?**

*As tintas para parede da linha Proteção Sol & Chuva trazem atualizações em aspectos como durabilidade, resistência e proteção à exposição exterior, sobretudo nas bases do sistema tintométrico, proporcionando uma melhor performance de resistência das cores ao desbotamento. Todos esses avanços estão diretamente relacionados aos principais atributos e expectativas do mercado no que se refere a escolha de uma pintura para aplicação exterior (Proteção, resistência, durabilidade de cores e rendimento), constituindo assim a melhor opção para a pintura de paredes externas. Os produtos passam a contar também com uma nova identidade visual, além de oferecer uma garantia estendida gratuita contra craqueamento e descascamento. (aplicável nos casos abrangidos pelo regulamento da referida campanha).*

### **Os produtos apresentaram alterações com relação a rendimento acabado e quantidade de demãos necessárias na aplicação?**

*Tanto o Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante quanto o Sol & Chuva Acrílico Total seguem apresentando as mesmas características com relação a rendimento acabado ( e quantidade de demãos necessárias para atingimento da cobertura ideal).*

*Obs: Rendimento acabado considera quantos metros quadrados o volume de tinta contido na embalagem rende para a conclusão do processo completo, ou seja, quando a pintura estiver finalizada, com todas as demãos descritas na aplicação.*

### **Em que tipo de superfícies a linha de pinturas Coral Proteção Sol & Chuva pode ser aplicada?**

*Os produtos podem ser aplicados em paredes de concreto, alvenaria e blocos de cimento. Também pode ser aplicado em paredes com reboco novo, reboco fraco, repintadas ou pintadas com cal. Todas as aplicações deverão seguir as instruções de preparação da superfície e aplicação do produto, que figuram no dorso da embalagem.*

### **Em qual categoria da ABRAFATI os produtos estão classificados?**

*O Proteção Sol & Chuva Acrílico Total está classificado na categoria Premium do PSQ da ABRAFATU, já o Proteção Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante está listado como um produto de Alto desempenho para paredes, classificado conforme norma ABNT NBR 11702 de 12/2021 - Tipo 4.5.16.*

### **O que é a propriedade anti salitre no Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante ?**

*Essa propriedade permite que o Proteção Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante possa ser aplicado diretamente em paredes novas ou reboco, pois bloqueia o aparecimento do salitre, possibilitando que a pintura seja realizada quando a superfície estiver visivelmente seca, sem a necessidade de esperar o tempo de cura ou aplicar fundos.*

*Em caso de salitre que resulte de problemas estruturais por fluxos de umidade no interior da parede (como por exemplo, umidade ascendente proveniente do solo ou de muros de arrimo) ou infiltrações causadas por rachaduras em tetos e paredes, é fundamental resolver o problema antes da aplicação do produto.*

### **Qual é o período de durabilidade das cores ao desbotamento natural ?**

*O período de durabilidade das cores varia de acordo com a condição climática de cada região onde ele é aplicado, que pode favorecer ou impactar mais na manutenção de seu aspecto original.*

### **As cores apresentarão mudança entre as formulações atuais e as novas da linha Sol & Chuva ?**

*Não haverá mudança no aspecto original de pigmentação das cores recém pintadas. Considerando que as pinturas estão sujeitas a um processo natural de desgaste com o passar do tempo, recomendamos sempre que para a uniformidade das cores nas superfícies, além do intervalo de aplicação, seja observada também a utilização de produtos de um mesmo lote.*

### **Os códigos SKUs/FINI do Branco e Base serão alterados?**

*Não. Os códigos de produto não foram alterados.*

### **Houve mudança na oferta de cores dos produtos ?**

*Não, a oferta de cores prontas para uso, bem como a oferta de cores disponíveis por meio do sistema tintométrico segue a mesma.*

### **O que é a Garantia Estendida para os produtos da linha Proteção Sol & Chuva?**

*É a nossa garantia de que, ao comprar os nossos produtos da linha Proteção Sol & Chuva participantes (descritos neste documento), o consumidor residencial (moradias unifamiliares), ao se cadastrar na campanha no prazo estipulado e seguindo as instruções do regulamento,*

*estará coberto por todo o período em que residir nesse imóvel, contra os defeitos de descascamento e craqueamento. De modo que se a qualquer momento do tempo o produto apresentar os vícios mencionados, disponibilizaremos o mesmo produto ou similar gratuitamente para o consumidor residencial que a adquiriu.*

### **Quais são os produtos participantes da Garantia Estendida?**

*Os produtos participantes são: Coral Proteção Sol & Chuva Acrílico Total ou Coral Proteção Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante, em todos seus tamanhos de embalagem.*

### **Quem pode participar ?**

*Poderá participar da campanha “Garantia Estendida para Exteriores” qualquer pessoa física residente no território nacional, maior de 18 (dezoito) anos, considerado consumidor, ou seja, usuário final do produto, e que aplique o produto exclusivamente em sua residência(moradias unifamiliares).*

### **A Garantia Estendida tem algum custo para o consumidor ?**

*A garantia estendida é concedida de forma gratuita aos nossos consumidores, sendo necessário unicamente o registro de ativação para que esteja coberto.*

### **Qual o período para ativação da garantia estendida após a compra do produto?**

*O registro que ativa o direito a solicitar a garantia estendida a qualquer momento do tempo no futuro (nos termos do regulamento da garantia) deverá ser feito no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos após a compra do produto (data da nota fiscal). É importante que esse cadastro seja feito previamente a realização da pintura, uma vez que para ativar o direito a garantia estendida é necessário o compartilhamento de fotos anteriores a aplicação do produto.*

### **Qual o período de vigência da garantia estendida?**

*A campanha “Garantia Estendida” é válida por período indeterminado, limitada em relação aos defeitos descritos no regulamento da campanha.*

*A AkzoNobel se reserva no direito de finalizar, retirar, alterar ou rescindir a presente campanha “Garantia Estendida para Exteriores” sem aviso prévio e a qualquer tempo. No entanto, todos os pedidos de substituição de Produto Selecionado feitos de acordo com estes Termos e Condições e desde que antes da presente campanha ter sido finalizada, retirada, alterada ou rescindida serão devidamente cumpridos.*

### **Quais os tipos de construções que estão cobertos pela Garantia Estendida ?**

*Estão cobertos por essa condição os produtos aplicados em residência privativa unifamiliar*

### **O que seriam os defeitos de descascamento e craqueamento ?**

***Craqueamento**, consubstanciado em pequenas fendas contínuas e interligadas que se formam apenas na película do acabamento/tinta); e **descascamento**, consubstanciado em falta de aderência do produto aplicado sobre à superfície, resultando no desprendimento da película da tinta na maior parte do local foi aplicada.*

### **Quais são os defeitos não cobertos pela Garantia Estendida?**

- Danos na pintura, causados por falhas ocultas na fachada.
- Danos na pintura causados por técnicas de construção, incluindo fissuras, trincas estruturais, deslocamentos da argamassa, bolhas e inchamentos por corrosões das estruturas.
- Danos na pintura, causados por pessoas ou animais, havendo ou não intenção.
- Danos na pintura, causados por infiltração de água.
- Superfície de aplicação de produto tiver sido novamente revestida ou retocada.
- A descoloração da tinta, inerente a uma pigmentação específica.
- Danos na pintura por motivos de força maior (catástrofes naturais, incêndios, tempestades, etc.).
- A formação de musgo ou bolor, o aparecimento de algas.
- Danos causados por pichações.
- Danos indiretos, qualquer que seja a forma.

### **Onde posso encontrar o regulamento da Garantia Estendida ?**

*O regulamento da campanha está disponível no site:*

<https://www.coral.com.br/pt/garantiaestendida;>

### **Quais são os dados/passos obrigatórios para que eu possa ativar minha garantia estendida?**

*Os seguintes dados serão solicitados ao consumidor que deseja ativar gratuitamente o direito a garantia estendida:*

*(i) preenchimento de formulário disponível no website:  
<https://www.coral.com.br/pt/garantiaestendida;>*

*(ii) upload de nota fiscal ou cupom de compra, em que esteja visível de forma clara a descrição do produto participante adquirido, quantidade de produtos e data de compra;*

*(iii) informar a loja ou revendedor em que foi realizada a aquisição do produto;*

*(iv) informar o endereço de aplicação do produto participante na campanha;*

*(v) Realizar o carregamento em sistema de uma foto de todas as paredes/ superfícies onde o produto será aplicado (prévia a pintura), devidamente preparada e em acordo com as instruções especificadas de preparação de superfícies contidas na embalagem do referido produto;*

*(vi) Realizar o carregamento em sistema de uma foto da parede/ superfície com o referido produto participante da campanha já aplicado.*

### **Como faço para acionar minha garantia estendida?**

*Para solicitar a reposição do produto nos termos da garantia, você deve preencher o formulário completo disponível no site <https://www.coral.com.br/pt/garantiaestendida>; ou entrar em contato direto com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor (SACC) pelo telefone 0800 11 77 11; ou e-mail [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com), com todos os documentos necessários, descritos no Termos e Condições, em mãos. Após a abertura da sua solicitação, se todos os documentos estiverem corretos e de acordo, em até 14 dias corridos daremos um retorno. Se sua solicitação for procedente, enviaremos um voucher para o e-mail informado (verificar spam) com o valor total do produto reclamado a ser resgatado em uma das lojas participantes ou na Loja Coral Online. Após o recebimento do seu voucher, você pode ir até a loja participante escolhida e apresentá-lo ao vendedor atendente para realização da sua troca por produtos participantes. Caso tenha optado pela troca na Loja Coral Online, após escolher os produtos, selecione a opção "Finalizar pedido", clique no campo "Adicionar cupom de desconto", antes de encerrar a compra, e insira o código recebido completo. Mas, lembre-se: Você tem até 30 dias corridos para realizá-la. Após a emissão do voucher, não é possível alterá-lo.*

### **Quais são os dados/passos obrigatórios para que eu possa solicitar minha troca?**

*O consumidor precisa observar os seguintes pontos:*

*a) Ter realizado dentro do prazo o registro de ativação da garantia especificado acima, bem como informar/ compartilhar via site da campanha os seguintes dados e evidências:*

*b) Preencher a descrição do problema encontrado com o Produto Selecionado; a superfície pintada com o referido produto participante da campanha deve estar sendo afetada única e exclusivamente por uma ou mais condições especificadas no regulamento (craqueamento e descascamento);*

*c) Informar o código de endereçamento postal (CEP) e endereço completo no qual o Produto Selecionado foi aplicado, bem como dados do solicitante, tais quais: nome completo, CPF, endereço de e-mail e telefone de contato;*

*d) Compartilhar duas (2) fotografias da(s) parede(s) pintada(s) com o Produto Selecionado, uma com a imagem próxima (que apresente a imagem clara do acabamento e cor da parede) e outra*

*com a visão ampliada da parede (que apresente a imagem da parede pintada inserida no cômodo em que está localizada);*

*e) Preencher integralmente o formulário disponível no website da campanha.*

*f) O consumidor que adquiriu o produto reclamado ainda deverá ser o morador da residência informada, uma vez que os benefícios desta campanha não são extensíveis à terceiros.*

### **Por quais produtos posso realizar minha troca?**

*A substituição do produto reclamado deverá ser feita somente por produtos participantes descritos nesse documento, excetuada a situação em que o voucher tiver valor superior ao produto escolhido para a sua substituição, situação na qual o participante poderá adquirir outros produtos da AkzoNobel (restante da linha Coral, Coralit, Sparlack, Cetol, Alabastine, Hammerite) em complemento ao Produto de Substituição.*

### **Qual o prazo de avaliação da minha solicitação?**

*Depois que a abertura da sua solicitação de troca for confirmada por e-mail, será a feita a conferência de todos os documentos necessários exigido pelo Termos e Condições. Se eles estiverem todos corretos, temos o prazo de 14 dias corridos para retornar com a devolutiva sobre o seu pedido.*

### **Como realizar a troca do meu voucher?**

*Após o recebimento do seu voucher, você pode ir até a loja escolhida e apresentá-lo ao vendedor atendente na loja para realização da sua troca pelos produtos participantes.*

*Caso tenha optado por realizar a troca na Loja Online Coral, se sua região for atendida, basta escolher os produtos, selecionar a opção "Finalizar pedido", clicar no campo "Adicionar cupom de desconto", antes de encerrar a compra, e inserir o código recebido completo.*

*Lembrando que após a emissão do voucher, não é possível alterá-lo. Os Produtos de Substituição estarão sujeitos à disponibilidade de produto e/ou atendimento na Loja Coral Online e nas lojas físicas participantes.*

### **Qual será o valor considerado para troca no meu voucher?**

*O valor do seu voucher será correspondente ao valor total do produto reclamado no processo de solicitação de troca, com o volume total limitado a 90 litros por pedido de troca.*

**O que será contemplado no valor do voucher? A mão de obra também será coberta pela Campanha?**

*O voucher contempla apenas o valor do produto reclamado no processo de solicitação de troca. Valores referentes a mão de obra, ferramentas, serviços ou qualquer outro detalhe relacionado ao processo de preparação do local de aplicação e pintura são de total responsabilidade do consumidor.*

### **E se o valor da minha troca for diferente do valor do voucher?**

*Caso o valor da sua troca seja **superior** ao valor do voucher, o pagamento do valor adicional junto a loja participante é de responsabilidade do consumidor.*

*E, caso o valor da sua troca seja **menor** do que o do voucher, você poderá escolher e adquirir outros produtos da AkzoNobel para completar o valor total (independentemente da quantidade de litros que o valor resultará). Caso isso não ocorra, o valor remanescente não será reembolsado pela AkzoNobel.*

### **Posso trocar meu voucher em qualquer loja?**

*Não, você poderá trocar seu voucher na loja escolhida, dentre as opções apresentadas como disponíveis na abertura da solicitação ou via Loja Coral Online. O seu voucher só poderá ser trocado na opção escolhida.*

*Uma vez escolhida a loja que deseja realizar a troca, ele não será aceito em outro ponto de venda.*

### **Posso trocar a loja escolhida como ponto de troca?**

*Não, após a emissão do voucher ele não poderá mais ser alterado*

### **Quanto tempo eu tenho para trocar o meu voucher?**

*Você tem até 30 (trinta) dias corridos para realizar a troca, contados a partir da data de emissão do voucher. Caso ele não seja utilizado dentro desse prazo, o Voucher perderá a sua validade e não poderá mais ser utilizado. Não será cabível qualquer tipo de ressarcimento ou indenização de valores monetários nesse caso.*

### **Após a emissão do voucher, é possível alterá-lo ou cancelá-lo?**

*O voucher não poderá ser alterado ou cancelado após a sua emissão.*

### **Qual o valor do voucher a ser emitido para esse consumidor ao solicitar a troca ?**

*Será concedido a esse consumidor voucher no valor atualizado do produto similar ou proposição mais próxima em termos de formulação à reclamada por esse consumidor a qualquer momento do tempo, permitindo a reposição de produto/ quantidade similar a adquirida.*

**Existe outra opção de reembolso por exemplo em dinheiro ao invés do voucher de troca?**

*Sim. Se a qualquer tempo e/ ou motivo o consumidor tiver dificuldade em efetuar a troca por conta de descontinuação ou indisponibilidade de produto no mercado, pontos de troca e/ ou outros motivos de força maior, o reembolso poderá ser realizado em espécie, no valor vigente do produto mais próximo em termos de formulação à proposição reclamada.*

*Na hipótese de restituição do valor do produto em moeda corrente nacional, a operação será realizada pelo próprio SAC da AkzoNobel, que contatará o Participante para que este compartilhe seus dados bancários para transferência (comprovante bancário com o nome do banco, agência, conta e nome completo do solicitante), que será realizada pelo SAC no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da formalização da opção de restituição do valor e recebimento dos dados bancários pelo Participante.*

**Não estou conseguindo anexar meus documentos no formulário online. Existe alguma outra forma de enviar os arquivos?**

*Sim. Você pode entrar contato direto com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor (SACC) pelo telefone 08000 11 77 11; ou e-mail [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com) para enviar os documentos necessários para a sua solicitação de troca.*

**Existe algum limite de solicitações ou de produto?**

*Sim, você pode solicitar a troca de até 90 (noventa) litros por solicitação de produtos participantes, a qual poderá ser feita uma única vez por cliente e respectiva Nota Fiscal de compra.*

**Quais são os motivos para negativa da solicitação?**

*A “Garantia Estendida” não cobre problemas que tenham sido causados devido a razões alheias ao produto comprado, por exemplo, um problema no substrato ou limpeza incorreta da superfície; ou em razão de má aplicação ou mau uso do produto, por exemplo, aplicação em superfícies que não foram devidamente preparadas ou aplicadas de outra forma que não de acordo com as orientações e instruções de preparação e aplicação, descritas nas embalagens e boletins técnicos dos produtos. Além disso, pedidos de troca de produtos não participantes e também mais de uma reclamação por CPF, não ativação da garantia em até 60 dias após a compra, entre outros.*

**Estou com dúvidas sobre a promoção. Onde posso esclarecer essas dúvidas?**

*Em caso de dúvidas você pode entrar em com a nosso Serviço de atendimento ao cliente e consumidor pelo e-mail [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com) ou por telefone: 0800 011 77 11.*