
Preguntas Frecuentes - Campaña Garantía Coral

¿Qué es la Garantía Coral?

Es nuestra garantía que al comprar nuestros productos premium participantes (descritos en este documento), obtendrá el color de sus sueños y un acabado uniforme en su pintura. Pero, si no está satisfecho, Coral se compromete a cambiarle el producto, siempre y cuando se respeten todas las normas establecidas en el reglamento de la campaña. Nuestra Garantía, tu seguridad.

¿Qué significa no estar satisfecho con el color?

Reconocemos que elegir el color de tus sueños no siempre es una tarea fácil. Por lo tanto, si el color elegido no es el que imaginabas, te cambiaremos el producto, tal y como prevé esta normativa. El Producto a cambiar no podrá ser del mismo color que el Producto objeto de la reclamación, en cuyo caso no procederá el cambio del producto.

¿Qué significa no estar satisfecho con el acabado uniforme de su pintura?

Cuando pintamos nuestras paredes, esperamos que tengan un excelente acabado. Con nuestros productos garantizamos un acabado uniforme, pero si no queda satisfecho le cambiamos el producto, tal y como establece esta normativa.

La "Garantía Coral" solo cubrirá los casos en que la superficie haya sido realmente preparada con anticipación y de acuerdo con las instrucciones de preparación y aplicación de Coral descritas en el envase del producto respectivo, así como en las fichas técnicas de los productos participantes descritos en este documento. Incluso si se han realizado todas las acciones anteriores y si la pintura premium participante no presenta un acabado uniforme como imaginaste, Coral garantiza su reemplazo.

Importante: Los productos de la familia Coral Decora Efectos Especiales tienen como característica inherente un acabado no uniforme, ya que su aplicación por su propia naturaleza implica matices no regulares en la pared. Por lo tanto, estos productos no pueden ser reemplazados debido a la reclamación de un acabado no uniforme, pero si se puede cambiar si el color no es el que imaginaste.

También es importante mencionar que la pintura tiende a seguir las imperfecciones de la superficie sobre la que se aplica, y la herramienta utilizada para la aplicación también puede influir en el acabado final. Por lo tanto, aunque cambie de producto, la percepción del acabado puede seguir siendo la misma si la preparación de la superficie no se realiza correctamente.

¿Dónde puedo encontrar el reglamento de la campaña?

El reglamento de la campaña se encuentra disponible en el sitio web www.garantiacoral.com.bo

¿Quién puede participar de esta campaña?

Cualquier persona residente en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, mayor de 18 (dieciocho) años de edad, ("Participante" o "Participantes") podrá participar en la campaña "Garantía Coral", excepto

los empleados, representantes, colaboradores, directores o gerentes de Coral. o sus empresas afiliadas, directa o indirectamente controladas o controladoras, así como las agencias de medios y publicidad involucradas en la Campaña y las empresas proveedoras, sus cónyuges y parientes en primer y segundo grado (padres, hijos, abuelos, nietos y hermanos).

¿Cuál es la duración de la campaña?

La campaña "Garantía Coral" es válida para compras de productos participantes que hayan sido realizadas exclusivamente desde el 01/07/2022 hasta el 31/12/2023 y cuyas solicitudes de reposición hayan sido registradas hasta el 29/02/24, siguiendo los lineamientos de los Términos y Condiciones disponibles en el sitio web www.garantiacoral.com.bo

Coral se reserva el derecho de rescindir, retirar, modificar o finalizar esta campaña de "Garantía Coral" sin previo aviso y en cualquier momento. No obstante, todas las solicitudes de sustitución realizadas de conformidad con los Términos y Condiciones, siempre que antes de que la campaña haya sido terminada, retirada, modificada o rescindida, serán debidamente atendidas.

¿Cuáles son las tiendas participantes en la campaña?

Los cambios se pueden hacer en las siguientes tiendas:

Ciudad	Sucursal	Dirección
Santa Cruz	ROHO	Av. Cristo Redentor, Tercer Anillo
Santa Cruz	GLADYMAR CANAL COTOCA	Av. Santa Cruz N° 2015 esq. Av. Guapay (Canal Cotoca)
Santa Cruz	GLADYMAR PLUS (EX NYMALL)	Tercer Anillo interno entre Av. Banzer y Av. Beni
Santa Cruz	GLADYMAR SERRANA (PARQUE INDUSTRIAL)	Parque Industrial Mz. 11 Diagonal Pinturas Coral de Bolivia
Santa Cruz	MERCANTIL LEÓN SHOWROOM	Av. Velarde N° 51
Santa Cruz	SHOPPING COLOR	Tercer anillo interno (Av. Mario Gutierrez) esq. Rómulo Mercado, frente a comercial Indana
Santa Cruz	FERRETERIA FEER	Av. Brasil frente al enmallado a lado de Casa Kurmi
Cochabamba	GLADYMAR BLANCO GALINDO (COCHABAMBA)	Av. Blanco Galindo Km. 1 antes de la auto escuela, acera norte
La Paz	GLADYMAR BALLIVIAN (LA PAZ)	Calle 12 de Calacoto entre calle Patiño y Ricardo Bustamante, Zona Sur
Montero	GLADYMAR MONTERO	Circunvalación Este, Zona Mercado Principal

¿Cómo solicito mi cambio?

Para solicitar el cambio, debe completar el formulario disponible en el sitio web www.garantiacoral.com.bo o comunicarse directamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente y Consumidor (SACC) al teléfono (591) – 69002511; o al correo electrónico coralbolivia@akzonobel.com, con todos los documentos necesarios, descritos en los Términos y Condiciones, en mano.

Después de abrir su solicitud, si todos los documentos están correctos y completos, dentro de los 14 días calendario le daremos una devolución. Si su solicitud es procedente, le enviaremos un voucher al correo electrónico proporcionado (revisar spam) con el valor total del producto reclamado para ser cambiado en

una de las tiendas participantes. Una vez recibido su voucher, podrá dirigirse a la tienda participante elegida y presentarlo al vendedor encargado para realizar su cambio por producto.

Al recibir su voucher, puede ir a la tienda participante de su elección y presentárselo al vendedor para cambiarlo por productos participantes. Pero recuerda: tienes hasta 30 días calendario para completarlo. Una vez emitido el voucher, no se puede cambiar ni el plazo ni la tienda .

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

Necesitas tener los siguientes elementos a mano:

a) Copia legible de la Factura de compra/adquisición del Producto donde consten los datos del Producto Seleccionado que adquirió el Participante, la fecha y lugar de compra, los datos (razón social, NIT y domicilio) del punto de venta y el precio pagado por el producto seleccionado;

b) Una descripción del problema si es por color o acabado del producto;

c) Su dirección completa donde aplicó el producto, así como sus datos personales: nombre completo, carnet de identidad, correo electrónico y teléfono de contacto;

d) Dos (2) fotografías de la(s) pared(es) pintadas con el producto, una con la imagen cercana (que muestre una imagen clara del acabado y color de la pared) y otra con la vista ampliada de la pared (que muestre la imagen de la pared pintada insertada en la habitación en la que se encuentra);

e) Una (1) fotografía con la imagen legible del número de lote que se encuentra impresa en la etiqueta ubicada en el envase del producto.

¿Cuál es la fecha límite para solicitar el cambio después de comprar el producto?

Los pedidos de cambio deben realizarse en un plazo máximo de 60 (sesenta) días calendario posteriores a la compra de su producto (fecha de la factura), independientemente de la fecha en que se haya aplicado.

¿Cuáles son los productos participantes?

Los productos premium participantes son: Coral Decora Mate, Coral Decora Seda, Coral Decora Diamante, Coral Decora Efeitos Especiais (esta línea solo para el color de tus sueños) - Coral Decora Efeito Especial Cemento Queimado, Coral Decora Efeito Especial Marmore y Coral Decora Efeito Especial Velvet / Nuage), Coral Super Lavável, Coral 3 em 1, Coral Renova Paredes e Tetos, Coral Renova Azulejos e Mais, Coral Renova Tetos, Banheiros e Cozinhas, Coral Renova Gesso e Drywall, Coral Proteção Sol&Chuva Acrílico Total, Coral Proteção Sol&Chuva Pintura Impermeabilizante y Coral Sol&Lluvia Frentes en todas sus presentaciones.

¿Por cuál producto puedo cambiar?

El cambio del Producto Seleccionado deberá realizarse únicamente por los Productos Participantes descritos en este documento, salvo en el supuesto de que el voucher tenga un valor superior al producto elegido para su cambio, en cuyo caso el participante podrá adquirir otros productos de AkzoNobel (resto de Coral, Coralit, Sparlack, Hammerite) además del Producto cambiado.

¿Cuál es el plazo para evaluar mi solicitud?

Después de que se confirme por correo electrónico la apertura de su solicitud de cambio, se verificarán todos los documentos necesarios requeridos por los Términos y Condiciones. Si son todos correctos, disponemos de un plazo de 14 días calendario para responder a su pedido.

¿Cómo cambio mi voucher?

Al recibir su voucher, puede ir a la tienda participante que haya elegido y presentárselo al encargado de la tienda para cambiarlo por Productos participantes. Los productos de cambio estarán sujetos a la disponibilidad del producto en las tiendas físicas participantes.

¿Cuál será el valor considerado para el cambio de mi voucher?

El valor de su voucher corresponderá al valor total del producto que usted compró y quiere cambiar, (aprobado en el proceso de solicitud de cambio), con el volumen total limitado a 18 litros por pedido de cambio.

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

El voucher solo contempla el valor total del producto reclamado en el proceso de solicitud de cambio. Los valores referentes a mano de obra, herramientas o cualquier otro detalle relacionado con el proceso de pintura son de total responsabilidad del consumidor.

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

Si el valor de su canje es mayor al valor del voucher, el pago del valor adicional a la tienda participante es responsabilidad del consumidor. Y, si el valor de tu cambio es inferior al del voucher, podrás elegir y adquirir otros productos AkzoNobel hasta completar el valor total (independientemente de la cantidad de litros que resulte del valor). En caso contrario, se perderá el importe restante.

¿Puedo cambiar mi voucher en cualquier tienda?

No. Puedes optar por realizar el cambio en una tienda física participante (mencionadas anteriormente). Tu voucher sólo podrá ser cambiado en la opción elegida, entre las disponibles y participantes, durante tu proceso de solicitud de cambio. Una vez que elijas la tienda que deseas cambiar, no será aceptado en otro punto de venta.

¿Puedo cambiarlo en la misma tienda donde hice mi compra?

Si la tienda donde realizó su compra es participante de la campaña, listada como disponible en el sitio web www.garantiacoral.com.bo, podrá seleccionarla durante su solicitud de cambio para que su servicio se realice en la misma ubicación.

¿Cuánto tiempo tengo para cambiar mi voucher?

Tienes hasta 30 (treinta) días calendario para realizar el cambio, contados a partir de la fecha de emisión del voucher. Si no se utiliza dentro de este plazo, perderá su validez y ya no se podrá utilizar. En este caso no será posible el reembolso de valores monetarios.

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

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

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

No. La única opción para cambiar tu producto es a través del voucher generado y aprobado por Coral al abrir una solicitud de cambio a través de los canales oficiales.

¿Tengo que devolver el producto comprado después de solicitar un cambio?

No es necesario que devuelva el producto. No se aceptarán devoluciones. La eliminación correcta de cualquier producto es responsabilidad del solicitante.

No puedo adjuntar mis documentos en el formulario en línea. ¿Hay alguna otra forma de subir los archivos?

Sí. Puede comunicarse directamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente y Consumidor (SACC) al teléfono (591) – 69002511; o envía un correo electrónico a coralbolivia@akzonobel.com para enviar los documentos requeridos para tu solicitud de cambio.

¿Existen solicitudes o límites de productos?

Sí, puede solicitar el cambio de hasta 18 (dieciocho) litros por pedido de productos participantes, el cual podrá realizarse una sola vez por cliente y respectiva factura de compra del producto adquirido, durante todo el período de la Campaña.

Si no me gusta el producto adquirido en el cambio, ¿puedo cambiarlo de nuevo?

No. El cambio podrá realizarse una sola vez por cliente y respectiva Factura de compra del primer producto adquirido durante todo el período de la Campaña.

¿Cuáles son los motivos de que no es procedente el cambio?

La “Garantía Coral” 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 envase del producto y en las fichas técnicas. Además, solicitudes de cambio de productos no participantes y también más de un reclamo por carnet de identidad, entre otros.

Tengo dudas sobre Garantía Coral ¿Dónde puedo aclarar estas dudas?

Si tiene alguna consulta, puede comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente al correo electrónico coralbolivia@akzonobel.com o al teléfono: (591) – 69002511.