

## Regulamento Garantia Estendida para Exteriores

### Termos e Condições – Consumidor

1. A presente campanha é realizada pela Akzo Nobel Ltda., sediada no endereço Av. Papa João XXIII, 2.100 – Bloco A – Bairro Vila Carlina, no Município de Mauá, CEP nº 09370-901, no Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ nº 60.561.719/0095-03, ora simplesmente AkzoNobel, sendo regida pelo presente regulamento.

1.1. A participação nesta Campanha é voluntária e gratuita, não implicando em qualquer modalidade de sorteio ou prognóstico, nem está vinculada a distribuição gratuita de prêmios nos termos da Lei 5.768/71 e do Decreto número 70.961/72.

2. **Definição de “Garantia Estendida”:** A AkzoNobel garante, por período indeterminado e de forma gratuita, a substituição dos **Produtos Participantes** - Sol & Chuva Acrílico Total e Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante, nas versões em lata 18L/16L e galão 3,6L/ 3,2L) - ao consumidor que: (a) utilize os produtos apenas no ambiente externo de sua residência; e (b) ative gratuitamente a garantia estendida, nos termos dos itens 5 e 6 deste regulamento, na hipótese de os **Produtos** apresentarem, exclusivamente, qualquer um dos dois problemas:

(i) **craqueamento**, consubstanciado em pequenas fendas contínuas e interligadas que se formam apenas na película do acabamento/tinta); e

(ii) **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.

Abaixo imagens ilustrativas do **Descascamento** e do **Craqueamento**:



2.1. **NÃO** estão cobertas pela Garantia Estendida para Exteriores as situações abaixo:

a) “Desgaste Natural”: É a deterioração do produto decorrente de seu uso natural, sem que esse fato gere danos ao consumidor ou terceiros. O desgaste natural deverá ser observado, além das alterações decorrentes do lapso temporal a partir da aplicação, as ações decorrentes de (i) Intempéries tais como: exposição a UV Solar, chuvas ácidas etc.; (ii) Ataques químicos; e (iii) Patologias como: algas, fungos e vegetações etc.

b) “Vício Oculto Estrutural”: As edificações deverão estar devidamente aptas a receber os serviços de pintura, estando isentas de vícios ou patologias em suas estruturas, que possam

dificultar, danificar ou alterar o resultado dos serviços e a performance dos produtos que serão aplicados. Na hipótese de dano posterior à aplicação dos Produtos Participantes desta Campanha, caso o dano seja decorrente de vício oculto nas estruturas do imóvel e, portanto, não seja decorrente do Produto, a Garantia Estendida para Exteriores não será aplicada.

c) “Outras Hipóteses”:

- 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.
- Danos decorrentes da aplicação dos Produtos Participantes nas áreas internas do imóvel.
- Reclamações em imóveis que não se enquadrem como residenciais, nos termos do item 3.
- Outros danos não elencados neste item e que não envolvam craqueamento ou descascamento das pinturas.

2.2. A “Garantia Estendida para Exteriores” cobrirá somente:

- (i) Os produtos aplicados em parede exterior da residência, ou seja, em ambiente externo do imóvel;
- (ii) Os produtos aplicados em residência privativa unifamiliar, excluídas as residências prediais em condomínio e as suas respectivas áreas comuns, nos termos do item 3;
- (iii) Os danos que envolvam craqueamento e descascamento, nos termos do item 2; e
- (iv) Os produtos cujo preparo da superfície e aplicação tenham seguido as instruções da AkzoNobel descritas nas embalagens dos respectivos produtos, assim como em boletins técnicos dos produtos participantes.

**3. Quem pode participar da Campanha:** 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.

**4. Período da Campanha:** A campanha “Garantia Estendida para Exteriores” iniciará em 1º de outubro de 2022 e será válida por período indeterminado.

**5. Regras:** As regras da presente Campanha são as seguintes:

5.1. Para ativar o direito de uso da garantia estendida é necessária a realização de um registro prévio no site da campanha, a ser realizado em até 60 (sessenta) dias após a data de aquisição do produto.

5.1.1. O preenchimento incompleto ou incorreto desses dados irá inviabilizar o acesso a qualquer termo ou troca de produto aplicável a campanha.

5.2. 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 fotos de cada parede/ superfície 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 fotos de cada da parede/ superfície com o referido produto participante da campanha já aplicado; e

(vii) Em relação às fotos, é necessário obedecer aos critérios abaixo:

- a) São obrigatórias fotos retiradas a 1,5m de distância de cada uma das paredes / superfícies onde o produto foi aplicado;
- b) São obrigatórias fotos retiradas da parede de forma ampla, permitindo identificá-la em relação ao imóvel aplicado; e
- c) c) As fotos deverão ser nítidas e com a devida identificação de cada parede e ambiente.

5.3. A AkzoNobel se reserva no direito de solicitar documentos complementares que julgar pertinente – como comprovante de residência ou carnê IPTU – para fins de comprovação de que se trata de imóvel para fins exclusivamente residenciais, nos termos do item 3.

5.4. A “Garantia Estendida para Exteriores” cobre apenas a substituição do Produto Selecionado e exclui qualquer reclamação de mão de obra ou outros custos em relação ao produto original ou de substituição, incluindo frete, deslocamento, etc. A substituição do Produto Selecionado deverá ser feita mediante produto similar ao reclamado, do portfólio da AkzoNobel, em termos

de formulação e destinação do produto, à qualquer momento de tempo em que seja solicitado o acionamento da garantia estendida.

5.5. O Produto de Substituição (o qual foi aberta a reclamação) está limitado à quantidade de 5 (cinco) latas, equivalente a 90 (noventa) litros por cliente. A reclamação poderá ser feita uma única vez por cliente.

5.6. acionamento da Garantia deverá ser feito obrigatoriamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a verificação da Falha do Produto.

5.7. **Documentação e informações necessárias:** Para dar seguimento ao pedido de substituição, o consumidor deverá:

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 nesse 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), observando aos mesmos requisitos do item “5.2.vii”;

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.

5.8. Observando-se integralmente as condições acima citadas, o registro da reclamação será apreciado para andamento e verificação de procedência.

5.9. A AkzoNobel se reserva no direito de solicitar imagens complementares da superfície e poderá também poderá enviar um representante para avaliar a área pintada em questão e verificar se o pedido é baseado em uma compra de boa-fé de um Produto Selecionado e para garantir que o Produto Selecionado e sua aplicação atendem às condições exigidas para que a “Garantia Estendida para Exteriores” seja aplicada.

5.10. A **AkzoNobel**, através de seu SACC, possui o prazo de 14 (quatorze) dias, contados do envio correto da documentação pelo consumidor, para avaliar a procedência da reclamação, e:

#### **I - Na hipótese de improcedência da reclamação:**

a) Sinalizar o consumidor por email, com a recusa devidamente justificada, no prazo assinalado acima.

b) A tentativa de execução da Garantia Estendida dos Produtos Selecionados, se feita em desacordo com estes Termos e Condições será considerada inválida.

c) Se um pedido for recusado porque os termos da “Garantia Estendida para Exteriores” não foram cumpridos, a decisão da **AkzoNobel** é final e não passível de qualquer tipo de recurso.

## **II – Na hipótese de procedência da reclamação:**

a) um voucher para o Produto de Substituição será enviado ao Participante que efetuou o pedido no prazo informado acima, através do e-mail previamente indicado pelo Participante, para aquisição de produto similar ou equivalente ao reclamado, nos termos do item 5.3 deste regulamento.

b) O Participante poderá resgatar/utilizar seu voucher para a substituição do Produto Selecionado na loja indicada na emissão do Voucher ou na Loja Coral (endereço eletrônico: lojacoral.com), no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o envio do voucher pela AkzoNobel ao e-mail do Participante. Será de responsabilidade exclusiva do Participante verificar o recebimento do voucher em seu correio eletrônico.

c) Os Produtos de Substituição estarão sujeitos à disponibilidade de produto e/ou atendimento na loja indicada para troca e/ou na Loja Coral. Aplicam-se os termos e condições do voucher completo. No caso de o Participante escolher realizar a troca do voucher na Loja Coral, ele deverá realizar o pedido de compra do produto selecionado participante no website e antes de finalizar a compra, deverá incluir o código do voucher no campo destinado a código promocional e/ou de desconto, para que o valor do voucher seja habilitado na referida compra. Caso o Participante não insira o código do voucher nesse campo, a atividade será considerada como uma compra de produto e não substituição prevista na presente Campanha.

5.10. A troca do *voucher* será realizada, preferencialmente, por outro produto, nos termos do item “c” acima. Entretanto, exclusivamente em virtude da indisponibilidade dos Produtos de Substituição, ausência de pontos de venda acessíveis ao consumidor ou outros motivos de forma maior, o *voucher* será reembolsado em moeda corrente nacional, no valor vigente de produto similar ou mais próximo em termos de formulação à proposição reclamada.

5.10.1. 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, 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.

5.11. A AkzoNobel, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, se reserva ao direito de rejeitar o pedido de execução da Garantia Estendida se houver indícios ou motivos para acreditar que eles são fraudulentos ou que houve uma violação de qualquer um destes Termos e Condições.

5.12. A AkzoNobel não se responsabiliza por pedidos feitos de forma incompleta, ilegível, fora do período de vigência da campanha, danificada ou perdida. A prova de apresentação de uma reclamação não é prova de recebimento.

5.13. Solicitação(ões) de terceiro que não comprovem ter adquirido o Produto Selecionado ou então submissões conjuntas não serão aceitos pela AkzoNobel.

5.14. A tentativa de execução da Garantia Estendida dos Produtos Selecionados, se feita em desacordo com estes Termos e Condições será considerada inválida. Se um pedido for recusado

porque os termos da “Garantia Estendida para Exteriores” não foram cumpridos, a decisão da AkzoNobel é final e não passível de qualquer tipo de recurso.

## 6. Disposições Gerais.

6.1. Se qualquer disposição destes Termos e Condições for considerada em qualquer tribunal ou autoridade competente inválida, ilegal ou inexecutável, essa disposição será considerada como não fazendo parte dos Termos e Condições e não afetará a executoriedade do restante das disposições dos Termos e Condições.

6.2. 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.

6.3. A AkzoNobel não será responsável por qualquer:

6.3.1. Condições, garantias ou outros termos que não estão incluídos na “Garantia Estendida para Exteriores” ou nestes Termos e Condições; ou

6.3.2. O participante autoriza expressamente o uso de seus dados pessoais informados por ele e coletados pela AkzoNobel em razão da presente Campanha para o fim específico de realizar o programa previsto nesta Campanha, como por exemplo, emissão de voucher, registro interno, identificação da loja mais próxima para troca do Produto, etc.

6.3.3. Os dados serão mantidos de acordo com a Política de Privacidade da AkzoNobel, por período de 30 (trinta) anos, podendo o participante solicitar a exclusão de seus dados da plataforma da AkzoNobel, através do endereço de email e telefones indicados no item 7.6 abaixo.

6.3.4. Nos termos do item 6.3.3. acima, a permanência do participante na presente campanha é vinculada à manutenção de seus dados. Neste sentido, na hipótese de solicitação de exclusão de seus dados pessoais da plataforma da AkzoNobel, o participante perderá o direito de usufruir dos benefícios da presente campanha.

6.4. Guarde estes Termos e Condições para referência futura.

6.5. Esta campanha “Garantia Estendida para Exteriores” é regida pelas leis do Brasil e está sujeita à jurisdição exclusiva dos tribunais do Brasil.

6.6. Em caso de dúvidas, o endereço de e-mail para todas as correspondências relacionadas à Garantia Estendida para Exteriores é [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com). O número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor é 0800 11 77 11.