

---

## **Preguntas Frecuentes**

### **Relanzamiento línea Duralba Protección Sol & Lluvia**

#### **Y Garantía Extendida**

---

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

*Las pinturas para paredes de la línea Duralba Protección Sol & Lluvia traen actualizaciones en aspectos como durabilidad, resistencia y protección contra la exposición a la intemperie, especialmente en las bases del sistema tintométrico, 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.*

*Además el producto Duralba Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante, ofrece una garantía extendida gratuita contra cuarteo y descascamiento (aplicable en los casos contemplados en el reglamento de dicha campaña).*

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

*Tanto Duralba Protección Sol & Lluvia Super Acrílico como Duralba Protección Sol & Lluvia Frentes 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 envase 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 pinturas Duralba 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 y repintadas. Todas las aplicaciones deben seguir las instrucciones de preparación de la superficie y aplicación del producto, que aparecen en la parte posterior del envase.*

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

*El período de durabilidad del color varía de acuerdo a las condiciones climáticas de cada región donde se aplique, lo que puede favorecer o incidir más en el mantenimiento de su aspecto original.*

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

*Los colores del sistema tintométrico de la nueva línea Duralba Protección Sol & Lluvia fueron cuidadosamente desarrollados para reproducir fielmente las referencias de la gama de colores de Alba. 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 entintado, 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.*

### **¿Cambiarán los códigos SKU/FINI de blancos y Bases?**

*No. Los códigos de producto no se han cambiado.*

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

*No, la oferta de colores listos para usar, así como la oferta de colores disponibles a través del sistema de tintado, sigue siendo la misma.*

### **¿Qué es la garantía extendida para el producto Duralba Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante?**

*Es nuestra garantía que, al adquirir nuestro producto Duralba Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante (descrito 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 resida en esa propiedad, contra defectos de cuarteo y descascaramiento. De modo que si en algún momento el producto presentara 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?**

*El producto participante es Duralba Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante, en todos los tamaños de envases.*

### **¿Quién puede participar?**

*Podrá participar en el Campaña "Garantía Extendida para Exteriores". 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 la activación para que se haga efectiva.*

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

*El registro que activa el derecho a solicitar la Garantía Extendida (en los términos del reglamento de garantía) debe realizarse en un plazo máximo de 60 (sesenta) días corridos después de la compra del producto (fecha de la factura). Es importante que este registro se haga previo al pintado de las superficies, 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" tiene una vigencia indefinida, limitada en 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" sin previo aviso y en cualquier momento. No obstante, todas las solicitudes de sustitución del Producto Seleccionado realizadas de conformidad con estos Términos y Condiciones 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 el producto Duralba Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante aplicado 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 filtración 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 puedo encontrar las reglas de la garantía extendida?**

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

<https://www.alba.com.ar/es/garantiaextendida>

### **¿Cuáles son los datos/pasos necesarios para activar la garantía extendida?**

Para activar en forma gratuita el derecho a la garantía extendida, se solicitará al consumidor la realización de los siguientes pasos:

- (i) Completar el formulario disponible en el sitio web: <https://www.alba.com.ar/es/garantiaextendida>;
- (ii) Cargar de factura o ticket de compra, en el que se vea claramente la descripción del producto participante adquirido, cantidad de producto y fecha de compra;
- (iii) Informar la tienda o revendedor donde se adquirió el producto;
- (iv) Informar la dirección de aplicación del producto participante en la campaña;
- (v) Subir las 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 en el dorso del envase;
- (vi) Subir una foto de la pared/superficie con el mencionado producto participante en la campaña ya aplicado.

## **¿Cómo reclamo mi garantía extendida?**

*Para solicitar la reposición del producto en garantía, completá el formulario disponible en el sitio web <https://www.alba.com.ar/es/garantiaextendida>; o comunicáte directamente con nuestro Centro de Información al Cliente al 0800 333 2522; para ello debés contar con todos los documentos necesarios, descritos en los Términos y Condiciones. Después de abrir la solicitud, si todos los documentos están correctos y de acuerdo, dentro de los 14 días corridos te daremos una devolución. Si tu solicitud es válida, te 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 tu vale, podés ir a la tienda de tu elección y presentárselo al vendedor para canjearlo por productos participantes. Pero recordá: tenés hasta 30 días para canjearlo. Una vez emitido el vale, no se puede modificar.*

## **¿Cuáles son los datos/pasos obligatorios para solicitar un 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 (cuarteo y descascamiento);*

*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) Compartir 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 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 vale 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 tu 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 para darte una devolución a tu pedido.*

### **¿Cómo canjeo mi vale?**

*Después de recibir tu vale, debes ir a la tienda elegida y presentarlo al vendedor para canjearlo por los productos participantes. Recordá que después de emitido el vale, no es posible modificarlo. 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 vale?**

*El valor de tu vale corresponderá al valor total del producto reclamado en el proceso de solicitud de cambio, con el volumen total limitado a 100 litros por pedido de cambio.*

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

*El vale 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 vale?**

*Si el valor de tu 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 vale, 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 vale en cualquier tienda?**

*No, podrás canjear su vale en la tienda elegida, entre las opciones presentadas como disponibles al abrir la solicitud. Tu vale 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 la tienda elegida como punto de cambio?**

*No, una vez emitido el vale no se puede modificar.*

### **¿Cuánto tiempo tengo para canjear mi vale?**

*Tenés hasta 30 (treinta) días corridos para realizar el cambio, contados a partir de la fecha de emisión del vale. Si no lo utilizás dentro de este plazo, el vale perderá su validez y ya no podrá utilizarse. No procederá en este caso ningún reembolso o indemnización de valores monetarios.*

### **Después de emitir el vale, ¿es posible modificarlo o cancelarlo?**

*El vale no puede ser modificado o cancelado después de haber sido emitido.*

### **¿Cuál es el valor del vale que se emitirá al consumidor al solicitar el cambio?**

*Al consumidor se le otorgará un vale con 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 vale 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 CIC 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 CIC 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, se puede solicitar el canje de hasta 100 (cien) litros por pedido del producto participante, el cual podrá realizarse una sola vez por cliente y 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 envase del producto y/o en los boletines técnicos.*

*Además, solicitudes de cambio de productos no participantes y/o más de un reclamo por solicitante.*

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

*Si tenés alguna duda, podés ponerte en contacto con nuestro Centro de Información al Cliente (teléfono: 08000 333 2522.)*