

---

## **Preguntas Frecuentes - Campaña Garantía Alba**

---

### **¿Qué es la Garantía Alba?**

*Es nuestra garantía que al comprar nuestros productos premium participantes (descritos en este documento), obtendrá el color de tus sueños, una terminación uniforme y un cubritivo ideal en su pintura. Pero, si no está satisfecho, Alba 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 la terminación uniforme de su pintura?**

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

*La “Garantía Alba” 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 Alba 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 una terminación uniforme como imaginaste, Alba garantiza su reemplazo.*

*Importante: Los productos de la familia Alba Design Efectos Especiales tienen como característica inherente una terminación 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 una terminación no uniforme, pero si se puede cambiar si el color no es el que imaginaste o si el cubritivo no es el ideal.*

*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 la terminación final. Por lo tanto, aunque cambie de producto, la percepción de la terminación puede seguir siendo la misma si la preparación de la superficie no se realiza correctamente.*

### **¿Qué significa no estar satisfecho con el cubritivo?**

*Pintar menos manos hace que todo sea más fácil, rápido y práctico. Los exclusivos pigmentos Acotone concentrados y de alto poder de teñido, garantizan un cubritivo óptimo en 2 o 3 manos\* para nuestros productos Premium, pero si no queda satisfecho le cambiamos el producto, tal y como establece esta normativa.*

\*Más del 90% de los colores cubren en 2 o 3 manos para productos premium de terminación mate.

## **¿Dónde puedo encontrar el reglamento de la campaña?**

*El reglamento de la campaña se encuentra disponible en el sitio web [www.garantiaalba.com.ar](http://www.garantiaalba.com.ar)*

## **¿Quién puede participar de esta campaña?**

*Podrá participar de esta campaña, y además acceder a la Garantía Alba si se cumplen los demás recaudos previstos en este Reglamento, cualquier persona física residente de la República Argentina, mayor de 18 (dieciocho) años, con excepción a los funcionarios, agentes, colaboradores, directores y/o gerentes de AkzoNobel o sus empresas relacionadas, controladas o controlantes, ya sea directa o indirectamente, así como de las agencias de marketing y/o publicidad involucradas en la Garantía Alba y de franquiciados o empresas clientes de AkzoNobel, o proveedoras de esta última, sus cónyuges y parientes de primer y segundo grados (padres, hijos, abuelos, nietos y hermanos) (en adelante "el Participante").*

## **¿Cuál es la duración de la campaña?**

*La campaña "Garantía Alba" es válida para compras de productos participantes que hayan sido realizadas exclusivamente desde el 01/10/2022 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.garantiaalba.com.ar](http://www.garantiaalba.com.ar)*

*Alba se reserva el derecho de rescindir, retirar, modificar o finalizar esta campaña de "Garantía Alba" 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?**

*La compra puede ser hecha en cualquier tienda de la República Argentina, pero el cambio de su producto es posible solamente en las tiendas participantes. Consulte todas las tiendas participantes en el sitio web [www.garantiaalba.com.ar](http://www.garantiaalba.com.ar)*

## **¿Cómo solicito mi cambio?**

*Para solicitar el cambio, debe completar el formulario disponible en el sitio web [www.garantiaalba.com.ar](http://www.garantiaalba.com.ar) o comunicarse directamente con nuestro Centro de Información al Cliente (CIC) Alba a través de la línea 0800 333 2522; o al correo electrónico [alba@akzonobel.com](mailto:alba@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.*

*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) Una copia legible de la factura de compra del Producto Seleccionado, en la que consten los detalles del Producto Seleccionado, la fecha de la compra, local donde se realizó la compra, junto con su razón social, CUIT y domicilio, así como el precio pagado por el Producto Seleccionado. Necesita también el dato de la cantidad de manos realizadas con la pintura;*
- b) Una descripción de la insatisfacción presentada en relación al Color de Sus Sueños, o la Terminación Uniforme o Cubritivo Ideal del Producto Seleccionado;*
- c) Dirección completa, incluyendo código postal, en la cual se aplicó el Producto Seleccionado, así como los siguientes datos personales del Participante solicitante: nombre y apellido, Documento Nacional de Identidad, correo electrónico y teléfono de contacto;*
- d) Dos (2) fotografías de la(s) pared(es) pintada(s) con el Producto Seleccionado, una con la imagen próxima (que presente la imagen clara del acabado y color de la pared) y otra ampliada de la pared (en la que se pueda apreciar la imagen de la pared pintada);*
- e) Para evaluar el "Color de sus Sueños" o la "Terminación Uniforme" o el "Cubritivo Ideal", el Participante debe, obligatoriamente, probar la pintura o el producto adquirido en una superficie mínima de 30 cm x 30 cm.*
- e) Una (1) fotografía con la imagen legible del número del lote que se encuentra impreso en la etiqueta ubicada en el envase del producto.*
- f) Deberá haber completado el Formulario disponible en el sitio web [www.garantiaalba.com.ar](http://www.garantiaalba.com.ar), que incluya especialmente la información sobre la tienda en la cual el Participante adquirió el Producto Seleccionado (indicando razón social de la tienda, CUIT y domicilio).*

## **¿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: Albalatex Design Mate, Albalatex Design Satinado; Albalatex Design Toque de Luz; Alba Design Efecto Especial Cemento Alisado; Alba Design Efecto Especial Mármol; Alba Design Efecto Especial Velvet/Nuage; Albalatex Mate; Albalatex Ultralavable; Alba Baños & Cocinas; Duralba Acrílico y Duralba Frentes Impermeabilizante, en todos sus tamaños de envase.*

## **¿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 (ya sea Alba, Cetol, Alabastine, u otra marca de AkzoNobel) 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 incrementado en un 10% (diez por ciento), (aprobado en el proceso de solicitud de cambio), con el volumen total limitado a 20 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 incrementado en un 10% (diez por ciento). 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. 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 donde deseas cambiar, el voucher 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.garantiaalba.com.ar](http://www.garantiaalba.com.ar), 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 ni 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 Alba 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 Centro de Información al Cliente (CIC) Alba a través de la línea 0800 333 2522; o envía un correo electrónico a [alba@akzonobel.com](mailto:alba@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 20 (veinte) litros por pedido de productos participantes, el cual podrá realizarse una sola vez por cliente con su respectiva factura de compra del producto adquirido, durante todo el período de la Campaña. Cada consumidor puede presentar una única factura durante todo el período de la Campaña. Mientras que cada factura puede usarse una única vez, sin poder volver a ser presentada por el mismo u otro cliente.*

### **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 Alba" 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 en 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, no se aceptarán solicitudes de cambio de productos no participantes ni tampoco más de un reclamo por persona, entre otros.*

### **Tengo dudas sobre Garantía Alba ¿Dónde puedo aclarar estas dudas?**

*Si tiene alguna consulta, puede comunicarse con nuestro Centro de Información al Cliente (CIC) Alba al correo electrónico [alba@akzonobel.com](mailto:alba@akzonobel.com) o al teléfono 0800 333 2522.*