



## Preguntas Frecuentes

### Campaña Garantía Protecto

#### ¿Qué es la Garantía Protecto?

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

#### ¿Cuáles productos aplican en la Garantía Protecto?

Esta garantía aplica para estas marquillas en cualquier presentación y según disponibilidad del país/punto de venta: Koraza Ultra Impermeabilizante, Koraza Súper Acrílico Mate/Satín, Dry Block 3en1 Mate/Satín, High Standard Látex Mate/Satín así como High Standard UltraLavable

#### ¿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 la 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 Protecto" 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 Protecto 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, Protecto garantiza su reemplazo.

#### ¿Qué significa no estar satisfecho con el cubrimiento?

Pintar menos manos hace que todo sea más fácil, rápido y práctico. Protecto garantiza un cubrimiento 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 <https://protectopinturas.com>

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

Podrá participar de esta campaña, y además acceder a la Garantía Protecto si se cumplen los demás recaudos previstos en este Reglamento, cualquier persona física residente del país, 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 Protecto 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").

### **¿Cuáles son las tiendas participantes en la campaña?**

La compra puede ser hecha en cualquier tienda pero el cambio de su producto es posible solamente en las tiendas participantes. Consulte todas las tiendas participantes en el sitio web <https://protectopinturas.com>

### **¿Cómo solicito mi cambio?**

Para solicitar el cambio, debe completar el formulario disponible en el sitio <https://protectopinturas.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 de forma impresa 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, cédula jurídica 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 Cubrimiento 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 "Cubrimiento 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 <https://protectopinturas.com> que incluya especialmente la información sobre la tienda en la cual el Participante adquirió el Producto Seleccionado (indicando razón social de la tienda, cédula jurídica (RUT-RUC-RTN) 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: Koraza Ultra, Koraza Super Acrílico, High Standard Látex, High Standard Ultralavable y Dry Block Mate/Satín.

### **¿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 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 impreso 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 con el volumen total limitado a 5 galones 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. 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 <https://protectopinturas.com> 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 Protecto 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.

### **¿Existen solicitudes o límites de productos?**

Sí, puede solicitar el cambio de hasta 5 (cinco) galones 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 Protecto” 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 Protecto ¿Dónde puedo aclarar estas dudas?**

Si tiene alguna consulta, puede comunicarse con nuestro Centro de Servicio al Cliente (SAC) Protecto: Costa Rica: [serviciocliente.cr@akzonobel.com](mailto:serviciocliente.cr@akzonobel.com) Tel. + 506 2216-6100 | Honduras: [serviciocliente.HN@akzonobel.com](mailto:serviciocliente.HN@akzonobel.com) | Guatemala: [serviciocliente.GT@akzonobel.com](mailto:serviciocliente.GT@akzonobel.com)