

---

## **Perguntas Frequentes - Campanha Garantia Coral**

---

### **O que é a Garantia Coral?**

*É a nossa garantia de que, ao comprar os nossos produtos premium participantes (descritos neste documento), você terá a cor dos seus sonhos e um acabamento uniforme na sua pintura. Mas, caso você não fique satisfeito, a Coral se compromete a substituí-lo para você, desde que observadas todas as regras previstas no regulamento da campanha. Nossa Garantia, sua certeza.*

### **O que seria não estar satisfeito com a cor?**

*Nós reconhecemos que escolher a cor dos seus sonhos nem sempre é uma tarefa fácil. Por isso, se a cor escolhida não ficar como você imaginou, nós trocaremos o produto para você, na forma prevista no presente regulamento. O Produto de Substituição não pode ser da mesma cor que o Produto Selecionado objeto da reclamação, sendo que nessa hipótese não será devida qualquer substituição de produto.*

### **O que seria não estar satisfeito com o acabamento uniforme na sua pintura?**

*Quando pintamos nossas paredes, esperamos que fiquem com um ótimo acabamento. Com os nossos produtos, garantimos um acabamento uniforme, mas caso você não fique satisfeito nós trocaremos o produto para você, na forma prevista no presente regulamento.*

*A “Garantia Coral” cobrirá somente os casos em que efetivamente a superfície tenha sido previamente preparada e de acordo com as instruções de preparação e aplicação da AkzoNobel descritas nas embalagens dos respectivos produtos, assim como em boletins técnicos dos produtos participantes descritos neste documento. Mesmo que todas as ações acima tenham sido adotadas, se a tinta premium participante não apresentar um acabamento uniforme como você imaginou, a AkzoNobel garante a sua substituição.*

*Importante: Os produtos da família Coral Decora Efeitos Especiais possuem como característica inerente o acabamento não uniforme, uma vez que sua aplicação pela sua própria natureza já implica em nuances não regulares na parede. Portanto, esses produtos não poderão ser substituídos em razão da alegação de acabamento não uniforme.*

*Importante também mencionar que a tinta tende a acompanhar eventuais imperfeições da superfície em que for aplicada, e a ferramenta utilizada para aplicação também pode influenciar no acabamento final. Sendo assim, mesmo que você troque o seu produto, a percepção do acabamento pode continuar a mesma caso a preparação da superfície não seja realizada da maneira correta.*

### **Onde posso encontrar o regulamento dessa campanha?**

*O regulamento da campanha está disponível no site [www.coral.com.br/garantiacoral](http://www.coral.com.br/garantiacoral).*

### **Quem pode participar dessa campanha?**

*Poderá participar da campanha “Garantia Coral” qualquer pessoa física residente nas cidades descritas nesse documento, maior de 18 (dezoito) anos, (“Participante” ou “Participantes”),*

*exceto os funcionários, prepostos, colaboradores, diretores ou gerentes da AkzoNobel ou suas empresas coligadas, controladas ou controladoras direta ou indiretamente, bem como das agências de propaganda e publicidade envolvidas na Campanha e de empresas fornecedoras, seus cônjuges e parentes de primeiro e segundo grau (pais, filhos, avós, netos e irmãos).*

### **Qual o período de vigência da campanha?**

*A campanha “Garantia Coral” é válida para as compras dos produtos participantes que tenham sido realizadas exclusivamente no período de 01/07/2021 a 31/12/2021 e cujas solicitações de substituição tenham sido registradas até 27/02/2022, seguindo as orientações do Termos & Condições disponível no site [www.coral.com.br/garantiacoral](http://www.coral.com.br/garantiacoral). A AkzoNobel se reserva no direito de finalizar, retirar, alterar ou rescindir a presente campanha “Garantia Coral” sem aviso prévio e a qualquer tempo. Porém, todos os pedidos de substituição feitos de acordo com os Termos e Condições, desde que antes da campanha ter sido finalizada, retirada, alterada ou rescindida serão devidamente cumpridos.*

### **Quais são as lojas participantes para troca?**

*A compra pode ser feita em qualquer loja do Brasil. Porém, para realizar a troca, apenas nas lojas participantes. Você pode consultar todas as lojas participantes e as regiões atendidas pela Garantia Coral no site campanha [www.coral.com.br/garantiacoral](http://www.coral.com.br/garantiacoral).*

### **Como faço para solicitar minha troca?**

*Para solicitar sua troca você deve preencher o formulário completo disponível no site [www.coral.com.br/garantiacoral](http://www.coral.com.br/garantiacoral) ou entrar em contato direto com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor (SACC) pelo telefone 08000 11 77 11; ou e-mail [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com), com todos os documentos necessários, descritos no Termos e Condições, em mãos. Após a abertura da sua solicitação, se todos os documentos estiverem corretos e de acordo, em até 14 dias corridos daremos um retorno. Se sua solicitação for procedente, enviaremos um voucher para o e-mail informado (verificar spam) com o valor total do produto reclamado a ser resgatado em uma das lojas participantes ou na Loja Coral Online. Após o recebimento do seu voucher, você pode ir até a loja participante escolhida e apresentá-lo ao vendedor atendente para realização da sua troca por produtos participantes. Caso tenha optado pela troca na Loja Coral Online, após escolher os produtos, selecione a opção "Finalizar pedido", clique no campo "Adicionar cupom de desconto", antes de encerrar a compra, e insira o código recebido completo. Mas, lembre-se: Você tem até 30 dias corridos para realizá-la. Após a emissão do voucher, não é possível alterá-lo.*

### **Quais são os dados/documentos obrigatórios para que eu possa solicitar minha troca?**

*Você precisa ter em mãos todos os itens a seguir:*

- a) Uma cópia legível da Nota Fiscal de compra/ aquisição do Produto mostrando os detalhes do Produto Selecionado que o Participante comprou, a data e local da compra, os dados (razão social, CNPJ e endereço) do revendedor, e o preço pago pelos produtos selecionados;*
- b) Uma descrição do problema encontrado com a cor ou o acabamento do produto;*
- c) O seu código postal (CEP) e endereço completo onde você aplicou o produto, bem como seus dados pessoais: nome completo, CPF, endereço de e-mail e telefone de contato;*

d) Duas (2) fotografias da(s) parede(s) pintada(s) com o produto, 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);

e) Uma (1) fotografia com a imagem legível do número do lote que está impresso na etiqueta localizada na embalagem do produto.

### **Qual o prazo de solicitação de troca após a compra do produto?**

Os pedidos de substituição deverão ser feitos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos após a compra do seu produto (data da nota fiscal), independentemente da data em que ele tiver sido aplicado.

### **Quais são os produtos participantes?**

Os produtos premium participantes são: Coral Decora Matte, Coral Decora Seda, Coral Decora Diamante, Coral Decora Efeitos Especiais (essa linha apenas para a cor dos seus sonhos) - Coral Decora Efeito Especial Cimento Queimado, Coral Decora Efeito Especial Mármore e Coral Decora Efeito Especial Velvet/Nuage), Coral Super Lavável, Coral 3 em 1, Coral Renova paredes & tetos, Coral Renova azulejos & muito mais, Coral Renova tetos banheiros & cozinhas, Coral Renova gesso & drywall, Coral Proteção Sol&Chuva Acrílico Total ou Coral Proteção Sol&Chuva Pintura Impermeabilizante, em todos seus tamanhos de embalagem.

### **Por quais produtos posso realizar minha troca?**

A substituição do Produto Selecionado deverá ser feita somente por Produtos Participantes descritos nesse documento, excetuando a situação em que o voucher tiver valor superior ao produto escolhido para a sua substituição, situação na qual o participante poderá adquirir outros produtos da AkzoNobel (restante da linha Coral, Coralit, Sparlack, Cetol, Alabastine, Hammerite) em complemento ao Produto de Substituição.

### **Qual o prazo de avaliação da minha solicitação?**

Depois que a abertura da sua solicitação de troca for confirmada por e-mail, será feita a conferência de todos os documentos necessários exigido pelo Termos e Condições. Se eles estiverem todos corretos, temos o prazo de 14 dias corridos para retornar com a devolutiva sobre o seu pedido.

### **Como realizar a troca do meu voucher?**

Após o recebimento do seu voucher, você pode ir até a loja participante escolhida e apresentá-lo ao vendedor atendente na loja para realização da sua troca por Produtos Participantes. Caso tenha optado por realizar a troca na Loja Online Coral, se sua região for atendida, basta escolher os produtos, selecionar a opção "Finalizar pedido", clicar no campo "Adicionar cupom de desconto", antes de encerrar a compra, e inserir o código recebido completo. Lembrando que após a emissão do voucher, não é possível alterá-lo. Os Produtos de Substituição estarão sujeitos à disponibilidade de produto e/ou atendimento na Loja Coral Online e nas lojas físicas participantes

### **Qual será o valor considerado para troca no meu voucher?**

*O valor do seu voucher será correspondente ao valor total do produto reclamado no processo de solicitação de troca, com o volume total limitado a 18 litros por pedido de troca.*

### **O que será contemplado no valor do voucher? A mão de obra também será coberta pela Campanha?**

*O voucher contempla apenas o valor total do produto reclamado no processo de solicitação de troca. Valores referentes a mão de obra, ferramentas ou qualquer outro detalhe relacionado ao processo de pintura são de total responsabilidade do consumidor.*

### **E se o valor da minha troca for diferente do valor do voucher?**

*Caso o valor da sua troca seja superior ao valor do voucher, o pagamento do valor adicional junto a loja participante é de responsabilidade do consumidor. E, caso o valor da sua troca seja menor do que o do voucher, você poderá escolher e adquirir outros produtos da AkzoNobel para completar o valor total (independentemente da quantidade de litros que o valor resultará). Caso isso não ocorra, o valor remanescente será perdido.*

### **Posso trocar meu voucher em qualquer loja?**

*Não. Você poderá escolher realizar a troca em uma loja física participante ou na Loja Coral Online. O seu voucher só poderá ser trocado na opção escolhida, dentre as disponíveis e participantes, durante o seu processo de solicitação de troca. Uma vez escolhida a loja que deseja realizar a troca, ele não será aceito em outro ponto de venda.*

### **Posso fazer a troca na mesma loja onde realizei minha compra?**

*Se a loja em que você realizou a sua compra for participante da campanha, constando como disponível no site [www.coral.com.br/qarantiacoral](http://www.coral.com.br/qarantiacoral), você poderá selecioná-la durante a sua solicitação de troca para que seu atendimento seja realizado no mesmo local.*

### **Comprei em uma loja não participante, ainda assim posso realizar minha troca em uma loja participante?**

*Sim, contanto que a loja em que foi realizada a compra esteja dentro das cidades participantes.*

### **Quanto tempo eu tenho para trocar o meu voucher?**

*Você tem até 30 (trinta) dias corridos para realizar a troca, contados a partir da data de emissão do voucher. Caso ele não seja utilizado dentro desse prazo, o mesmo perderá a sua validade e não poderá mais ser utilizado. Não será cabível qualquer tipo de ressarcimento de valores monetários nesse caso.*

### **Após a emissão do voucher, é possível alterá-lo ou cancelá-lo?**

*O voucher não poderá ser alterado ou cancelado após a sua emissão.*

### **Existe outra opção de reembolso por exemplo em dinheiro ao invés do voucher de troca?**

*Não. A única opção de troca do seu produto é por meio do voucher gerado e aprovado pela AkzoNobel por meio da abertura de solicitação de troca pelos canais oficiais.*

### **Eu preciso devolver o produto adquirido após solicitar a troca?**

*Não é necessário que você devolva o produto. As devoluções não serão aceitas. O descarte correto de qualquer produto é de responsabilidade do solicitante.*

**Não estou conseguindo anexar meus documentos no formulário online. Existe alguma outra forma de enviar os arquivos?**

*Sim. Você pode entrar contato direto com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor (SACC) pelo telefone 0800 11 77 11; ou e-mail [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com) para enviar os documentos necessários para a sua solicitação de troca.*

**Existe algum limite de solicitações ou de produto?**

*Sim, você pode solicitar a troca de até 18 (dezoito) litros por solicitação de produtos participantes, a qual poderá ser feita uma única vez por cliente e respectiva Nota Fiscal de compra do produto comprado, durante todo o período da Campanha.*

**Se não gostar do produto adquirido na troca, posso trocá-lo novamente?**

*Não. A troca poderá ser feita uma única vez por reclamação, cliente e respectiva Nota Fiscal de compra do primeiro produto comprado durante todo o período da Campanha.*

**Quais são os motivos para negativa da solicitação?**

*A "Garantia Coral" não cobre problemas que tenham sido causados devido a razões alheias ao produto comprado, por exemplo, um problema no substrato ou limpeza incorreta da superfície; ou em razão de má aplicação ou mau uso do produto, por exemplo, aplicação em superfícies que não foram devidamente preparadas ou aplicadas de outra forma que não de acordo com as orientações e instruções de preparação e aplicação, descritas nas embalagens e boletins técnicos dos produtos. Além disso, pedidos de troca de produtos não participantes e também mais de uma reclamação por CPF, entre outros.*

**Estou com dúvidas sobre a promoção. Onde posso esclarecer essas dúvidas?**

*Em caso de dúvidas você pode entrar em com a nossa Central de Atendimento ao Cliente por e-mail [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com) ou por telefone: 0800 011 77 11.*