



## **Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral (Garantía Coral)**

### **1. Antecedentes**

Pinturas Coral de Bolivia LTDA. ("Pinturas Coral"), es una marca que pertenece a la multinacional holandesa AkzoNobel, con presencia en más de 150 países en el mundo y 300 años de historia en el rubro de las Pinturas.

En Bolivia, tiene una trayectoria de presencia de marca hace más de 40 años, y 25 años de producción local, cuya fábrica está ubicada en el Parque Industrial de la ciudad de Santa Cruz, a su vez, complementa su portafolio importando productos desde los países de Brasil y Uruguay.

### **2. Objetivo**

Con la intención de fortalecer el share de branding en las principales plazas del país, y de consolidar su presencia en Bolivia como la compañía líder en su rubro; Pinturas Coral ha desarrollado el presente Plan de desarrollo de Imagen Corporativa, mismo que tiene el fin de dar a conocer los productos, servicios, así como la imagen corporativa de Pinturas Coral en el mercado boliviano.

### **3. Medios**

Para el desarrollo del presente plan, se tiene previsto entregar como regalos de cortesía, vouchers de cortesía a los consumidores (como consumidor final del producto) que cumplan con el perfil del mercado y reglas impuestas en el punto 4 de este Plan de Desarrollo sobre el cual Pinturas Coral tiene por objetivo dar a conocer su imagen corporativa. El voucher de cortesía (en adelante, el "voucher") será del mismo valor que el producto comprado por lo consumidor.

Sólo los consumidores finales pueden participar en este plan de desarrollo de Imagen Corporativa en el mercado boliviano.

La participación en esta Campaña es posible solamente al consumidor final y es voluntaria y gratuita, y no implica ningún tipo de promoción empresarial, sorteo o rifa, ni está vinculada a la distribución gratuita de premios.

Pinturas Coral garantiza que la pintura premium participante (productos participantes descritos en el punto 4 de este Plan de Desarrollo) proporcionará al

consumidor (i) el color de tus sueños o (ii) un acabado uniforme. En caso de que el consumidor no esté conforme con el color o el acabado de la pintura, Pinturas Coral se compromete a sustituirlo mediante la entrega de un voucher de cortesía, que no constituye un regalo, sino que es una sustitución de productos que la empresa proporciona a los consumidores que no están conformes con el producto inicial que adquirieron, este voucher de cortesía tendrá el mismo valor que el producto comprado por el consumidor, siempre que se respeten todas las normas establecidas en este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral denominado "Garantía Coral".

A efectos de claridad de los conceptos "color de tus sueños" y "acabado uniforme", la siguiente definición:

(a) "El color de tus sueños": Reconocemos que elegir el color de tus sueños no siempre es una tarea fácil. Entonces, si el color elegido no se ve como lo imaginaba, cambiaremos el producto para ti.

b) "Acabado uniforme": Cuando pintamos nuestras paredes, esperamos que el acabado se vea genial. Con nuestros productos garantizamos un acabado uniforme, pero en caso de que no quedes satisfecho te cambiamos el producto.

#### **4. Perfil del mercado sobre el que se aplicará el Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral y Validación de los documentos enviados por el Consumidor**

El Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral está dirigido a determinados grupos de consumidores del territorio de Bolivia, que cuenten con el siguiente perfil:

Cualquier consumidor final en el territorio nacional, mayor de 18 (dieciocho) años<sup>1</sup>, que consideren que i) el color o el acabado de pintura (productos descritos en el punto 4 de este Plan de Desarrollo) que eligieron no refleja lo que el consumidor imaginó.

Este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral abarca exclusivamente los siguientes productos de AkzoNobel: Coral Decora Matte, Coral Decora Seda, Coral Decora Diamante, Coral Decora Efeitos Especiais (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, Coral Proteção Sol&Chuva Pintura Impermeabilizante o Coral Sol&Lluvia Frentes, en todos sus tamaños de envase (en adelante denominado "Producto Seleccionado" o "Productos Seleccionados"), en el territorio boliviano.

---

<sup>1</sup> Excepto los funcionarios, agentes, colaboradores, directores o gerentes de la empresa o sus empresas coligadas, controladas o controladoras directa o indirectamente, así como de las agencias de propaganda y publicidad involucradas en el Plan de Desarrollo y de empresas suministradoras y distribuidoras, sus cónyuges y parientes de primer y segundo grados (padres, hijos, abuelos, nietos y hermanos)

A partir de la compra realizada por el consumidor, éste dispondrá de un plazo de 60 (sesenta) días corridos, tras la compra del Producto inicial, independientemente de la fecha en que el producto fuera aplicado, para iniciar una reclamación en los términos de este Plan de Desarrollo y solicitar el voucher de cortesía para canjearlo por un producto diferente. En ese sentido, es importante aclarar que el voucher de cortesía no es un regalo, sino que es un documento que permitirá la sustitución de productos que la empresa proporciona a los consumidores que no están conformes con el producto inicial que adquirieron.

En estos casos, el consumidor deberá suministrar a la empresa:

1. Una copia legible de la factura de Compra/ adquisición del Producto en que constan los detalles del Producto Seleccionado que el Participante compró, la fecha y local de la compra, los datos (razón social, NIT, y dirección) del revendedor, y el precio pagado por el Producto Seleccionado;
2. Una descripción del problema encontrado con el color o el acabado del Producto Seleccionado;
3. Dirección completa en el cual se aplicó el Producto Seleccionado, así como datos del solicitante, tales como: nombre completo, Cedula de Identidad, correo electrónico y teléfono de contacto;
4. Dos (2) fotografías de la(s) pared(es) pintada(s) con el Producto adquirido por el cliente, una con la imagen próxima (que presente la imagen clara del acabado y color de la pared) y otra con la visión ampliada de la pared (en la que se pueda apreciar la imagen de la pared pintada);
5. Para evaluar el "color de sus sueños" o el "acabado uniforme", el consumidor debe, obligatoriamente, probar la pintura o el producto adquirido en una superficie mínima de 30x30 cm.
6. Una (1) fotografía con la imagen legible del número del lote que se encuentra impreso en la etiqueta ubicada en el envase del producto.
7. Llenado completo del formulario disponible en el sitio de la empresa, especialmente con la información sobre la tienda en la cual el cliente adquirió el producto.

Una vez Pinturas Coral reciba estos documentos por parte del comprador (consumidor final), podrá enviar un representante para evaluar el área pintada en análisis y verificar si el pedido se basa en una compra de buena fe de un Producto Seleccionado y para garantizar que el Producto y su aplicación atiendan a las condiciones exigidas para que se aplique el Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral. Asimismo, el representante podrá evaluar si el Producto fue aplicado en superficies debidamente preparadas y de acuerdo con las orientaciones e instrucciones de preparación y aplicación descritas en los envases y boletines técnicos de los Productos.

Una vez se valide que el producto no cumplió las expectativas del cliente, debido a que el color de pintura o el acabado (productos descritos en el punto 4 de este Plan

de Desarrollo) que eligió no refleja lo que el consumidor imaginó, y siempre que el Producto Seleccionado se haya aplicado sobre superficies debidamente preparadas y de acuerdo con las directrices e instrucciones de preparación y aplicación de Pinturas Coral (descritas en los envases y boletines técnicos de los Productos Seleccionados), la solicitud de sustitución se considerará válida si la descripción del problema y la fotografía demuestran que el Producto Seleccionado se aplicó sobre la superficie y no consiguió el color o el acabado uniforme deseado.

#### **5. Validación final del pedido de sustitución por parte de Pinturas Coral**

La validación final del pedido de sustitución por parte de Pinturas Coral sólo tendrá lugar una vez que el consumidor haya presentado toda la información y los documentos a Pinturas Coral. Así, se procederá de la siguiente manera:

- a) Se enviará un “voucher de cortesía” en beneficio del consumidor en el plazo máximo de 14 (catorce) días corridos contados de la validación final de la empresa, a través del correo electrónico previamente indicado por el consumidor. El valor del “voucher de cortesía” será el correspondiente al producto objeto del pedido de reemplazo.
- b) El consumidor podrá utilizar su voucher para el reemplazo del Producto en cualquier tienda, en el plazo máximo de 30 (treinta) días corridos tras el envío del voucher por la empresa al correo electrónico del consumidor. Será de responsabilidad exclusiva del consumidor verificar la recepción del voucher en su correo electrónico.
- c) El voucher solo será canjeable por otros productos participantes de la marca (descritos en el punto 4 de este Plan de Desarrollo). Los Productos están sujetos a la disponibilidad y/o atención en la tienda participante. La lista de tiendas participantes de la campaña se encuentra disponible en [www.garantiacoral.com.bo](http://www.garantiacoral.com.bo).
- d) En el caso de que el consumidor solicite el canje del voucher debido al acabado no uniforme, el voucher será emitido preferencialmente para el mismo producto en reemplazo al Producto Seleccionado que fue considerado insatisfactorio.
- e) En el caso de que el consumidor solicite el canje del voucher debido a una disconformidad relacionada al color de la pintura, el Producto de Reemplazo, a ser canjeado con el voucher, no puede ser del mismo color que el Producto objeto del reclamo.
- f) En el caso de que el voucher presente valor superior al precio del (de los) Producto(s) elegido(s) por el Participante para que se sustituya(n) el producto objeto de disconformidad, el Participante podrá adquirir y/o elegir otro(s) producto(s) de la línea AkzoNobel (mismo que estos productos no están descritos en el punto 4 de este Plan de Desarrollo) para su adquisición, de forma adicional a aquello(s) Producto(s) de Reemplazo. En el caso de que el valor del voucher presente valor inferior al precio del (de los) Producto(s) de Reemplazo, se aclara desde ya que el Participante será

exclusivamente responsable por el pago del valor adicional junto a la tienda participante.

- g) La empresa deja a su exclusiva discreción y a cualquier tiempo, se reserva el derecho de rechazar el pedido de reemplazo en el caso de que haya indicios o motivos para creer que ellos son fraudulentos o que ocurrió violación de cualquier Término o Condición del presente Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral.
- h) La empresa no se hace responsable por pedidos realizados de forma incompleta, ilegible, fuera del período de vigencia de la empresa, dañada o perdida. La prueba de presentación de un reclamo no es prueba de recepción.
- i) No es necesario que los consumidores devuelvan el producto objeto del pedido de reemplazo (a menos que se solicite por la empresa). No se aceptarán devoluciones de productos. El descarte correcto de cualquier producto es de responsabilidad será exclusiva del cliente.
- j) Solicitación(es) de terceros que no comprueben haber adquirido el Producto Seleccionado o, entonces, sumisiones conjuntas no se aceptarán por la empresa.

## **6. Exclusiones del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral (Regalos de cortesía Coral)**

El Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral no beneficia a consumidores cuyos problemas que fueron causados debido a motivos extraños al Producto (por ejemplo, un problema con el sustrato) o debido a mala aplicación del Producto (por ejemplo, aplicación en superficies que no fueron debidamente preparadas o aplicadas de otra forma que no de acuerdo con las orientaciones e instrucciones de preparo y aplicación descritas en los envases y boletines técnicos de los Productos.

Los pedidos de reemplazo realizados en disconformidad con este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral serán considerados inválidos. En el caso de que se rechace un pedido porque no se cumplieron los términos del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral, la decisión de la empresa es final y no pasible de cualquier tipo de recurso.

En ningún caso el valor del voucher de cortesía podrá ser canjeado y/o reembolsado, ya sea parcial o integralmente, por valores monetarios, es decir, dentro del presente Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral Campaña el consumidor no tendrá derecho a devolución del valor pagado por los Productos y que fueron objeto del pedido de reemplazo, una vez que no se tratan de productos con defecto de cualquier naturaleza.

En el caso de que el consumidor no utilice el voucher en el plazo de 30 (treinta) días corridos de su emisión y recepción, perderá su validez y no podrá ser utilizado, y el Participante pierde el derecho de su utilización. No se aplicará cualquier tipo de devolución de valores monetarios.

## **7. Reglas del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral (Regalos de cortesía Coral)**

El Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral beneficia al consumidor proporcionándole un voucher de cortesía que solo cubre el reemplazo del Producto inicial y excluye cualquier reclamo de mano de obra u otros costes con respecto al producto original o de reemplazo, inclusive flete, desplazamiento etc.

En ese sentido, es importante aclarar que el voucher de cortesía no es un regalo, sino que es un documento que permitirá la sustitución de productos que la empresa proporciona a los consumidores que no están conformes con el producto inicial que adquirieron.

El reemplazo del Producto inicial se deberá realizar solamente por Productos Participantes descritos en el punto 4 de este Plan de Desarrollo, se exceptúa la situación en que el voucher presente valor superior al producto elegido para su reemplazo (“Producto de Reemplazo” o “Productos de Reemplazo”), situación en la cual podrá el Participante adquirir otros productos de la línea AkzoNobel (mismo que estos productos no están descritos en el punto 4 de este Plan de Desarrollo) en complemento al Producto de Reemplazo (por lo tanto, puede alcanzar una cantidad mayor que 18 litros de productos canjeados).

El Producto ser canjeado con el voucher de cortesía está limitado a la cantidad de 18 (dieciocho) litros por solicitud de sustitución, que sólo puede hacerse una vez por consumidor y factura de compra respectiva de los Productos seleccionados.

El Producto ser canjeado con el voucher de cortesía solamente podrá ser solicitado por la persona que compró el Producto Seleccionado, mediante la indicación y presentación de la respectiva Nota Fiscal de adquisición del Producto Participante y desde que observadas todas las reglas previstas en este reglamento.

Los productos de la familia Coral Decora Efectos Especiales poseen como característica inherente el acabado no uniforme, una vez que su aplicación por su propia naturaleza ya conlleva matices no regulares en la pared. Por lo tanto, no se podrán reemplazar esos productos debido a la alegación de acabado no uniforme.

Se deberán realizar los pedidos de reemplazo exclusivamente a través de: (i) llenado de formulario disponible en el sitio: [garantiacoral.com.bo](http://garantiacoral.com.bo); o (ii) contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente y Consumidor (SACC) por el teléfono +591 69002511, o (iii) correo electrónico: [coralbolivia@akzonobel.com](mailto:coralbolivia@akzonobel.com).

## **8. Otras disposiciones Generales del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral (Regalos de cortesía Coral)**

El voucher de cortesía no posee valor monetario, no es un premio, no es transferible o pasible de ser cedido a tercero y no puede ser usado junto con otras ofertas o

promociones. No se suministrará cualquier valor monetario o alternativa al voucher de cortesía.

La empresa no será responsable por cualquier pérdida, daño o coste directo o indirecto, daño emergente incurrido por cualquier Participante con relación al Producto inicial y/o al producto canjeado con el voucher de cortesía, o el costo de cualquier trabajo para la aplicación del Producto.

## **9. Ejecución del Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa de Pinturas Coral**

Dicho programa se llevará a cabo en el mes de marzo del 2022 sobre los consumidores que se encuentren dentro del perfil precedentemente descrito y que consideren que i) el color de pintura que eligieron no refleja lo que el cliente imaginó, y ii) que no esté satisfecho con el acabado uniforme del producto de la empresa sobre sus paredes, del 07/03/2022 al 31/05/2022, y que hayan comunicado esta consideración a la empresa hasta el 31/07/22.

Pinturas Coral identificará a los consumidores que se encuentren dentro del perfil descrito y les entregará un “voucher de cortesía”, que permita a Pinturas Coral dar a conocer su imagen corporativa en el segmento del mercado al que el mayorista pertenece. El programa podrá ejecutarse nuevamente en el futuro.

En ese sentido, es importante aclarar que el voucher de cortesía no es un regalo, sino que es un documento que permitirá la sustitución de productos que la empresa proporciona a los consumidores que no están conformes con el producto inicial que adquirieron.

## **10. Disposiciones Finales:**

Pinturas Coral recogerá los datos personales y de contacto del consumidor exclusivamente para su uso en atención a este Plan de Desarrollo. El consumidor queda informado de que sus datos no se compartirán con terceros ni se utilizarán para fines distintos, pero podrán compartirse con la Autoridad del Juego y otros organismos gubernamentales si lo solicitan.

El participante autoriza expresamente el uso de sus datos personales informados por él y recogidos por Pinturas Coral con motivo de la presente Campaña con la finalidad específica de llevar a cabo el programa previsto en esta Campaña, como por ejemplo la emisión de un bono, el registro interno, la identificación de la tienda más cercana para canjear el Producto, etc. Los datos se conservarán de acuerdo con la Política de Privacidad de Pinturas Coral.

Este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa se llevará a cabo durante un período determinado, siempre que los participantes respeten las normas establecidas en el presente Plan de Desarrollo. La definición de "Garantía Coral" proporcionada en el presente documento no debe confundirse con el término legal de garantía del producto, tal como se establece en el Código de Protección del Consumidor. Por lo tanto, los Consumidores Participantes y/o cualquier tercero no pueden asumir que

los Productos que participan en esta campaña son productos con algún vicio y/o defecto.

Este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa campaña se lleva a cabo por liberalidad del Pinturas Coral, sin ninguna obligación de mantenimiento o prórroga por un periodo superior al Periodo de Campaña previsto en el punto 7 de este Plan de Desarrollo.

Pinturas Coral no será responsable de ninguna condición, garantías u otros términos que no estén incluidos en la "Garantía Coral" o en estas Condiciones Generales.

Pinturas Coral sugiere que el consumidor participante guarde estos Términos y Condiciones para futuras consultas.

Este Plan de Desarrollo de Imagen Corporativa "Garantía Coral" se rige por las leyes de Bolivia y está sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Bolivia.

De esta forma, el Programa de Desarrollo de Imagen Corporativa de Coral aproxima a la marca con el grupo de consumidores y a su vez desarrolla e impulsa la presencia de la imagen corporativa de Pinturas Coral en el mercado boliviano.

#### **11. Tiendas participantes:**

<b>Ciudad</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Dirección</b>
<b>Santa Cruz</b>	MERCANTIL LEÓN SHOWROOM	Av. Velarde N° 51
<b>Santa Cruz</b>	SHOPPING COLOR	Tercer anillo interno (Av. Mario Gutierrez) esq. Rómulo Mercado, frente a comercial Indana
<b>Santa Cruz</b>	FERRETERIA FEER	Av. Brasil frente al enmallado a lado de Casa Kurmi