

Reglamento Garantía Extendida Alba para exteriores

Términos y Condiciones – Consumidor

1. Akzo Nobel Argentina S.A., CUIT 30-50052945-4, con domicilio legal en Cecilia Grierson 255, 6to piso °, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina (en adelante,

“AkzoNobel”), organiza y lleva a cabo la presente acción de Garantía Extendida para exteriores, que se rige por el presente reglamento.

1.1. La participación en esta acción es voluntaria y gratuita, y no implica cualquier modalidad de sorteo o certamen, ni se vincula al ofrecimiento de premios o regalos cuya entrega se encuentre librada al azar, o bien, que, según la normativa aplicable, requiera algún tipo de autorización previa específica ante una autoridad de contralor para su desarrollo.

2. Objeto de “Garantía Extendida”: AkzoNobel garantiza, por un período indeterminado desde la fecha de adquisición del producto y de forma gratuita, la reposición del Producto Participantes en territorio argentino –

Productos para paredes: Duralba Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante, en todas sus versiones y tamaños: 20L/ 17,4L/10L/4L/3,6L/1,0L/0,9L)

Productos para techos y azoteas: Duralba Techos Transitable y Duralba Techos Total en las versiones 20k, 10k, 4k y Duralba Techos Multisuperficie en las versiones 24k (promocional), 20k, 12k, 5k

- al consumidor que active gratuitamente la garantía extendida, de acuerdo con el punto 5 de este reglamento, en caso de que el Producto presente, exclusivamente, alguno de los dos problemas:

En el caso de productos para paredes

(i) cuarteo, consistente en pequeñas grietas continuas e interconectadas que se forman solamente en el acabado de la pintura); y
(ii) descascaramiento, consistente en la falta de adherencia del producto aplicado sobre la superficie, resultando en el desenganche del revestimiento de la pintura en la mayor parte del local en se la aplicó.

En el caso de productos para techos y azoteas:

(ii) cuarteo, consistente en pequeñas grietas continuas e interconectadas que se forman solamente en el revestimiento de la pintura).

A continuación, se muestran imágenes ilustrativas del cuarteo y el descascaramiento, respectivamente:



2.1. Las siguientes situaciones NO están cubiertas por la Garantía Extendida para exteriores:

a) “Desgaste Natural”: Es el deterioro del producto proveniente de su uso natural.

El desgaste natural a partir de la aplicación está relacionado a: (i) condiciones de intemperie: tales como: exposición a los rayos UV, lluvias ácidas,

etc.; (ii) ataque químico, entendiéndose por tal al contacto de la pintura con otros productos, que pueda tener un impacto estético o estructural en la película de pintura; y (iii) patologías como: algas, hongos y vegetaciones etc. La Garantía Extendida no será aplicable en estos casos.

d) “Vicio Oculto Estructural”: Las edificaciones donde se aplique la pintura deberán estar debidamente aptas a recibir los servicios de pintura, encontrándose exentas de vicios o patologías en sus estructuras, que puedan dificultar, dañar o modificar el resultado de los productos que serán aplicados. En el caso de daño posterior a la aplicación del producto Participante de esta garantía, en el caso de que el daño se origine por un vicio oculto en las estructuras del inmueble y, por lo tanto, no se origine del Producto, no se aplicará la Garantía

Extendida para Exteriores.

e) "Otras hipótesis":

- Daños en la pintura causados por fallas ocultas en la fachada, techos o azoteas, o sea, cuando la estructura de la propiedad presenta daños que no son perceptibles en el momento de la aplicación de la pintura, pero que se manifiestan con el tiempo;
- Daños en la pintura causados por técnicas de construcción, incluyendo fisuras, arañosos estructurales, desprendimiento de la argamasa, burbujas e hinchazones por corrosiones de las estructuras;
- Daños en la pintura causados por personas o animales, con o sin intención;
- Daños en la pintura causados por filtración de agua;
- En caso de que la superficie de aplicación de los productos haya sido revestida o retocada con posterioridad a la aplicación de la pintura a la que se le atribuye Fallas del Producto;
- La decoloración de la pintura, inherente a una pigmentación específica;
- Daños en la pintura por motivos de fuerza mayor (catástrofes naturales, fuegos, tempestades etc.);
- La formación de musgo o moho, el surgimiento de algas;
- Daños causados por grafitis;
- Daños indirectos, sea cual sea la forma; y
- Otros daños no enumerados en este punto y que no impliquen el cuarteo o descascaramiento de la pintura (según aplique para cada tipo de producto)

2.2. La "Garantía Extendida para Exteriores" cubrirá el producto Participante solamente cuando se verifique la concurrencia de los siguientes requisitos:

- (i) Que el producto Participante haya sido aplicado en el domicilio real (unidad privativa unifamiliar) del consumidor adquirente de la misma;
- (ii) Que el producto presente los daños que involucren cuarteo y/o descascaramiento, según corresponda en los términos del apartado 2 arriba, sin haberse verificado ninguna de las excepciones contempladas en el punto 2.1; y
- (iii) Los productos cuya preparación de la superficie y aplicación hayan seguido las instrucciones de AkzoNobel descriptas en los envases de los respectivos productos, bien como en boletines técnicos de los Productos Participantes.

3. Quién puede participar de la Acción: Podrá participar de la acción “Garantía Extendida para Exteriores” cualquier persona física domiciliada en el territorio nacional de la República Argentina, mayor de 18 (dieciocho) años, que califique como consumidor según la ley 24.240, y que aplique el producto exclusivamente en su domicilio real (en adelante “el Solicitante”).

4. Período de la Acción: La acción “Garantía Extendida para Exteriores” es válida desde 1º de mayo de 2025 por período indeterminado y AkzoNobel podrá finalizar la acción unilateralmente y sin previo aviso, salvaguardando los derechos del consumidor que haya adquirido los productos durante la vigencia de la acción.

5. Reglas: Las reglas de la presente Acción son las listadas a continuación:

5.1. Activación de la Garantía Extendida para Exteriores: Para activar el derecho de uso de la garantía extendida es necesaria la realización de un registro previo en el sitio web <https://www.alba.com.ar/es/garantiaextendida>, dentro de un plazo improrrogable de hasta 60 (sesenta días) tras la fecha de adquisición del Producto Participante.

5.1.1. El llenado incompleto o incorrecto de esos datos obsta y excluye el acceso del consumidor a la Garantía Extendida para Exteriores.

5.2. Para que el consumidor pueda ejercer la garantía extendida, deberá cumplir con los siguientes pasos:

- (i) llenado de formulario disponible en el sitio: <https://www.alba.com.ar/es/garantiaextendida>;
- (ii) cargar en el lugar que disponga el formulario la factura de compra del Producto Participante, en la cual sea posible observar claramente la descripción del Producto Participante adquirido, cantidad de productos y fecha de compra;
- (iii) informar la tienda o revendedor en que se realizó la adquisición del producto;
- (iv) informar en qué domicilio se aplicará el Producto Participante en la acción;
- (v) cargar en el lugar que disponga el formulario una foto de cada una de las paredes/superficies donde se aplicará el producto (antes de proceder a pintarla), que deberá encontrarse debidamente preparada y de acuerdo con las instrucciones especificadas de preparación de superficies contenidas en el envase del referido producto;
- (vi) cargar en el lugar que disponga el formulario una foto de cada una de las paredes/ superficies con el referido Producto Participante de la acción ya aplicado; y

(vii) En lo que respecta a las fotografías, deben cumplirse los siguientes criterios:

- (a) Son obligatorias las fotografías tomadas a 1,5 m de distancia de cada una de las paredes/superficies donde se aplicó el producto;
- (b) Es obligatorio tomar fotografías de cada una de las paredes, de forma amplia y desde una distancia considerable para poder identificar qué pared y qué habitación del inmueble; y
- (c) Las fotos deben ser claras y con la debida identificación de cada pared y ambiente/habitación del inmueble.

5.3. La “Garantía Extendida para Exteriores” cubre solamente el reemplazo del Producto Participante, lo que excluye cualquier reclamo de mano de obra u otros costos en relación con el Producto Participante original o de reemplazo, inclusive flete, viáticos, etc. El reemplazo del Producto Participante deberá realizarse mediante producto similar al reclamado, del porfolio de AkzoNobel, en términos de formulación y destino del producto, en cualquier momento dentro de la vigencia de la Garantía, en los casos en que se solicite la activación de la Garantía Extendida.

5.4. El producto de reemplazo que entregará AkzoNobel como reemplazo del Producto Seleccionado está limitado a la cantidad de 100 (cien) litros por cliente, y el cliente puede activar la Garantía Extendida y solicitar el cambio de producto una sola vez, vinculado a una sola Factura. El cliente será notificado de la activación del derecho de Garantía Extendida por correo electrónico.

5.5. Se deberá realizar el reclamo para la efectivización de la Garantía, de forma inexcusable, dentro del plazo máximo e improrrogable de 30 (treinta) días de haberse verificado la Falla del Producto.

5.6. Documentación e informaciones necesarias: Para que pueda darse curso favorable al pedido de reemplazo del Producto Participante, el Solicitante deberá:

- a) Haber realizado, dentro del plazo, el registro de activación de la garantía, el consumidor debe seguir siendo el residente de la casa en la que se aplicó el producto en el momento de reclamar la Garantía Extendida y así como informar/compartir por medio del sitio web los datos y documentos que se listan a continuación:
- b) Describir el problema encontrado con el Producto Participante; la superficie pintada con el

referido Producto Participante debe ser afectada por una o más de las condiciones especificadas en este reglamento (cuarteo y descascaramiento según aplique para cada producto), sin que se verifiquen ninguna de las excepciones a la cobertura de la Garantía Extendida referidas en el punto 2.1;

- c) Informar el código postal (CP) y domicilio en el cual se aplicó el Producto Participante, así como datos del solicitante, tales como: nombre completo, documento nacional de identidad, correo electrónico y teléfono de contacto del solicitante;
- d) Subir al sitio web referido dos (2) fotografías de cada una de la(s) superficie(s) pintada(s) con el Producto

Participante, una con la imagen próxima (que presente la imagen clara de la terminación y color de la superficie) y otra con la visión ampliada de la superficie (que presente la imagen de la misma pintada insertada en la habitación en que se encuentra ubicada), respetando los mismos requisitos del punto "5.2.vii";

- e) Llenar totalmente el formulario disponible en el sitio web de la acción.

5.7. Al cumplirse integralmente las condiciones arriba indicadas, el reclamo será apreciado y se verificará su procedencia.

5.8. AkzoNobel se reserva el derecho de solicitar imágenes complementarias de la superficie y podrá, incluso, enviar un representante para evaluar el área pintada bajo análisis y verificar si se cumplen las condiciones exigidas para que la "Garantía Extendida para Exteriores" se aplique.

5.9. AkzoNobel, a través de su CIC, dispone de un plazo de 14 (catorce) días, a partir del envío correcto de la documentación por parte del consumidor, para evaluar los motivos de la reclamación, y

I - En caso de que la denuncia sea infundada:

- a) Señalar al consumidor por correo electrónico, con el rechazo debidamente justificado, en el plazo indicado anteriormente.
- b) El intento de ejecutar la Garantía Extendida de los Productos Seleccionados, si se hace en desacuerdo con estos Términos y Condiciones será considerado inválido.
- c) Si se rechaza una reclamación porque no se cumplen los términos de la "Garantía Extendida", la decisión de AkzoNobel es definitiva y no está sujeta a ningún tipo de recurso.

II - En el caso de que la demanda sea correcta:

- a) se enviará un vale por el Producto de Reemplazo al Participante que hizo la solicitud dentro

del plazo informado anteriormente, a través del correo electrónico previamente indicado por el Participante, para la compra de un producto similar o equivalente al reclamado, en los términos del punto 5.3 de este reglamento.

b) El Participante podrá canjear/utilizar su vale para el reemplazo del Producto Seleccionado en la tienda indicada en la emisión del vale en un plazo máximo de treinta (30) días desde que el vale fue enviado por AkzoNobel a la dirección de correo electrónico del Participante. Será responsabilidad exclusiva del Participante verificar la recepción del vale en su correo electrónico.

c) La sustitución de los Productos estará sujeta a la disponibilidad del producto y/o a la atención en la tienda indicada para el cambio. Se aplican los términos y condiciones que se establezcan en el vale.

5.10. El cambio del vale se realizará preferentemente por otro Producto Participante de reemplazo en los términos del punto "c" anterior. Sin embargo, exclusivamente en caso de indisponibilidad de Productos Participantes de reemplazo, ausencia de Tiendas Participantes accesibles al Solicitante u otras razones de fuerza mayor, el vale será canjeado por un valor de reembolso en moneda argentina, al valor actual de mercado de un producto similar o más cercano del Producto Participante en términos de formulación a la propuesta reclamada, a la fecha en que el Solicitante hubiera efectuado el reclamo.

5.10.1 En caso de reembolso del valor del producto en moneda local, la operación será realizada por el propio Servicio de Atención al Cliente de AkzoNobel, que se pondrá en contacto con el Solicitante por correo electrónico o contacto telefónico a efectos de que este le informe la cuenta bancaria de su titularidad a la que AkzoNobel hará la transferencia de dicho valor, la cual se efectivizará al Solicitante en un plazo de 15 (quince) días hábiles desde la recepción de los datos bancarios por parte del Servicio de Atención al Cliente de AkzoNobel. El comprobante del depósito servirá como comprobante de pago.

5.11. AkzoNobel, a su exclusiva discreción y en cualquier momento, se reserva el derecho de rechazar el pedido de cumplimiento de la Garantía Extendida para Exteriores en el caso de que haya indicios o razones para creer que ha mediado fraude o ante el incumplimiento de

cualquiera de estos Términos y Condiciones previstos en esta Garantía. Por el solo hecho de participar, el Solicitante acepta

que, en todos los casos contemplados en el presente punto, la decisión que adopte AkzoNobel será final y definitiva e insusceptible de recurso alguno. Además, AkzoNobel podrá no atender o rechazar, pedidos realizados de forma incompleta, ilegible o fuera de los plazos aquí previstos.

5.12. El reclamo debe ser efectuado en forma personal por quien adquirió el producto. Si el reclamo lo realiza un tercero que no adquirió el producto o si se realiza de forma conjunta por dos o más personas, AkzoNobel no aceptará el reclamo.

5.13. Si se realiza un reclamo respecto del cual no se hayan cumplido todos los términos previstos en el presente documento, el reclamo será rechazado por AkzoNobel, no teniendo el consumidor la posibilidad de recurrir esta decisión.

5.14. Dependiendo de cada caso concreto y siempre que la denegación de la activación de la garantía no conlleve las causas de exclusión de la Garantía Extendida mencionadas en el punto 2.1, el consumidor podrá realizar una nueva solicitud, adaptándose a las normas y directrices presentadas por AkzoNobel.

6. Tratamiento de Datos Personales: AkzoNobel se compromete a mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal recibidos y de tratarlos de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales -Ley N° 25.326 (2000)-, su Decreto reglamentario N° 1558/2001 y demás normativa aplicable.

6.1. A tal efecto, AkzoNobel adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, con arreglo a lo previsto en la legislación vigente en Argentina en materia de protección de datos personales.

6.2. El Solicitante acepta que los datos personales facilitados por éste sean incorporados a una base automatizada, cuya titularidad corresponde a AkzoNobel, con la finalidad de realizar el programa previsto en esta Garantía Extendida para Exteriores, como, por ejemplo, emisión de voucher, registro interno, comunicación con el Solicitante, etc. Se mantendrán los datos de conformidad con la Política de Privacidad de AkzoNobel.

6.3. El Solicitante responderá, en cualquier caso, por la veracidad de los datos facilitados y se responsabilizará de comunicar a AkzoNobel cualquier modificación en los mismos, reservándose

AkzoNobel el derecho a excluir a todo Solicitante que haya facilitado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que legalmente resulten procedentes.

6.4. El Solicitante acepta que AkzoNobel transfiera sus datos de carácter personal a vendedores y/o Tiendas Participantes pertinentes, como así también a todos aquellos terceros que resulten necesarios para la ejecución de objeto previsto en este Reglamento (ya sea operadores de tarjetas de créditos, entidades bancarias, compañías aseguradoras, empresas transportistas, etc.).

6.5. El Solicitante acepta que AkzoNobel y/o los vendedores y/o Tiendas Participantes tienen derecho a comunicarse con él por vía postal, telefónica o electrónica y a enviar la información que AkzoNobel y/o los vendedores y/o Tiendas Participantes consideren pertinente a su exclusivo criterio, incluyendo publicidad e información sobre ofertas y promociones. El Solicitante reconoce que AkzoNobel no será responsable por cualquier uso ilegítimo que los vendedores y/o Tiendas Participantes y/o terceros realicen de los datos personales del Solicitante.

6.6. AkzoNobel podrá compartir los datos personales ingresados por los Solicitantes con sus empleados y/o proveedores con arreglo a la legislación aplicable, a condición de que los terceros utilicen sus datos personales únicamente por cuenta de AkzoNobel, el uso se refiere exclusivamente a la Garantía Extendida y conforme a sus instrucciones. Sin que ello implique una limitación al respecto, entre dichos proveedores se encuentran los siguientes: empresas desarrolladoras, empresas que prestan servicios de hosting y empresas nacionales o internacionales que pertenecen al mismo grupo de empresas que AkzoNobel.

6.7. El Solicitante sólo podrá suministrar datos de terceros cuando en forma previa y por escrito, hubiere obtenido la autorización de los terceros para suministrar dichos datos a AkzoNobel.

6.8. Derecho de acceso, rectificación y supresión de datos: El titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y/o supresión de datos personales, formalizando su requerimiento mediante las vías de contacto que se indican en el presente Reglamento. Recibido el pedido, AkzoNobel realizará dicha rectificación, actualización y/o supresión de corresponder, en un plazo no mayor de 48 hs.

6.9. En cumplimiento del Art. 3 de la Resolución 14/2018 de la Agencia de Acceso a la

Información Pública se informa lo siguiente: “La Agencia de Acceso a la Información Pública, en su carácter de Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que interpongan quienes resulten afectados en sus derechos por incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales”

6.10. Es ilícita cualquier acción o uso de dispositivos, software u otros instrumentos tendientes a interferir tanto en las actividades y operatoria de AkzoNobel, así como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de AkzoNobel. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derechos de propiedad intelectual, seguridad de los sistemas, y/o a las prohibiciones estipuladas en este Reglamento, harán posible a su responsable de las acciones legales pertinentes y a las sanciones que por ley pudieren corresponder.

6.11. La permanencia del participante en la presente garantía está vinculada al mantenimiento de sus datos. En este sentido, en caso de solicitar la eliminación de sus datos personales de la plataforma de AkzoNobel, el participante perderá el derecho a disfrutar de los beneficios de esta garantía.

7. Disposiciones Generales.

7.1. Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones fuera considerada en cualquier tribunal o autoridad competente como inválida, ilegal o inejecutable, esa disposición será considerada como no formando parte de los Términos y Condiciones y no afectará la ejecutabilidad del resto de las disposiciones de los Términos y Condiciones.

7.2. AkzoNobel se reserva el derecho de finalizar o alterar la presente acción “Garantía Extendida para Exteriores” sin aviso previo y en cualquier tiempo. Sin perjuicio de ello, todos los pedidos de reemplazo de Producto Participante realizados de acuerdo con estos Términos y Condiciones con anterioridad a dicha finalización, retiro o alteración serán debidamente cumplidos.

7.3. AkzoNobel no será responsable por cualesquiera otras condiciones, garantías u otros términos que no se encuentren incluidos en el presente Reglamento para regular la presente “Garantía Extendida para Exteriores”.

7.4. El presente Reglamento, así como los términos de la Garantía Extendida para Exteriores aquí previstos, se regirán por y se interpretarán según las leyes de la República Argentina. Cualquier

diferencia, controversia, disputa y/o conflicto que surja en virtud del presente, será sometido a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios en lo Comercial, con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponder.

7.5. Ante cualquier duda y/o consulta en relación a la Garantía Extendida para Exteriores no dude en contactarse con AkzoNobel. A tal efecto, podrá utilizarse cualquiera de los siguientes canales: www.alba.com.ar/es/contactanos, el número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente y Consumidor es 0800 333 2522 o vía mail alba@akzonobel.com.