

## Garantía Extendida para Exteriores

### Términos y Condiciones – Consumidor

1. Se otorga la presente garantía por Pinturas Inca SA. con domicilio a estos efectos en Camino Carlos A. López N°7897, departamento de Montevideo, Uruguay, inscrita en el RUT de la Dirección General Impositiva bajo el n° 210079360017 (en adelante denominada “AkzoNobel”), que se rige por el presente reglamento.

1.1. La participación en esta Campaña por la que se otorga esta garantía es voluntaria y gratuita, y no conlleva cualquier modalidad de sorteo o azar.

1.2. El fabricante de los productos objeto de la presente garantía es Pinturas Inca SA.

2. **Objeto de “Garantía Extendida”:** AkzoNobel garantiza, por un período de 5 (cinco) años desde la fecha de adquisición del producto y de forma gratuita, la reposición de los Productos Participantes - Incafrent Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante e Incamur Protección Sol & Lluvia Súper Acrílico, ambos productos en las versiones lata y galón de 20L/17,4L/4L/3,6L/1,0L/0,9L - al consumidor que active gratuitamente la garantía extendida, de acuerdo con los puntos 5 y 6 de este reglamento, en caso de que los Productos presenten, exclusivamente, alguno de los dos problemas:

(i) **cuarteo** consistente en pequeñas grietas continuas e interconectadas que se forman solamente en el revestimiento del remate/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.

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, sin que tal hecho genere daños al consumidor o a terceros. Se deberá observar el desgaste natural, además de las alteraciones provenientes del lapso temporal, a partir de la aplicación, las acciones originadas en (i) Intemperies tales como: exposición a los rayos UV, lluvias ácidas, etc.; (ii) Ataques químicos, entendiéndose por tal al contacto de la pintura con otros productos, que puede tener un impacto estético o estructural en la película proporcionada por la pintura; y (iii) Patologías como: algas, hongos y vegetaciones etc. La Garantía Extendida no será aplicable en estos casos.

b) "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 de los Productos Participantes 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. La Garantía Extendida no será aplicable en estos casos.

c) "Otras hipótesis":

- Daños en la pintura causados por fallas ocultas en la fachada, 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, inclusive fisuras, arañazos estructurales, destacamentos 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 infiltración de agua;
- Superficie de aplicación de producto que haya sido otra vez revestida o retocada;
- La descoloración de la pintura;
- Daños en la pintura por motivos de fuerza mayor (catástrofes naturales, fuegos, tempestades etc.);
- La formación de musgo o moho, así como el surgimiento de algas;
- Daños causados por grafitis;
- Daños indirectos, sea cual sea la forma.
- Otros daños no enumerados en este punto y que no impliquen el cuarteo o descascamiento de la pintura.

2.2. La "Garantía Extendida para Exteriores" cubrirá solamente:

(i) Los daños que involucren cuarteo y descascamiento, en los términos del apartado 2 arriba; y



(ii) Los productos cuya preparación de la superficie y aplicación hayan seguido las instrucciones de AkzoNobel descritas en los envases de los respectivos productos, bien como en boletines técnicos de los Productos Participantes.

3. **“Productos Participantes”**: La presente garantía abarca, en el territorio uruguayo, exclusivamente los siguientes productos: Incafrent Protección Sol & Lluvia Frentes Impermeabilizante e Incamur Protección Sol & Lluvia Super Acrílico, ambos productos en las versiones lata y galón de 20L/ 17,4L/4L/3,6L/1,0L/0,9L. Las especificaciones técnicas básicas de cada uno de los productos pueden encontrarse en la etiqueta de cada envase y también están disponibles para su download en el sitio web de [inca.com.uy](http://inca.com.uy).

4. **Quién puede ejercer la garantía**: Podrá ejercer la garantía denominada “Garantía Extendida para Exteriores” cualquier persona física residente en el territorio uruguayo, mayor de 18 (dieciocho) años, considerado consumidor, es decir, usuario final del producto.

5. **Período de la garantía**: La “Garantía Extendida para Exteriores” es válida por 5 (cinco) años a partir de la fecha de compra del producto por parte del consumidor y estará disponible para su activación a partir del 1º de octubre de 2022.

6. **Reglas**: Las reglas de la presente garantía son las listadas a continuación:

6.1. Para activar el derecho de uso de la Garantía Extendida para Exteriores es necesaria la realización de un registro previo en el sitio de AkzoNobel, a ser realizado en un plazo de hasta 60 (sesenta días), una vez adquirido del producto. A continuación se indica el sitio web referido: <https://www.inca.com.uy/es/garantiaextendida>.

6.1.1. El llenado incompleto o incorrecto de esos datos implicará que el consumidor no pueda hacer uso de la garantía.

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

(i) llenado de formulario disponible en el siguiente sitio: <https://www.inca.com.uy/es/garantiaextendida>.

(ii) se debe subir al sitio web el comprobante de la compra, donde 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 la dirección donde se aplicará el producto;

(v) Subir una foto al sitio web de cada una de las paredes/ superficies donde se aplicará el producto (antes de la pintura), debidamente preparada de acuerdo con las instrucciones especificadas de preparación de superficies, contenidas en el envase del referido producto;



(vi) Subir una foto al sitio web de cada una de las paredes/ superficies con el referido producto 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.

6.3. La “Garantía Extendida para Exteriores” cubre solamente el reemplazo del producto reclamado (“Producto Seleccionado”) y excluye cualquier reclamo de mano de obra u otros costos respecto del producto original o de reemplazo, inclusive flete, desplazamiento, etc. El reemplazo del Producto Seleccionado deberá realizarse mediante producto similar al reclamado, del porfolio de AkzoNobel, en términos de formulación y destino del producto, en cualquier momento, dentro de los cinco (5) años de vigencia de la garantía, en los casos en que se solicite la activación de la garantía extendida.

6.4. 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.

6.5. Se deberá realizar el reclamo de la Garantía, de forma obligatoria, en el plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir de la verificación de la falla del producto.

**6.6. Documentación e información necesarias:** Para darle continuidad al pedido de reemplazo, el consumidor deberá:

- a) Haber realizado, dentro del plazo, el registro de activación de la garantía especificado arriba, así como informar/ compartir por medio del sitio web referido los datos y evidencias que se detallan a continuación:
- b) Llenar la descripción del problema encontrado en el Producto Seleccionado; la superficie pintada con el referido producto solo pudo haber sido afectada por una o más de las condiciones especificadas en este reglamento (cuarteo y descascamiento); en caso de que la superficie tenga un problema adicional a los cubiertos por esta garantía, la misma no aplicará;
- c) Informar el código postal (CP) y dirección completa en la cual se aplicó el Producto Seleccionado, así como los datos del solicitante, tales como: nombre completo, número de documento de identidad, correo electrónico y teléfono de contacto. En el caso de los productos adquiridos para su uso en inmuebles comerciales, industriales u otros no residenciales, desde que consumidores, es decir, usuarios finales del Producto, la Garantía Extendida deberá ser solicitada y activada por uno de los representantes legales de la persona jurídica que adquiere el producto.;



d) Subir al sitio web referido dos (2) fotografías de cada una de la(s) pared(es) pintada(s) con el Producto Seleccionado: (i) una con la imagen próxima (que presente la imagen clara del remate y color de la pared); y (ii) otra donde se vea toda la pared (donde pueda verse la pared pintada dentro de la habitación en que se encuentra ubicada), respetando los mismos requisitos del punto "6.2.vii";

e) Llenar totalmente el formulario disponible en el sitio web referido;

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

6.8. AkzoNobel se reserva el derecho de solicitar imágenes complementarias de la superficie y podrá, también, enviar un representante para evaluar el área pintada bajo análisis y verificar si el reclamo se basa en una compra de buena fe del Producto Seleccionado, así como para verificar que el Producto Seleccionado y su aplicación cumplen con las condiciones exigidas para que la Garantía Extendida para Exteriores se aplique.

6.9 AkzoNobel, a través de su CIAC, 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 6.3 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.

6.10. El cambio del vale se realizará preferentemente por otro producto en los términos del punto "c" anterior. Sin embargo, exclusivamente en virtud de la indisponibilidad de Productos de Reemplazo, ausencia de puntos de venta accesibles al consumidor u otras razones de fuerza mayor, el vale será reembolsado en moneda uruguaya, al valor actual de un producto similar o más cercano en términos de formulación a la propuesta reclamada.



6.10.1 En caso de reembolso del valor del producto en moneda local, la operación será realizada por el propio Servicio de Atendimento al Cliente de AkzoNobel, que se pondrá en contacto con el Participante para comunicarle sus datos bancarios para la transferencia, que será realizada por el Servicio de Atención al Cliente en un plazo de 15 (quince) días hábiles desde la formalización de la opción de reembolso y la recepción de los datos bancarios por parte del Participante. El comprobante del depósito servirá como comprobante de pago.

Comentado [PCN(1): existe esta opción???

6.11. AkzoNobel, a su entera discreción y en cualquier momento, se reserva el derecho de rechazar la solicitud de ejecución de la Garantía Extendida si existen indicios o razones para creer que el pedido es fraudulento o que se ha producido un incumplimiento de cualquiera de los términos y condiciones previstos en esta Garantía.

6.12. El reclamo debe ser efectuado en forma personal por quien adquirió el producto, persona física o uno de los representantes legales de la persona jurídica que adquiere el producto cómo usuaria final. 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.

6.13. 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.

6.14. 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.

## 7. Disposiciones Generales.

7.1. Si cualquier disposición de este documento es considerada en cualquier tribunal o autoridad competente como inválida, ilegal o inejecutable, esa disposición será considerada como no formando parte de este documento y no afectará el resto de las disposiciones.

7.2. AkzoNobel se reserva el derecho de finalizar o modificar la presente Garantía Extendida para Exteriores sin aviso previo y en cualquier momento. Todos los pedidos de reemplazo de productos realizados de acuerdo con esta garantía y antes de que la presente haya sido finalizada o modificada, serán debidamente tramitados conforme esta garantía.

7.3. AkzoNobel no será responsable en caso de condiciones, garantías u otros términos que no se encuentran incluidos en la Garantía Extendida para Exteriores o en este documento.

7.4. El participante autoriza, de forma expresa, el uso de sus datos personales informados por él y obtenidos por AkzoNobel en virtud de la presente garantía para el fin específico de realizar el programa previsto en esta garantía, como, por ejemplo, emisión de vale, registro interno, identificación de la tienda más cercana para cambio del Producto, etc. Se mantendrán los datos de acuerdo con la Política de Privacidad de AkzoNobel.

7.4.1. Los datos se conservarán de acuerdo con la Política de Privacidad de AkzoNobel durante al máximo plazo permitido por la normativa vigente, y el participante podrá solicitar la exclusión de sus datos de la plataforma de AkzoNobel en la dirección de correo electrónico y los números de teléfono indicados en el punto 7.7.



7.4.2. En los términos del punto 7.4.1 anterior, 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.

7.5. El participante deberá mantener estos términos y condiciones para referencia futura.

7.6. Esta Garantía Extendida para Exteriores es regida por las leyes de Uruguay y está sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Uruguay.

7.7. En el caso de dudas, el correo electrónico para todas las correspondencias relacionadas a la Garantía Extendida para Exteriores es [incaciac@akzonobel.com](mailto:incaciac@akzonobel.com). El número de teléfono del Centro de Información y Atención al Cliente es 0800 1401.

**Comentado [PCN(2)]:** Eso no es mail. No debería ser la misma casilla que recibe Garantía Premium?

**Comentado [PCN(3)]:** Centro de Información y Atención al Cliente (CIAC)

