

## Regulamento da Campanha “Garantia Coral”

### *Termos e Condições – Consumidor*

1. A presente campanha é realizada pela Akzo Nobel Ltda., sediada no endereço Av. Papa João XXIII, 2.100 – Bloco A – Bairro Vila Carlina, no Município de Mauá, CEP nº 09370-901, no Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ nº 60.561.719/0095-03, ora simplesmente AkzoNobel, sendo regida pelo presente regulamento.

1.1. A participação nesta Campanha é voluntária e gratuita, não implicando em qualquer modalidade de sorteio ou prognóstico, nem está vinculada a distribuição gratuita de prêmios nos termos da Lei 5.768/71 e do Decreto número 70.961/72.

2. **Definição de “Garantia Coral”:** A AkzoNobel garante que a tinta premium participante (produtos participantes descritos no item 3) lhe dará: (i) a cor dos seus sonhos ou (ii) um acabamento uniforme, ou (iii) cobertura ideal. Caso contrário, a AkzoNobel se compromete a substituí-la para você, desde que observadas todas as regras previstas no presente regulamento. Essa é a “Garantia Coral”.

2.1. Para fins de clareza dos conceitos “cor dos seus sonhos”, “acabamento uniforme” e “cobertura ideal”, segue definição a seguir:

a) **“Cor dos seus sonhos”:** 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.

b) **“Acabamento uniforme”:** 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.

c) **“Cobertura Ideal”:** Pintar com menos demãos deixa tudo mais fácil, rápido e prático. Os exclusivos pigmentos Acotone de alto poder de tingimento e concentração asseguram cobertura ideal em 2 ou 3 demãos\* para nossos produtos Premium.

*\*Mais de 90% das cores do leque com cobertura em 2 ou 3 demãos para produtos premium acabamento fosco.*

2.2. Para o quesito (ii) do item 2 acima que trata sobre o acabamento uniforme, 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 no item 3 deste regulamento. Nessa hipótese, mesmo tendo sido adotadas as ações acima, caso a tinta premium participante não apresente um acabamento uniforme, a AkzoNobel garante a sua substituição.

3. **Produtos Participantes:** A presente Campanha abrange exclusivamente os seguintes produtos: 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 Master, Coral 3 em 1, Coral Renova paredes & tetos, Coral Renova azulejos & muito mais, Coral Renova tetos banheiros & cozinhas, Coral Renova gesso & drywall, Coral Renova Efeito Lousa, Coral Proteção Sol & Chuva Acrílico Total ou Coral Proteção Sol & Chuva Pintura Impermeabilizante, em todos seus tamanhos de embalagem (doravante denominado "Produto Selecionado" ou "Produtos Selecionados"), no território brasileiro.

4. **Quem pode participar da Campanha:** Poderá participar da campanha "Garantia Coral" qualquer pessoa física residente no território nacional, 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 e distribuidoras, seus cônjuges e parentes de primeiro e segundo grau (pais, filhos, avós, netos e irmãos).

5. **Período da Campanha:** A campanha "Garantia Coral" é válida para as compras dos Produtos Selecionados que tenham sido realizadas exclusivamente no período de 01/07/2023 a 31/12/2025 e cujas solicitações de substituição tenham sido registradas até 29/02/2026 impreterivelmente, na forma e nos canais dispostos no presente regulamento.

6. **Regras:** As regras da presente Campanha são as seguintes:

6.1. A "Garantia Coral" cobre apenas a substituição do Produto Selecionado e exclui qualquer reclamação de mão de obra ou outros custos em relação ao produto original ou de substituição, incluindo frete, deslocamento, etc. A substituição do Produto Selecionado deverá ser feita somente por Produtos Participantes descritos no item 3 da presente Campanha, excetuada a situação em que o voucher tiver valor superior ao produto escolhido para a sua substituição ("Produto de Substituição" ou "Produtos de Substituição"), situação na qual poderá o Participante adquirir outros produtos da AkzoNobel em complemento ao Produto de Substituição (portanto podendo dar uma quantidade maior que 18 litros de produtos trocados).

6.2. O Produto de Substituição (o qual foi aberta a reclamação) está limitado à quantidade de 18 (dezoito) litros por solicitação de substituição, a qual poderá ser feita uma única vez por cliente e respectiva Nota Fiscal de compra dos Produtos Selecionados.

6.3. Os pedidos de substituição só poderão ser feitos pela pessoa que comprou o Produto Selecionado, mediante a indicação e apresentação da respectiva Nota Fiscal de aquisição do Produto Participante e desde que observadas todas as regras previstas nesse regulamento.

6.4. O Produto Selecionado deve ter sido aplicado obrigatoriamente em superfícies devidamente preparadas e de acordo com as orientações e instruções de preparação e aplicação da AkzoNobel descritas nas embalagens e boletins técnicos dos Produtos Selecionados.

6.5. Estão excluídos da campanha “Garantia Coral” eventuais substituições de Produto Selecionado referentes a danos decorrentes de mau uso ou limpeza incorreta da superfície pintada com o Produto Selecionado.

6.6. 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.

6.7. Os pedidos de substituição deverão ser feitos exclusivamente através de: (i) preenchimento de formulário disponível no website: [coral.com.br/garantiacoral](http://coral.com.br/garantiacoral); ou (ii) contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor (SACC) pelo telefone 08000 11 77 11, ou (iii) e-mail [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com).

6.8. Os pedidos de substituição deverão ser feitos obrigatoriamente no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a compra do Produto Selecionado, independentemente da data em que o produto tiver sido aplicado.

**6.9. Documentação e informações necessárias:** Para dar seguimento ao pedido de substituição, o Participante deverá fornecer à AkzoNobel:

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, o preço pago pelo Produto Selecionado e a quantidade de demãos utilizada para pintar sua parede;

b) Uma descrição do problema encontrado com a cor, o acabamento ou a cobertura do Produto Selecionado;

c) O código de endereçamento postal (CEP) e endereço completo no qual o Produto Selecionado foi aplicado, bem como dados do solicitante, tais quais: nome completo, CPF, endereço de e-mail e telefone de contato;

d) Duas (2) fotografias da(s) parede(s) pintada(s) com o Produto Selecionado, 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), com uma aplicação mínima de 30 cm x 30 cm;

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

f) Preenchimento integral do formulário disponível no website da campanha, especialmente com a informação sobre qual loja participante será feito o uso do voucher para substituição do produto participante (indicação da razão social da loja, CNPJ e endereço).

6.10. Desde que o Produto Selecionado tenha sido aplicado em superfícies devidamente preparadas e de acordo com as orientações e instruções de preparação e aplicação da AkzoNobel (descritas nas embalagens e boletins técnicos dos Produtos Selecionados), o pedido de substituição será considerado válido se a descrição do problema e foto demonstrarem que o

Produto Selecionado foi aplicado na superfície e não ficou com a cor desejada ou não apresentou acabamento uniforme ou não apresentou a cobertura ideal.

6.11. A AkzoNobel poderá enviar um representante para avaliar a área pintada em questão e verificar se o pedido é baseada em uma compra de boa-fé de um Produto Selecionado e para garantir que o Produto Selecionado e sua aplicação atendem às condições exigidas para que a “Garantia Coral” seja aplicada.

6.12. Após a validação final do pedido pela AkzoNobel:

a) um voucher para o Produto de Substituição será enviado ao Participante que efetuou o pedido no prazo máximo de 14 (quatorze) dias contados da validação final da AkzoNobel, através do e-mail previamente indicado pelo Participante, no valor correspondente ao Produto Selecionado objeto do pedido de substituição. A validação final da AkzoNobel do pedido de substituição somente será realizada mediante o envio de todas as informações e documentos pelo Participante à AkzoNobel.

b) O Participante poderá resgatar/utilizar seu voucher para a substituição do Produto Selecionado em qualquer loja participante ou na Loja Coral (endereço eletrônico: lojacoral.com), no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o envio do voucher pela AkzoNobel ao e-mail do Participante. Será de responsabilidade exclusiva do Participante verificar o recebimento do voucher em seu correio eletrônico.

c) Os Produtos de Substituição estarão sujeitos à disponibilidade de produto e/ou atendimento na loja participante e/ou na Loja Coral. Aplicam-se os termos e condições do voucher completo. A relação de lojas participantes da campanha está disponível em [www.coral.com.br/garantiacoral](http://www.coral.com.br/garantiacoral). No caso do Participante escolher realizar a troca do voucher na Loja Coral, ele deverá realizar o pedido de compra do produto selecionado participante no website e antes de finalizar a compra, deverá incluir o código do voucher no campo destinado a código promocional e/ou de desconto, para que o valor do voucher seja habilitado na referida compra. Caso o Participante não insira o código do voucher nesse campo, a atividade será considerada como uma compra de produto e não substituição prevista na presente Campanha.

6.13. No caso de Pedido de Substituição de Produto em razão de acabamento não uniforme, o voucher será emitido preferencialmente para o mesmo produto em substituição ao Produto Selecionado que foi considerado insatisfatório.

6.14. Para uma reclamação relacionada à “a cor dos seus sonhos”, 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.

6.15. Para uma reclamação relacionada à “cobertura ideal”, caso a cor escolhida seja intensa/vibrante, recomenda-se aplicar uma demão do Fundo Acotone antes de forma a garantir a cobertura ideal em 2 ou 3 demãos.

6.16. Na hipótese do voucher apresentar valor superior ao preço do(s) Produto(s) escolhido(s) pelo Participante para ser(em) substituído(s), o Participante poderá adquirir e/ou escolher outro(s) produto(s) da linha da AkzoNobel para sua aquisição, de forma adicional àquele(s) Produto(s) de Substituição. No caso do valor do voucher apresentar valor inferior ao preço do(s)

Produto(s) de Substituição, fica desde já claro que o Participante será exclusivamente responsável pelo pagamento do valor adicional junto a loja participante e/ou Loja Coral.

6.17. A AkzoNobel, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, se reserva ao direito de rejeitar o pedido de substituição se houver indícios ou motivos para acreditar que eles são fraudulentos ou que houve uma violação de qualquer um destes Termos e Condições.

6.18. A AkzoNobel não se responsabiliza por pedidos feitos de forma incompleta, ilegível, fora do período de vigência da campanha, danificada ou perdida. A prova de apresentação de uma reclamação não é prova de recebimento.

6.19. Não é necessário que os Participantes devolvam o produto objeto do pedido de substituição (a menos que haja solicitação pela AkzoNobel). Devoluções de produtos não serão aceitas. O descarte correto de qualquer produto é de responsabilidade exclusiva do cliente.

6.20. Solicitação(ões) de terceiro que não comprovem ter adquirido o Produto Selecionado ou então submissões conjuntas não serão aceitos pela AkzoNobel.

6.21. A “Garantia Coral” não cobre problemas que tenham sido causados devido a razões alheias ao Produto Selecionado (por exemplo, um problema com o substrato) ou em razão de má aplicação do Produto Selecionado (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 da AkzoNobel (descritas nas embalagens e boletins técnicos dos Produtos Selecionados).

6.22. Os pedidos de substituição feitos em desacordo com estes Termos e Condições serão considerados inválidos. Se um pedido for recusado porque os termos da “Garantia Coral” não foram cumpridos, a decisão da AkzoNobel é final e não passível de qualquer tipo de recurso.

6.23. Em hipótese alguma o valor do voucher emitido poderá ser trocado e/ou reembolsado, quer seja parcial ou integralmente, por valores monetários, ou seja, dentro da presente Campanha o Participante não terá direito a devolução do valor pago pelos Produtos Selecionados e que tenham sido objeto do pedido de substituição, já que não se tratam de produtos com qualquer vício e/ou defeito de qualquer natureza.

6.24. Caso o voucher não seja utilizado pelo Participante no prazo de 30 (trinta) dias de sua emissão e recebimento, na forma prevista no item 5.12 do presente regulamento, o mesmo perderá a sua validade e não poderá mais ser utilizado, perdendo assim o Participante o direito de seu uso. Não será cabível qualquer tipo de ressarcimento de valores monetários.

6.25. A presente campanha é realizada por um período determinado, mediante adesão dos Participantes as regras dispostas no presente regulamento. A definição de “Garantia Coral” prevista no presente regulamento não se confunde com o termo legal de garantia do produto, na forma prevista no Código de Defesa do Consumidor. Portanto, os Participantes e/ou qualquer terceiro não poderão presumir que os Produtos Participantes nesta campanha são produtos com qualquer vício e/ou defeito. A presente campanha é realizada por liberalidade da Realizadora, sem qualquer obrigação de manutenção ou extensão por período superior ao Período da Campanha previsto no item 4 deste regulamento.

## 7. Disposições Gerais.

7.1. Se qualquer disposição destes Termos e Condições for considerada em qualquer tribunal ou autoridade competente inválida, ilegal ou inexecutável, essa disposição será considerada como não fazendo parte dos Termos e Condições e não afetará a executoriedade do restante das disposições dos Termos e Condições.

7.2. A AkzoNobel se reserva no direito de finalizar, retirar, alterar ou rescindir a presente campanha “Garantia Coral” sem aviso prévio e a qualquer tempo. No entanto, todos os pedidos de substituição de Produto Selecionado feitos de acordo com estes Termos e Condições e desde que antes da presente campanha ter sido finalizada, retirada, alterada ou rescindida serão devidamente cumpridos.

7.3. O voucher não tem valor monetário, não é transferível ou passível de ser cedido a terceiro e não pode ser usado em conjunto com outras ofertas ou promoções. Nenhum valor monetário ou alternativa ao voucher será fornecido.

7.4. A AkzoNobel não será responsável por qualquer:

7.4.1. Condições, garantias ou outros termos que não estão incluídos na “Garantia Coral” ou nestes Termos e Condições; ou

7.4.2. Qualquer perda, dano ou custo direto ou indireto, dano emergente incorrido por qualquer Participante em relação ao Produto Selecionado ou a esta “Garantia Coral”, ou o custo de qualquer trabalho para a aplicação do Produto Selecionado.

7.4.3. O participante autoriza expressamente o uso de seus dados pessoais informados por ele e coletados pela AkzoNobel em razão da presente Campanha para o fim específico de realizar o programa previsto nesta Campanha, como por exemplo, emissão de voucher, registro interno, identificação da loja mais próxima para troca do Produto, etc. Os dados serão mantidos de acordo com a Política de Privacidade da AkzoNobel.

7.5. Guarde estes Termos e Condições para referência futura.

7.6. Esta campanha “Garantia Coral” é regida pelas leis do Brasil e está sujeita à jurisdição exclusiva dos tribunais do Brasil.

7.7. Em caso de dúvidas, o endereço de e-mail para todas as correspondências relacionadas à Garantia Coral é [especialista.coral@concentrix.com](mailto:especialista.coral@concentrix.com). O número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente e Consumidor é 08000 11 77 11.