



## Términos y Condiciones

Los Términos y Condiciones se aplican al acceso, uso, visitas y cualquier transacción realizada a través del sitio de Salcobrand S.A., [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl) (en adelante, el "Sitio"). La utilización y cualquier transacción en el Sitio implican la aceptación de los términos y condiciones descritos a continuación.

Todas las transacciones realizadas en el Sitio se sujetan a las leyes de la República de Chile, especialmente la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y la reglamentación sanitaria vigente.

## **REGISTRO DEL USUARIO O CLIENTE**

El acceso y utilización del Sitio está limitado a personas que tengan la capacidad legal para contratar. Los presentes Términos y Condiciones se referirán a "Usuario" o "Cliente" indistintamente, para todos los efectos que deriven del presente documento.

Para comprar en el Sitio existe la modalidad de compra con registro y de compra como invitado, descritas a continuación:

**A) USUARIO REGISTRADO:** Los Usuarios podrán crear una cuenta en el Sitio registrando ciertos datos personales (nombre, cédula de identidad, género, fecha de nacimiento, correo electrónico) y estableciendo una clave secreta. Creada la cuenta, podrán realizar transacciones en el Sitio utilizando su correo electrónico y clave secreta, la que será solicitada al momento de realizar la compra.

Los datos personales proporcionados por el Usuario serán considerados como fidedignos, debiendo el Usuario actualizarlos cuando corresponda. Los datos nos permiten suministrar un servicio personalizado a las necesidades de los Usuarios y serán utilizados exclusivamente para procesar la compra y el despacho de los productos de conformidad a la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y a nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos contenida en este documento.

La clave secreta es personal e intransferible. Permite el acceso personalizado, confidencial y seguro al Sitio. Su administración es de absoluta responsabilidad del Usuario. Su entrega o su utilización por terceras personas, no implicará responsabilidad alguna para Salcobrand S.A.



El Usuario deberá resguardar adecuadamente su clave secreta. En caso de extravío, robo, hurto, mal uso o cualquier otra eventualidad respecto de la clave, el Usuario tendrá la obligación de informar tan pronto tome conocimiento de esta circunstancia a Salcobrand S.A.

**B) USUARIO INVITADO:** Para realizar transacciones en el Sitio no es necesario estar registrado, los Usuarios pueden comprar sin necesidad de crear una cuenta y clave, en la opción "Comprar Como Invitado" ingresando su correo electrónico y ciertos datos personales (nombre, teléfono y domicilio). Los datos proporcionados serán utilizados exclusivamente para procesar la compra y el envío de los productos, cuando la modalidad de entrega seleccionada sea con despacho a domicilio, o para retiro en tienda, según corresponda, de conformidad a la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y a nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos de la cláusula siguiente.

El Usuario debe considerar que esta opción de compra no le permitirá utilizar descuentos asociados a convenios con su número de cédula de identidad, ni efectuar el pago con los excedentes de la entidad previsional que corresponda, puesto que la compra como cliente invitado no requiere el número de cédula de identidad del Cliente para autentificar sus datos personales.

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Salcobrand ha adoptado en el Sitio las medidas necesarias para resguardar los datos proporcionados por los Clientes usando aquellos sistemas de seguridad afines para proteger el tratamiento de los datos personales:

- Certificado de Seguridad SSL: Sistema que garantiza que todos tus datos personales no serán divulgados (Dirección, información de pago, historial de pedidos, etc.) y tampoco podrán ser obtenidos por parte de terceros.
- Sitio desarrollado con tecnología de protección de datos y escalabilidad, para otorgar seguridad del procesamiento de información y datos.

Para estos efectos, se entiende por "datos personales" el nombre, cédula de identidad, género, domicilio, teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento, uso y visita del sitio web, historial de navegación, hábitos de compra, entre otros antecedentes proporcionados por los Usuarios.



## USO DE LA INFORMACIÓN

Los datos personales proporcionados por los Usuarios serán utilizados para gestionar y ejecutar los contratos celebrados en el Sitio, procesar la compra, gestionar, coordinar y efectuar el despacho de los productos, según resulte pertinente, además de cualquier otro uso que haya sido autorizado por el Cliente, de conformidad con esta Política y de acuerdo con el artículo 4 y las demás disposiciones de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Acorde a lo anterior, Salcobrand podrá poner a disposición de terceros, que colaboren con el otorgamiento de beneficios, tales como Isapres, Compañías de Seguro, Cajas de Compensación u equivalentes, los datos necesarios a efectos de acreditar la identidad del Usuario y su suscripción en dicha entidad. Igualmente para efectos del despacho de productos, se proporcionarán a terceros aquellos datos que sean necesarios para cumplir con tal finalidad, adoptando las medidas que correspondan para proteger la información del tratamiento o usos no autorizados, suscribiendo contratos o convenio a fin de resguardar dicha información.

De forma adicional los datos podrán ser utilizados internamente por Salcobrand y podrán ser transmitido a otras empresas del Grupo de Empresas SB, grupo empresarial al que pertenece Salcobrand, y Tarjeta de Crédito Salcobrand (Matic Kard S.A. o SB PAY) para el envío de campañas y publicidad, con fines estadísticos y para obtener perfiles de Usuario que permitan mejorar los productos y servicios ofrecidos en el Sitio. Asimismo, el cliente autoriza a Salcobrand a contactarlo con el objeto de ejecutar servicios de post venta y realización de encuestas sobre la experiencia de compra.

En caso de que el tratamiento de datos se haya de efectuar por empresas proveedoras de servicios para Salcobrand, dichas empresas proveedoras de servicios deberán asumir compromisos de confidencialidad y adoptar medidas que aseguren el debido cumplimiento de las obligaciones de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Cualquier información que Salcobrand tenga relativa a datos personales de carácter sensible, relacionados al ámbito de la salud sobre los clientes, serán tratados conforme al artículo 10 de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, no siendo comunicada a terceros, sino exclusivamente cuando es utilizada para otorgar determinados beneficios al cliente o cuando expresamente lo autorice el Usuario.



## **DERECHO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Salcobrand reconoce el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que tienen los usuarios respecto a los datos personales que son sometidos a tratamiento por la empresa, conforme al artículo 12 de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

En base a lo anterior los usuarios podrán tener acceso a la información con la que cuenta Salcobrand sobre sus datos, solicitar la modificación de los datos erróneos o inexactos, así como solicitar la eliminación de los datos cuando carezca de fundamento o se encuentren caducos. Del mismo modo, el envío de correos electrónicos, SMS, u otro canal de comunicación con publicidad, ofertas y servicios será siempre efectuado de conformidad a la ley, y siempre podrás solicitar la suspensión de los envíos. Salcobrand está en contra de enviar correos electrónicos sin autorización previa (conocido como SPAM). Para cualquier comunicación o solicitud en este sentido, comunicarse al correo [atencionclientes@sb.cl](mailto:atencionclientes@sb.cl) o al teléfono 600 360 6000 opción 2.

## **USO DE COOKIES**

En Salcobrand.cl usamos cookies y tecnologías similares para personalizar y mejorar la experiencia del Cliente. Las cookies son pequeños archivos de datos que se almacenan en el computador o aparato móvil a través del cual accedes a nuestro sitio web; de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas Salcobrand.cl.

Si deseas deshabilitar el almacenamiento de cookies de Salcobrand.cl sólo debes ingresar a la sección de ayuda del explorador de internet.

## **COMUNICACIONES PROMOCIONALES O PUBLICITARIAS**

El Usuario podrá solicitar la suspensión del envío de correos electrónicos con información promocional o publicitaria enviada por Salcobrand S.A. haciendo click en el link dispuesto con esta finalidad al pie del correo electrónico respectivo.

Adicionalmente, podrá requerir la suspensión de cualquier otra comunicación promocional o publicitaria a través del correo [atencionclientes@sb.cl](mailto:atencionclientes@sb.cl) o al teléfono 600 360 6000 opción 2.



## MEDIOS DE PAGO

Los productos disponibles en el Sitio, pueden ser pagados a través de la plataforma habilitada de Transbank Webpay, a través de la Tarjeta SBPay, Mach pay, o con excedentes para afiliados en las ISAPRES Consalud, Colmena, Vida tres, Banmedica y Cruz Blanca. Lo anterior, sin perjuicio de otros medios de pago o plataformas que sean integradas por Salcobrand S.A. en el futuro, y que serán informadas oportuna y adecuadamente.

La plataforma Transbank Webpay permite los siguientes medios de pago: (i) App OnePay; (ii) Tarjeta de Débito; (iii) Tarjeta de Crédito; y, (iv) Tarjeta de Prepago. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y a lo pactado con su emisor en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso, éstos últimos predominarán en caso de haber contradicción.

Adicionalmente, para los afiliados en las ISAPRES Consalud, Colmena, Vida tres, Banmedica y Cruz Blanca el Sitio permite el pago con excedentes en la modalidad de compra con registro. La modalidad de compra de Usuario invitado no permite el pago con excedentes. El pago con excedentes no aplica para el valor del despacho.

## DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Las promociones, ofertas y descuentos publicitados en el Sitio no son acumulables con cupones y/o descuentos asociados al número de cédula de identidad del Usuario (asociados a convenios con las distintas entidades previsionales), a menos que se informe expresamente lo contrario. Las promociones, ofertas y descuentos que son válidos en las farmacias pueden no ser válidas en el Sitio y viceversa, lo que se informará oportunamente en las bases respectivas.

El Sitio procura otorgar automáticamente al Usuario la promoción, oferta y/o descuento que le sea más favorable por cada producto, pudiendo asignar en un carro de compra diferentes promociones, ofertas o descuentos. Se recomienda al Cliente verificar las ofertas y promociones aplicables a su compra, según el canal o modalidad de venta seleccionada, para optar por las de mayor conveniencia o la aplicación de restricciones.

Para que las promociones de tipo "Paga cierta cantidad y llévate más unidades" (como 2x1 o 3x2) sean aplicadas, el Cliente debe seleccionar y agregar la totalidad de las unidades ofrecidas en la promoción al carro de compra antes de finalizar la transacción. El descuento se aplicará automáticamente sobre el subtotal del pedido.



La omisión de las unidades completas requeridas resultará en la no aplicación de la oferta.

## CUPONES Y DESCUENTOS ESPECIALES

El Usuario podrá utilizar como medio de pago en el Sitio los cupones otorgados.

La utilización de cada cupón debe realizarse durante el proceso de compra (no al finalizar la compra) y una única vez, por el monto y plazo de validez descrito en cada cupón. Los cupones no son acumulables entre sí (con otros cupones), ni con otra promoción, oferta o descuento, a menos que se indique expresamente lo contrario.

Algunos cupones pueden tener ciertas limitaciones como la cantidad de usos, consumo mínimo establecido, fecha de expiración, entre otras. Se recomienda al Usuario revisar estas condiciones.

Si deseas obtener más información sobre las condiciones de tu cupón de descuento, contacta a nuestro servicio al Cliente llamando al 600 360 6000 opción 2.

## CONFIRMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

Toda aceptación de compra en el Sitio quedará sujeta a la condición suspensiva de la validación de la transacción, lo que será requisito para la formación del consentimiento.

Para validar la transacción, Salcobrand S.A. deberá verificar:

- Disponibilidad, en el momento de la aceptación de la oferta, de los productos en stock;
- El medio de pago ofrecido por el Usuario;
- Los datos registrados por el Usuario en el Sitio coinciden con los proporcionados en la orden de compra respectiva.

Verificados positivamente los datos anteriores, se enviará al Cliente una confirmación y boleta electrónica de la operación a la dirección de correo electrónico que hubiere registrado. Desde el momento en que se envía la confirmación escrita al Usuario se entiende que hay consentimiento, no pudiendo este modificar la dirección de envío ya indicada.



## DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS

Los productos serán entregados al Usuario a través de la modalidad despacho a domicilio o retiro en farmacia, lo que dependerá de las condiciones de venta de los productos farmacéuticos, stock del producto, locales con esta modalidad, y de la elección del Cliente.

La modalidad de entrega a domicilio de productos farmacéuticos, implica la celebración de un contrato de mandato remunerado entre el Usuario y Salcobrand S.A., que resulta ser un encargo especial que el Usuario otorga a Salcobrand S.A. por medio de la aceptación de estos términos y condiciones, para que por medio de la persona que Salcobrand S.A. unilateralmente designe, ella adquiera en nuestra cadena de farmacias, el medicamento adquirido en su nombre y representación y lo vaya a dejar a su domicilio, por la remuneración previamente convenida, equivalente al costo de despacho ya cobrado en el proceso de compra. Será mecanismo suficiente de rendición de cuenta la entrega de la boleta o factura donde se indica la gestión de despacho y el precio al momento de entregar el(los) producto(s) adquirido(s).

**A) MODALIDAD DE DESPACHO A DOMICILIO:** El producto será enviado al domicilio indicado por el Cliente en el Sitio, en los plazos indicados en las siguientes tablas:

<https://salcobrand.cl/content/servicio-al-cliente/tabla-despacho>

En el caso de entregas en edificios, el cliente acepta de manera expresa e irrevocablemente que la entrega del producto se realizará en la conserjería del edificio o en la instancia de recepción que éste disponga, debido a las restricciones operativas del proveedor logístico. La recepción deberá ser realizada por una persona mayor de edad, quien deberá firmar y escribir su nombre y RUT en el comprobante de retiro o guía de despacho (ya sea física o virtual) para acreditar la recepción conforme. Una vez que el producto respectivo sea entregado en la conserjería del edificio o en la instancia de recepción que éste disponga por una persona mayor de edad, la custodia y la responsabilidad en el cuidado del producto recaerá, única y exclusivamente, en el consumidor (propietario del producto desde ese instante), no pudiendo reclamar posteriormente en casos de pérdida o extravío del producto en contra de Salcobrand S.A., liberando en consecuencia a Salcobrand S.A. de todos los hechos que ocurran con posterioridad a la entrega del producto en la conserjería del edificio o en la instancia de recepción que éste disponga.



Si el pedido incluye productos farmacéuticos, de acuerdo a la condición de venta, se solicitará la presentación de la receta médica original con el fin de verificarla, retenerla o inutilizarla según corresponda en virtud de la normativa vigente. Si no se presenta la receta médica correspondiente, el producto no será entregado y se anulará el pedido previa evaluación farmacéutica.

En caso de ocurrir una contingencia nacional, circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor que impidan cumplir con el plazo de entrega originalmente convenido, estos plazos podrán ser ampliados, lo que será informado oportunamente al Cliente. Los eventos y promociones especiales (como Cyber Day o Cyber Monday) tienen tiempos y plazos distintos de despacho, los que serán informados en sus respectivas bases.

Los despachos a las regiones XV, I, II, III, XI, XII, Juan Fernández e Isla de Pascua para cumplir con los plazos de despacho consideran traslados aéreos. Sin embargo, aquellos plazos no consideran el despacho de productos con "contenido restringido" (todo aquello que contenga alcohol como perfumes, colonias, entre otros) que debe efectuarse necesariamente por vía terrestre o marítima y no aérea, lo que puede producir demora en la entrega.

Se consideran días hábiles de despacho de lunes a viernes, excluyendo feriados.

Los costos de despacho son informados durante el proceso de emisión de la orden de compra antes que el Usuario la envíe. Sin embargo, en los eventos y promociones especiales (como Cyber Day o Cyber Monday) los costos de despacho pueden variar, los que se informarán en las bases legales respectivas y durante el proceso de compra.

**B) MODALIDAD DE RETIRO EN FARMACIA:** El Usuario visualizará esta opción dependiendo de la condición de venta, stock del producto, y disponibilidad de locales con esta modalidad, los que serán informados durante el proceso de compra. El o los productos estarán a disposición en el local seleccionado una vez que el Cliente haya recibido el correo electrónico denominado "Tu pedido está listo", que informará el plazo y condiciones del retiro. Esta modalidad no tendrá costo adicional al valor de los productos, y únicamente podrán retirarse en la farmacia Salcobrand que el Usuario haya seleccionado al momento de la compra.



Para optar por esta modalidad, una vez que el Cliente elige los productos en el carro de compras, deberá seleccionar en el método de despacho, el retiro en farmacia e indicar en cuál de los locales disponibles realizará el retiro. Luego, si el Cliente continúa con el proceso de compra, recibirá un primer correo electrónico con la confirmación de la misma.

Una vez que el pedido se procese, el cliente recibirá un segundo correo electrónico con la boleta electrónica y el detalle. Si la compra fue antes de las 13:00 horas, el pedido estará listo para retiro dentro del mismo día. Si la compra se realiza después de las 13:00 horas, el pedido será preparado a más tardar la mañana siguiente. Luego una vez que el pedido se encuentre listo para ser retirado, el cliente recibirá un tercer correo electrónico denominado "Tu pedido está listo". Para realizar el retiro del o los productos, el Cliente debe presentarse en el establecimiento farmacéutico seleccionado con su respectivo "Código de retiro" o número de pedido web dentro del plazo informado. Si el pedido incluye productos farmacéuticos, de acuerdo a la condición de venta de estos, se solicitará la presentación de la receta médica original con el fin de verificar e inutilizarla. Si no se presenta la receta médica correspondiente, el pedido será anulado previa evaluación farmacéutica.

Esta modalidad de retiro en farmacia pudiere NO estar disponible para campañas como Cyber Day, Cyber Monday, Black Friday o eventos similares, lo cual será informado oportunamente en las bases de cada evento de este tipo.

En esta modalidad, el Cliente tendrá los siguientes plazos para hacer retiro de los productos en el local seleccionado:

Productos Refrigerados (como vacunas, productos inyectables, insulinas, entre otros): Que corresponden a productos que deben mantener un rango de temperatura específico para cumplir con la cadena de frío. En estos casos el Cliente tendrá un plazo de 5 días corridos contados desde la recepción del correo electrónico denominado "Tu Pedido está Listo".

Productos NO refrigerados: El Cliente tendrá un plazo de 30 días corridos contados desde la recepción del correo electrónico denominado "Tu Pedido está Listo".

El carácter de producto que requiere o no refrigeración será informado adecuada y oportunamente en cada compra. Con el fin de dar un adecuado cumplimiento de la normativa sanitaria y al adecuado almacenamiento de los productos, una vez transcurrido el plazo indicado para el retiro del producto por parte del Cliente, Salcobrand S.A. podrá dejar sin efecto la transacción, haciendo devolución de la



cantidad pagada al Cliente, para lo cual, la compañía se pondrá en contacto con el Cliente para indicar esta situación, y pedir datos para hacer la correspondiente devolución del dinero.

## **SATISFACCIÓN GARANTIZADA: CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

Las compras realizadas en el Sitio gozan del beneficio de satisfacción garantizada. Si un producto no te gustó o quieres uno distinto (tamaño, talla o color) puedes cambiarlo por uno de igual o menor valor o devolverlo dentro de los 30 días corridos.

Para efectos de cambio o devolución, los productos no deben estar abiertos ni usados, deben estar en su caja o empaque original, en el mismo estado en que fue enviado o retirado en nuestras farmacias, conservando la integridad de su envase y sellos originales e intactos. La verificación de las condiciones objetivas señaladas se encontrará sujeta a un control de calidad profesional del personal de Salcobrand S.A. o el Químico Farmacéutico del local en su defecto, que de no ser aceptado no se admitirá el cambio o devolución del producto.

Los Medicamentos sujetos a Control Legal y aquellos cuya condición de almacenamiento sea bajo refrigeración, no están cubiertos por la Garantía de Satisfacción, por lo que no podrá hacerse devolución de ellos, salvo en los casos en que no corresponda al requerido o esté dañado al momento de su recepción. Lo anterior conforme a lo estipulado en el Decreto Supremo 466 Reglamento de Farmacias, Drogería, Almacenes Farmacéuticos, Botiquines y Depósitos Autorizados.

Para gestionar el cambio o devolución realizado bajo la modalidad de despacho a domicilio el cliente deberá:

Dirigirse a cualquier sucursal Salcobrand, devolver el producto enviado en su paquete original y solicitar la devolución del monto de la compra. Es factible el utilizar el monto de tu compra para realizar una nueva compra en la sucursal. Debes acercarte a la sucursal con la boleta del pedido enviada al correo

Para cualquier duda o estado de anulación, puedes comunicarte con nuestro Centro de Atención al Cliente al 600 360 6000 opción 2 (de lunes a sábado de 08:00 a 20:00 Hrs, domingos y festivos de 10:00 a 20:00 Hrs.) o al correo electrónico [atencionclientes@sb.cl](mailto:atencionclientes@sb.cl).



Para gestionar el cambio o devolución realizado bajo la modalidad de retiro en farmacia puedes acercarte a cualquiera de nuestras farmacias Salcobrand a lo largo del país. Para ello, recuerda que debes presentar la boleta y el producto en las condiciones especificadas.

Si eliges cambiar el producto por el mismo u otro, debes considerar que sea del mismo valor (no podemos efectuar cambios por productos de mayor valor o de menor valor). En caso que el producto a cambiar sea de menor valor, se generará el cambio y se gestionará la devolución de la diferencia a favor del cliente, para lo cual te solicitaremos los siguientes datos: nombre, número de cédula de identidad, número del pedido, banco emisor, tipo y número de cuenta.

Si eliges la devolución del dinero, debes tener presente que el medio de pago utilizado es el que determina el plazo en que se recibirá el reembolso del dinero.

Si el pago se efectuó mediante Tarjeta de Crédito o de casas comerciales: Se hará una reversa de la transacción y se devolverá el monto pagado hasta en un máximo de 10 días hábiles (de lunes a viernes, excluyendo feriados). Te solicitaremos los siguientes datos: nombre, número de cédula de identidad, número del pedido, banco emisor de la Tarjeta y los últimos 4 dígitos de la Tarjeta.

Si el pago se efectuó mediante Tarjeta de Débito Redcompra, la reintegración del monto será en efectivo en el momento de la devolución del producto en el local

Si el pago se efectuó mediante Excedentes, la reversa de la transacción se realizará en un máximo de 10 días hábiles (de lunes a viernes, excluyendo feriados), Te solicitaremos los siguientes datos: nombre, número de cédula de identidad, número del pedido e ISAPRE a la cual es afiliado el titular de la compra.

Los medicamentos adquiridos a través del Sitio no gozan del derecho a retracto que se refiere la letra b) del artículo 3 bis de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

## DERECHO A RETRACTO



El Usuario podrá poner término a los contratos suscritos en el Sitio, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días corridos contados a partir de la recepción del producto, requiriéndolo a través de los canales de contacto del Servicio de Atención al Cliente. Para ejercer válidamente su derecho, el consumidor deberá restituir los productos en buen estado, con todos los elementos originales tales como etiquetas, del embalaje, certificado de garantía, manual de uso, cajas, elementos de protección, entre otros.

Los servicios adquiridos a través del Sitio no gozan del derecho a retracto que se refiere la letra b) del artículo 3 bis de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Tampoco gozan del derecho a retracto los medicamentos, bienes o productos que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.

## **TÉRMINO DEL CONTRATO Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

En caso de que las compras en el Sitio dieren origen a contratos de adhesión, se podrá requerir su término cumpliendo las condiciones establecidas en cada contrato, según la naturaleza del bien o servicio contratado y conforme a las obligaciones de la garantía, las reglas de satisfacción garantizada, derecho de retracto u otro mecanismo habilitado que produzca el término del contrato entre las partes. Las condiciones para poner fin al contrato en ningún caso serán más gravosas que las establecidas para la contratación ni se condicionarán el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes.

Para poner fin al contrato o en caso de existir una controversia entre las partes, se procurará darle una solución expedita mediante los canales de Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio el Usuario siempre podrá acudir ante el tribunal competente, de conformidad a las disposiciones contenidas en la mencionada Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, u otra aplicable según el caso.

## **GARANTÍA**



Los productos de nuestro Sitio, cuentan con la garantía que contempla la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, teniendo el Usuario el derecho irrenunciable a optar en caso de deficiencias o fallas en el bien o servicio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto. Este derecho no se podrá ejercer cuando la falla o defecto se hubiere producido por un hecho imputable al Cliente. Si Salcobrand S.A. hubiere ofrecido una garantía voluntaria, el Cliente podrá optar, libremente, por ejercer la que mejor le convenga. Para ejercer el derecho a garantía se requerirá comunicarse al Servicio de Atención de Clientes de Salcobrand S.A.

Sin perjuicio de lo anterior, conforme a la normativa sanitaria, especialmente el Decreto 466 que Aprueba Reglamento de Farmacias, Droguerías, Almacenes Farmacéuticos, Botiquines y Depósitos Autorizados, no podrán realizarse devoluciones de medicamentos cuya condición de almacenamiento sea bajo refrigeración, salvo que el producto no corresponda al requerido o esté dañado al momento de su recepción.

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Para efectos que los Usuarios puedan realizar sus consultas, comentarios, reclamos o ejercer los derechos que posean relacionados al uso o compras en el Sitio, se podrán comunicar llamando al teléfono 600 360 6000, o desde la sección: support.salcobrand.cl del Sitio, o al correo [atencionclientes@sb.cl](mailto:atencionclientes@sb.cl).

Por su parte, Salcobrand S.A. se pondrá en contacto con el Usuario, en caso de ser necesario, a través del correo electrónico o teléfono celular informado en el proceso de compra.

## **TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN**



Toda la información contenida en el Sitio es propiedad Salcobrand S.A. o contamos con los respectivos derechos para utilizarla. La utilización del Sitio y su material no supone la adquisición de ningún derecho de titularidad. Por lo tanto, se prohíbe modificar, copiar, extraer o utilizar la información sin el consentimiento expreso y por escrito de Salcobrand S.A. El mal uso de la información puede resultar en sanciones civiles y penales.

## **MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Salcobrand S.A. podrá actualizar, modificar y/o revisar los presentes Términos y Condiciones informando esta circunstancia en el Sitio. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en el Sitio y sólo serán oponibles a operaciones realizadas con posterioridad a su publicación.

Para continuar utilizando el Sitio bajo los Términos y Condiciones modificados como Usuarios registrados, deberán aceptar las actualizaciones, modificaciones y/o revisiones introducidas en su próxima compra o inicio de sesión, las que sólo regirán con posterioridad a su publicación.

**Salcobrand S.A**

**RUT: 76.031.071-9**

**Dirección: Avenida General Velásquez 9981, San Bernardo.**

**Representante Legal**

Mauricio Caviglia Fuentes

RUT N°8.878.950-4