

## **Bases Legales Campaña Look Week 2026**

### **ANTECEDENTES GENERALES**

Entre las 00:00 del día 13 de abril de 2026 y las 23:59 del día 15 de abril de 2026, **SALCOBRAND S.A.**, R.U.T N° 76.031.071-9, representado legalmente por don Mauricio Caviglia Fuentes, R.U.N N° 8.878.950-4 ambos domiciliados para estos efectos en General Velásquez N°9981, comuna de San Bernardo, ciudad de Santiago (en adelante, "**Salcobrand**"), exclusivamente a través del sitio **www.salcobrand.cl**.

**PRIMERO: Antecedentes Look Week.** Durante el periodo de vigencia de Look Week, se dispondrá en el sitio web: [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl) (en adelante, el "**Sitio**") de una serie de ofertas y promociones en productos farmacéuticos y de consumo adheridos al evento, incluyendo categoría dermocosmética, rostro, infantil, cuidado personal, productos de belleza (en adelante los "**productos adheridos**"). Look Week es un evento de venta e-Commerce organizado por la Cámara de Comercio de Santiago – CCS.

**SEGUNDO: Modalidad de compra Online.** Para poder adquirir los productos adheridos al Look Week, el cliente deberá seguir los pasos que se indican en el Sitio, siendo necesario: i) iniciar sesión y/o registrarse ii) seleccionar los productos deseados; iii) elegir la modalidad de retiro en farmacia o despacho a domicilio, según disponibilidad; y, iv) seleccionar el medio de pago.

Los costos y plazos de envío dependen de la distancia de destino y peso del artículo y se informarán oportunamente al momento de la compra dentro del sitio web [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl)

**TERCERO: Promociones y Ofertas.** Los productos adheridos se informarán a través del Sitio. [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl) tendrá exclusividad y adicionalmente hasta un 10% de descuento adicional pagando con Tarjeta de Crédito SBPay, este descuento es aplicable al momento de la compra online y no acumulable con otros descuentos o beneficios. El pago con tarjetas de crédito puede tener costos asociados, los que deberán ser consultados con el emisor de la tarjeta. Descuento sólo para el canal digital.

Los productos adheridos están asociados a un stock determinado, que se indica como Anexo de estas Bases Legales. Esta información es puesta a disposición del público consumidor antes de efectuar la transacción respectiva. Se trata de una información que se suministra a los consumidores y que constituye un aspecto dinámico, no anticipable por cuanto depende del comportamiento de compra del mercado, y no se trata de una circunstancia que sea resorte exclusivo de Salcobrand. Para el caso de productos cuyo stock se agote en el transcurso del evento Look Week se informará de tal circunstancia al cliente al momento de iniciarse la transacción respectiva, no permitiendo realizarse la transacción para la compra del respectivo producto.

**CUARTO: Restricciones.** (i) Las promociones u ofertas que forman parte del Look Week son válidas comprando en el canal online ([www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl)); (ii) las promociones u ofertas que formen parte del Look Week disponible en el Sitio **no son acumulables** con otros descuentos o promociones.

Los clientes pertenecientes a Caja de Compensación Los Andes, Consalud, Colmena, Banmédica, Vida Tres, Cruz Blanca, Pharmabenefits u otros Convenios podrán hacer uso de sus beneficios asociados a descuentos en las compras realizadas durante Look Week; sin embargo, dado que los descuentos no son acumulables, se aplicará el descuento más alto a cada unidad en su carro de compra, pero no se sumarán los descuentos o beneficios. En caso de no reflejarse correctamente el descuento que corresponda, el cliente podrá contactar a Salcobrand a través de sus canales de contacto a través del canal [atencionclientes@sb.cl](mailto:atencionclientes@sb.cl)

**QUINTO: Formas de pago Online.** Los productos del Look Week sólo podrán adquirirse a través de la plataforma habilitada de Transbank Webpay, que permite los siguientes medios de pago: (i) App OnePay; (ii) Tarjeta de Débito; (iii) Tarjeta de Crédito (incluyendo Tarjeta de Crédito SB Pay); (iv) Tarjeta de Prepago; (v) Mercado Pago y (vi) MACH.

Adicionalmente, estará disponible el pago con excedentes a los afiliados de Isapre Colmena, Isapre Cruz Blanca, Isapre Banmédica, Isapre Vida Tres e Isapre Consalud, Para esta forma de pago, será necesario que el cliente compre como usuario registrado, y valide su calidad de afiliado a través de la plataforma que la Isapre dispone para ello.

No se aceptarán como medio de pago tarjetas bancarias o no bancarias que hayan sido emitidas fuera de Chile.

**SEXTO: Comunicaciones.** Para más información el cliente puede contactarse al **Servicio de Atención al Cliente de Salcobrand** llamando al **600 360 6000 opción 2** (horario de atención de lunes a sábado de 08:30 a 20:00 horas, domingos y festivos de 10:00 a 20:00 horas) o al correo electrónico [atencionclientes@sb.cl](mailto:atencionclientes@sb.cl).

**SEPTIMO: Despacho a domicilio y retiro en Farmacia.** Los plazos de entrega para el evento Look Week serán indicados al momento de la compra y estos comenzarán a regir desde que el cliente recibe el correo electrónico enviado por Salcobrand como confirmación de la compra. Para el caso de plazos de días hábiles, no se considerarán para su cómputo los días sábados, domingos ni los festivos.

Las comunas sin cobertura de despacho serán notificadas en el sitio web [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl)

Para compras en Look Week bajo modalidad retiro en tienda, el cliente recibirá un segundo correo electrónico con la boleta electrónica y el detalle. Luego una vez que el pedido se encuentre listo para ser retirado, el cliente recibirá un tercer correo electrónico denominado **"Tu pedido está listo"**. El pedido será preparado en el mismo

día de compra para las ventas realizadas antes de las 13:00 Horas. Para los pedidos posteriores a las 13 horas, el pedido será preparado a más tardar antes de las 12:00 Horas del día siguiente dependiendo del horario del local. 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 con la condición de venta de estos, se solicitará la presentación de la receta médica original con el fin de verificarla e inutilizarla. Si no se presenta la receta médica correspondiente, el pedido será anulado previa evaluación farmacéutica.

- Productos Refrigerados (como vacunas, productos inyectables, insulinas, entre otros): 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” para realizar el retiro. En caso que el producto no sea retirado dentro del plazo de 5 días contados desde la recepción del correo electrónico “Tu Pedido está Listo”, Salcobrand por políticas de seguridad en el consumo, no hará entrega del mismo al cliente, no pudiendo éste, en caso alguno y bajo ninguna circunstancia, solicitar la devolución del dinero ya pagado.
- Productos NO refrigerados: El cliente tendrá un plazo de 30 días corridos contados desde la recepción del correo electrónico denominado “Tu Pedido está Listo” para realizar el retiro. Transcurridos los 30 días corridos Salcobrand podrá anular la venta y generar devolución de los montos de compra.

**OCTAVO: Cambios y devoluciones.** Las compras realizadas en Salcobrand durante el Look Week gozan del beneficio de satisfacción garantizada dentro de los 30 días corridos, pudiendo cambiar o devolver el producto en caso de que no sea del gusto del cliente o requiera uno distinto (tamaño, talla o color).

Para efectos de cambio o devolución, los productos 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 intactos. La verificación de las condiciones objetivas señaladas se encontrará sujeta a un control de calidad profesional del personal de Salcobrand o el Químico Farmacéutico del local en su defecto, que de no ser aceptado no se admitirá el cambio o devolución del producto, sin derecho a reclamo alguno por parte del cliente.

Para gestionar el cambio o devolución realizado bajo la modalidad de despacho a domicilio o retiro en farmacia, el cliente tiene la opción de acercarse a cualquiera de nuestras farmacias Salcobrand a lo largo del país, presentando la boleta correspondiente y el o los productos en las condiciones especificadas.

Si el cliente elige cambiar el producto por otro, debe ser por otro que sea del mismo valor. En caso de 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.

En el caso de devoluciones para Tarjetas de Débito y Crédito bancarias, de casas comerciales, excedentes de Isapres y tarjeta de prepago MACH se reversará el cargo en un promedio de 15 días hábiles.

Los medicamentos sujetos a control legal y/o que requieren cadena de frío, no están cubiertos por la garantía de satisfacción.

- **Retracto**

Los medicamentos y los bienes 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 y sean 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.

- **Garantía legal**

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 cliente 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 (6) 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 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.

**NOVENO: Vigencia.** El Look Week estará vigente en el Sitio entre las 00:00 del día 13 de abril de 2026 y las 23:59 del día 15 de abril de 2026.

**DECIMO: Aplicación supletoria.** En lo no regulado de manera especial por las presentes bases legales, se aplicarán en forma supletoria a las compras realizadas durante el Look Week los Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad del Sitio, las que se encuentran disponibles en: <https://salcobrand.cl/content/servicio-al-cliente/terminos>, y en <https://salcobrand.cl/servicio-al-cliente-politica-de-privacidad>, respectivamente.

**UNDÉCIMO: Servicio de Atención, Contacto y Reclamos.** En caso de dificultades, controversias o reclamos de los consumidores sobre la aplicación de las presentes bases, de cualquiera de los beneficios comprendidos en el Look Week de Salcobrand, o para el ejercicio de sus derechos, el consumidor podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de Salcobrand a través de: 1. Correo electrónico [atencionclientes@sb.cl](mailto:atencionclientes@sb.cl); 2. Número telefónico 600 360 6000 opción 2; 3. Formulario de reclamos disponible en: <https://salcobrand.cl/servicio-al-cliente-formulario-de-reclamos>, 4. Chatweb disponible en el Sitio y Redes Sociales, o 5. Servicio Nacional del Consumidor, procurando la empresa resolver el asunto correspondiente dentro de breve plazo. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor siempre podrá acudir a las instancias legales y judiciales que correspondan.