

## **TERMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA MI SALUD SALCOBRAND S.A.**

El presente documento fija los términos y condiciones del **PROGRAMA MI SALUD**, en adelante, el “Programa” o “Mi Salud” de Salcobrand S.A., R.U.T 76.031.071-9, representada por don Mauricio Caviglia Fuentes, ambos domiciliados para estos efectos en Av. General Velásquez N° 9981, comuna de San Bernardo, ciudad de Santiago (en adelante “Salcobrand” o “SB” ). Estos términos y condiciones son obligatorios para los clientes que se registren en Mi Salud. Salcobrand velará en todo momento por el respeto de los derechos de los clientes como consumidores y por el respeto de su vida privada. En este sentido serán aplicables a estas bases las disposiciones legales sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; sobre Protección de la Vida Privada, en lo que sea pertinente, y las normas sanitarias correspondientes.

Salcobrand mantendrá a los clientes informados a través de los medios de contacto proporcionados sin perjuicio del derecho de los consumidores para optar por recibir o no recibir información en el marco del Programa, ante cuyo ejercicio, Salcobrand suspenderá cualquier contacto comercial o publicitario.

**NO SE AUTOMEDIQUE. El Programa MI SALUD no sustituye ni reemplaza el consejo y/o las órdenes del médico tratante relacionadas con su salud, tratamiento o medicamentos que hayan sido recetados.**

### **I. DEFINICIONES**

- a) Mi Salud: Programa creado por Salcobrand para el apoyo a los clientes en los Tratamientos GES de medicamentos Crónicos.
- b) Clientes Mi Salud o Clientes: Aquellos clientes de Salcobrand que cumplan las condiciones del Programa y se hayan inscrito a través de los medios dispuestos para ello.
- c) Tratamiento GES Crónico: Se entenderá como tal, aquel tratamiento de medicamentos que forman parte de las Garantías Explícitas de Salud (GES) de uso prolongado, debidamente prescrito por profesional habilitado al efecto, y cuya duración sea superior a 3 meses o 90 días continuos.
- d) Tratamiento: Tratamiento GES Crónico inscrito en el Programa Mi Salud, que incluya medicamentos que formen parte de la Maestra, y cuya duración prescrita por el médico sea superior a 3 meses continuos.
- e) Empresas SB: Holding de empresas dedicadas al ámbito de la salud, belleza y bienestar de las personas. Conformada por: Inversiones SB S.A., Salcobrand S.A., Preunic S.A., Make Up SpA, Sociedad Comercializadora DBS SpA, Farmacéutica Medcell, Administradora de Beneficios Pharma Benefits Chile Limitada, Distribuidora Qualimed Limitada, Prismology SpA, Matic Kard S.A. o SB PAY, entre otras.
- f) Maestra: Listado de medicamentos de Salcobrand, compuesto por todos Vademécum GES utilizados por las instituciones de salud financiadoras en convenio con Salcobrand, donde quedan excluidos los

medicamentos controlados y otros medicamentos que presenten alguna falta de factibilidad técnica informada oportunamente por Salcobrand.

## **II. PROGRAMA MI SALUD**

Mi Salud consiste en un programa de apoyo a los clientes en sus Tratamientos.

Los beneficios son los siguientes:

- **Reserva de stock de productos:** Al momento de la inscripción en el Programa, el Tratamiento y el principio activo de los medicamentos que se informen por el Cliente, y que formen parte del procedimiento prescrito por su médico, quedarán registrados. Salcobrand informará la disponibilidad del respectivo medicamento (mismo principio activo) asociado a su Tratamiento según se encuentre disponible para su retiro mediante notificaciones al celular o email informado por el Cliente. Sólo se reservarán los Tratamientos registrados al momento de su inscripción que cumplan con estos términos y condiciones.

Asimismo, el Cliente autoriza expresamente a que los Tratamientos ingresados con posterioridad al registro en el Programa, o aquellos adquiridos en Salcobrand y que cumplan las presentes condiciones, se podrán incluir dentro del Programa de forma de optimizar su funcionamiento para el Cliente. Para ello Salcobrand disponibilizará una comunicación solicitando su autorización para incluirlo dentro del Tratamiento del Cliente Mi Salud.

- **Recordatorio de re-compra de productos:** Salcobrand notificará vía email o SMS (según la información que el Cliente ha proporcionado) 2 días antes de la fecha declarada por el Cliente al momento de la inscripción, para el retiro del siguiente medicamento conforme a su Tratamiento, en el local Salcobrand registrado en la inscripción, y así darle continuidad al Tratamiento prescrito con el principio activo informado. El Cliente tendrá un máximo de 10 días corridos desde la recepción de la primera notificación para el retiro del producto, en caso contrario, la reserva perderá vigencia.

**Modificaciones de SKU.** Los productos y/o medicamentos adheridos al Programa (que se identifican en Salcobrand mediante su SKU) son determinados por los prestadores de cobertura de salud, que son externos a Salcobrand, por ello su vigencia en el tiempo se encuentra sujeta a acuerdos comerciales, pudiendo ser modificados.

**Notificaciones.** El Programa podría presentar fallas, dependiendo de la disponibilidad técnica de los servicios de mensajería celular o vía correo electrónico, tanto del Cliente como de los operadores de mensajería y/o internet. Por lo anterior, la responsabilidad en la adquisición en tiempo de los productos recetados, y su adhesión al Tratamiento corresponde únicamente al Cliente, por lo que Salcobrand no será responsable por cualquier falta o demora en la notificación o recordatorio que pudiese ocurrir.

## **III. INSCRIPCIÓN EN MI SALUD**

Se pueden inscribir todas las personas naturales residentes en Chile, con cédula de identidad vigente, que cuenten con la calidad de afiliado, ya sea como titular o carga, a un prestador de cobertura de salud que mantenga un convenio vigente con Salcobrand, y que presente la receta médica correspondiente, debidamente prescrita por profesional habilitado para ello, que dé cuenta de la existencia de un Tratamiento GES Crónico. Lo anterior será requisito para formar parte del Programa, y mantener la permanencia en el mismo.

Para inscribirse en Mi Salud, los clientes deberán completar los datos solicitados en las fichas de inscripción, dispuestas por Salcobrand a través de internet o en los POS ubicados en sus locales.

Salcobrand se reserva el derecho de dejar sin efecto en cualquier momento las inscripciones de Clientes con datos falsos, adulterados, incorrectos, ininteligibles o que no cumplan los requisitos de inscripción establecidos en los presentes términos y condiciones.

Asimismo, se podrán inscribir los Clientes ingresando a través de los hipervínculos habilitados en las páginas de las respectivas Isapres y prestadores de salud de los Clientes, las cuales redirigirán al flujo de inscripción de Salcobrand.

Será obligación del Cliente, al momento de la inscripción, declarar la fecha de inicio del Tratamiento, como la fecha de la próxima compra.

La inscripción se mantendrá vigente mientras el Cliente efectúe compras periódicas en Salcobrand utilizando los beneficios de Mi Salud, durante el periodo de vigencia del Tratamiento indicado en la receta médica (el "Periodo"). En el evento que el Cliente no realice compras luego de transcurridos dos Periodos consecutivos, Salcobrand tendrá la facultad de realizar la cancelación de su inscripción en el Programa Mi Salud.

Será obligación del Cliente que se haya inscrito, informar y/o actualizar cualquier cambio en su Tratamiento y/o dosis prescritas por su médico tratante, como así también, la actualización de los datos de contacto registrados en el formulario. Sin perjuicio de las modificaciones que se incorporen en los productos y/o medicamentos adheridos al Programa conforme se describe en la cláusula II, subtítulo "Modificaciones de SKU". Asimismo, Salcobrand tendrá la facultad de realizar automáticamente el cambio del local para el retiro del Tratamiento, en el evento de que el Cliente realice el retiro del Tratamiento en un local de Salcobrand distinto al informado en la dicha inscripción. En caso de realizarse dicha modificación, Salcobrand le informará a través de cualquiera de los datos de contacto dispuestos por el Cliente.

El Cliente que se haya inscrito en el Programa recibirá un correo electrónico o un mensaje de texto de bienvenida donde se reiterarán las características y beneficios de Mi Salud.

#### **IV. AUTORIZACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Cliente autoriza expresamente a Salcobrand y a Empresas SB, para realizar el Tratamiento de los datos de carácter personal propios y de las personas naturales sobre las cuales presente la representación legal, que haya proporcionado, y de la información relativa a la adquisición y contratación de productos que haga en Salcobrand con el objeto de: (i) permitir mantener un registro de sus clientes, de sus procesos de pago y de su relación comercial en general; (ii) permitir la evaluación de fidelización, realización de encuestas, otorgamiento de beneficios y el ejercicio de actividades comerciales, envío de campañas publicitarias y promocionales, pudiendo personalizarse en función de las preferencias del Cliente; (iii) permitir la comunicación de estos datos a terceros tales como Isapres y prestadores de coberturas de salud para el otorgamiento de beneficios y ejecución del Programa, (iv) fines estadísticos o de administración. (v) Además de cualquier otro uso que haya sido autorizado por el Cliente, de conformidad con esta Política y de acuerdo a las disposiciones de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Cuando el Cliente así lo solicite, los datos personales proporcionados deberán ser modificados, cancelados o bloqueados de los registros o bases de datos del Programa. Sin perjuicio de ello, Salcobrand no podrá otorgar los beneficios asociados a Mi Salud, si el Cliente no proporciona el número de cédula de identidad o no facilita la identificación en los sistemas de Salcobrand a través de cualquier otro mecanismo que la Compañía

implemente en el futuro. La autorización para el tratamiento de datos y la información de las compras o transacciones efectuadas por el Cliente se mantendrán vigentes en caso de término de vigencia del Programa.

Salcobrand asegura a los Clientes la privacidad y reserva de la información de carácter personal proporcionada, y de los datos sensibles que pudieren estar comprendidos en determinadas compras, cumpliendo en todo momento con la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, obligándose a no divulgarla a terceros, salvo en los casos que la ley lo autorice, o se consienta expresamente para ello. Cualquier información que Salcobrand tenga relativa a datos personales de carácter sensible, relacionados al ámbito de la salud sobre sus 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 o cuando tenga la autorización expresa para ello.

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.

#### **V. PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE CLIENTE MI SALUD**

El Cliente dejará de formar parte del presente Programa y perderá su calidad de Cliente Mi Salud en los siguientes casos:

- a) Por pérdida o término de su calidad de afiliado a un prestador de cobertura de salud o en caso de incumplimiento de cualquiera de los requisitos de inscripción establecidos en los presentes términos y condiciones.
- b) Por haberse constatado que ha aportado datos falsos, adulterados, incorrectos, o ininteligibles o que no cumplan los requisitos de inscripción establecidos en los presentes términos y condiciones.
- c) En caso de no efectuar compras luego de transcurridos dos Periodos consecutivos.
- d) Por término de su Tratamiento GES Crónico inscrito o, bien de la calidad GES de su Tratamiento.
- e) En caso de término del presente Programa.
- f) Por incumplimiento de los presentes términos y condiciones.
- g) Por retiro voluntario del Cliente.

#### **VI. VIGENCIA DE MI SALUD**

El Programa permanecerá vigente por periodos trimestrales (tres meses) contados desde enero a marzo, de abril a junio, de julio a septiembre y de octubre a diciembre de cada año, (sin perjuicio de que se pueda informar válidamente de otros plazos de vigencia específicos o generales). Concluido el trimestre respectivo, Mi Salud se prorrogará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, mientras Salcobrand no ponga término al mismo.

En caso de poner término al Programa, Salcobrand lo comunicará a los Clientes al correo electrónico registrado, u otro medio habilitado, en un plazo no inferior a 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Programa o de su eventual prórroga. Alternativamente, podrá informar a Salcobrand en su sitio de internet [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl) su voluntad de no renovar el Programa y ponerle término al mismo.

Por su parte, el Cliente podrá retirarse voluntariamente, en cualquier momento del Programa.

Salcobrand pondrá término a la inscripción de aquellos Clientes Mi Salud que no cumplan las condiciones de inscripción del Programa.

## **VII. MODIFICACIONES MI SALUD**

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por Salcobrand durante la vigencia del Programa, con una anticipación de 30 días a la entrada en vigencia de las respectivas modificaciones, con excepción de los productos y/o medicamentos adheridos al Programa que se informará con un plazo de 10 días de anticipación. Se avisará de modificaciones en los términos y condiciones del Programa a través de los medios de contacto informados por el Cliente a Salcobrand en el marco de su inscripción o con posterioridad a través de una actualización de sus datos. Las modificaciones no afectarán los derechos adquiridos por los Clientes Mi Salud en el tiempo intermedio a la notificación de los cambios. La aceptación de cualquier modificación a los presentes términos y condiciones por parte del Cliente, se validará si éste continúa haciendo uso del Programa de forma posterior a la fecha indicada en cada modificación. En caso de no aceptar cualquier modificación a los presentes términos y condiciones, el Cliente podrá informar a Salcobrand en su sitio de internet [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl) su voluntad de no renovar el Programa y ponerle término al mismo.

## **VIII. ESTIPULACIONES VARIAS**

- a) Todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los beneficios que se otorguen, las marcas comerciales, dominios, logos, así como cualquier otro concepto, denominación, logotipo, diseño o frase y otros aspectos del Programa, pertenecerán exclusivamente a Salcobrand.
- b) En caso de dificultades, controversias o reclamos de los consumidores sobre la aplicación de las presentes bases o de cualquiera de los beneficios comprendidos en el Programa, el respectivo reclamo será dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Salcobrand, el cual procurará dentro de un breve plazo resolver el asunto correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor siempre podrá acudir a las instancias legales que correspondan.
- c) Para el ejercicio de sus derechos, poner término al Programa o más información y conocer en profundidad las condiciones del Programa, por favor ingresa a [www.salcobrand.cl](http://www.salcobrand.cl), bases legales; ante dudas y consultas llamar a nuestro call center al 600 360 6000.
- d) Este Programa se encuentra activo en todos los locales de la cadena Salcobrand.