



Condiciones Comerciales Grupo Grünenthal Chile

Septiembre 2023



CONTENIDO

Condiciones Comerciales de GRUPO GRÜNENTHAL CHILE	3
Empresas de GGCH	3
Unidades de Negocio de GGCH	3
Precio	3
Lista de Precios	3
Actualización de la lista de precios	3
Descuentos	4
Monto Mínimo de Compra	4
Canjes y devoluciones	4
Canje de productos	5
Devoluciones por errores de pedido	6

CONDICIONES COMERCIALES DE GRUPO GRÜNENTHAL CHILE

Las empresas y unidades de negocios de Grupo Grünenthal Chile, en adelante GGCH, deberán seguir las siguientes políticas en su gestión comercial con clientes.

EMPRESAS DE GGCH

Para los efectos de este documento, forman parte del GGCH las empresas Laboratorios Andrómaco S.A., Laboratorios Silesia S.A. y Grünenthal Chilena Limitada.

La oferta de GGCH se agrupa en unidades de negocio responsables de su promoción y venta, las que contemplan productos de distintas categorías:

- Unidad de Negocio PROMOTED, que agrupa productos de prescripción para todas las clases terapéuticas del mercado disponibles.
- Unidad de Negocio CHANNEL DRIVEN PRODUCTS (CDP), que agrupa productos de venta libre o prescripción, ya sean estos de Marcas o Genéricos que no son promocionados.

PRECIO

LISTA DE PRECIOS

GGCH dispone de una lista de precios que contiene el detalle de cada uno de los productos, sus respectivas presentaciones y precios unitarios, la que se encuentra disponible en la página web www.grunenthal.cl, www.andromaco.cl, www.silesia.cl, en cumplimiento del artículo 2° de la Ley N° 20.724 que introduce modificaciones al Código Sanitario.

La lista de precios de GGCH es válida sólo para los clientes de GGCH que vendan sus productos directa o indirectamente al público y no es válida para consumidores finales, pacientes particulares, instituciones, clínicas o centros hospitalarios de cualquier naturaleza que adquieran los productos de GGCH en forma directa o a través de licitaciones de cualquier naturaleza.

ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA DE PRECIOS

La lista de precios vigente será aquella que se encuentre publicada en la página web y mantendrá su vigencia mientras no sea reemplazada por una versión posterior. Las listas de precios que se publiquen deberán siempre indicar la fecha de inicio de su vigencia.

La inclusión de nuevos productos en la lista de precios se realizará mensualmente, independiente de que la fecha de lanzamiento o presentación de dichos nuevos productos a la comunidad médica y a los clientes pueda efectuarse con fecha posterior. GGCH informará los lanzamientos en forma directa, a través de sus ejecutivos comerciales o representantes.

DESCUENTOS

GGCH otorga descuentos sobre su lista de precios. Existen los siguientes tipos de descuento:

Descuento por categoría de producto:

Corresponde a un descuento adicional para aquellos clientes que comercialicen y mantengan el surtido completo de una determinada familia de productos (presentaciones y concentraciones).

Descuento por volumen de compra:

Corresponde a una escala de descuento asociada a los volúmenes de compra anuales del cliente.

Esta escala se publicará en la página web del laboratorio junto con la lista de precios.

Descuento de ofertas especiales:

Corresponde al descuento realizado a productos específicos, el cual es esporádico y tendrá una validez acotada en el tiempo. Se aplicarán por razones de liquidación de productos, disminución de stock de productos con corto vencimiento, sobre stock, planes de adherencia a la terapia, estacionalidad, entre otras que pudieran existir.

Los rangos de aplicación de este descuento se determinarán de acuerdo a las particularidades del tiempo y producto al que se aplican y serán comunicadas en la página web del laboratorio junto con la lista de precios, indicando la vigencia del mismo.

Descuento por incorporación de nuevos Productos:

Corresponde a un descuento especial por la incorporación de nuevos productos que se aplica durante los primeros 3 meses desde la fecha de lanzamiento, exclusivamente para aquellos clientes que coloquen su primera orden de compra dentro de los 30 días siguientes a la fecha de lanzamiento por Laboratorios Andrómaco y Silesia, previa validación mediante Encargado de Cuenta (KAM).

La determinación de rangos en que aplicará este descuento se efectuará según las condiciones de mercado del producto al momento de su lanzamiento, informándose claramente las condiciones al momento de notificar el lanzamiento a los clientes.

MÍNIMO DE COMPRA

Todo pedido recibido deberá cumplir con un mínimo de compra por punto de entrega de \$300.000 neto, el cual si no es cubierto mediante una única Orden de Compra podrá ser complementado mediante otras siempre y cuando posean el mismo punto de entrega, fecha o plazo de entrega.

CANJES DE PRODUCTOS

Se entiende por canje de productos el proceso de devolución de productos hacia el Centro de Distribución previamente autorizados por GGCH formalmente vía correo electrónico mediante Formulario de Canjes vigentes completado por el cliente. Posterior al retorno de las unidades se

procede a la emisión de una Nota de Crédito. Cabe destacar que un canje y/o devolución no contempla el reemplazo físico de productos.

Son requisitos para el canje de productos:

- (i) Que los productos estén en sus envases, empaques, rótulos, cantidades y condiciones físicas originales y en perfectas condiciones.
- (ii) Que los productos hayan sido adquiridos directamente a GGCH y no a través de un distribuidor
- (iii) Que al momento de la compra, se haya validado la fecha de vencimiento y lote facturado y GGCH haya emitido una carta de canje por los productos.
- (iv) Que se trate de productos facturados con una vida útil menor a 12 meses, salvo que por contrato entre las partes se haya pactado el canje para productos adquiridos con vigencia superior.
- (v) Que la solicitud de canje se realice dentro de los 30 días previo o hasta 30 días posterior a su fecha de vencimiento, presentando formulario y carta de canje.

No se aceptarán productos en canje cuya venta haya sido realizada bajo la condición específica “Sin derecho a Canje” y/o comercializados como promoción y oferta comercial (precios especiales por corto vencimiento), eliminando posibilidad de canje y eximiendo a GGCH de cualquier responsabilidad comercial por su vencimiento.

Los fármacos sujetos a “Control de Drogas y Psicotrópicos”, “Control de Temperatura” (por norma NT208) e “Inyectables” no podrán ser devueltos bajo ninguna circunstancia bajo el concepto de canje por corto vencimiento.

Para realizar el canje de productos, GGCH revisará la solicitud de canje y emitirá una autorización mediante un código correlativo de recepción. Con ello, el cliente enviará los productos a las bodegas del operador logístico de GGCH. Luego del retorno de las unidades se procede a la emisión de una Nota de Crédito. Cabe destacar que el canje no contempla el reemplazo físico de productos.

El retorno de los productos a nuestro Operador Logístico se realizará por cuenta del cliente a excepción que exista un acuerdo entre GGCH y el cliente en el que se especifique que el retiro de productos por vencimientos será realizado por parte de GGCH, asumiendo los costos asociados.

El envío de productos por parte del cliente debe ser a la siguiente dirección y horarios previa aprobación por parte de GGCH:

- Puente Verde 2301, Quilicura, Santiago.
- Horario: 8:30hrs a 16:00hrs.

No se procesarán ni recibirán devoluciones que sean enviadas a una dirección distinta a la indicada anteriormente.

No se recibirán productos enviados con “flete por pagar”, ni se permitirá que en transportes pagados por GGCH se envíen productos de canje.

DEVOLUCIÓN POR DETERIORO DE PRODUCTO

GGCH acepta devoluciones únicamente si al momento de la recepción se identifica evidente alteración del bulto original o daño visible en su envase primario y/o secundario. Una vez identificado, estas unidades deben ser devueltas al transportista de manera inmediata, indicando la causa o razón en el cedible de la factura.

En caso de que se identifique el daño posterior a la entrega, tiene un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción de productos para realizar reclamo por daño, vía correo electrónico, al área de Atención al Cliente (Servicio.Cliente@andromaco.cl) o llamando al número [800210129](tel:800210129), quien por parte de GGCH evaluará si procede el reclamo, procediendo a aceptar y valorizar a costo de factura la mercadería en cuestión.

El costo de transporte del retiro por devoluciones de productos bajo el concepto de deterioro es asumido por parte de GGCH, salvo que el error provenga de responsabilidad del cliente, en cuyo caso el costo de devolución se realizará a su costo.

La devolución de productos sometidos a “Control de Drogas y Psicotrópicos”, “Control de Temperatura” (por norma NT208) e “Inyectables” se aceptará solamente cuando el error en el proceso de transporte y despacho sea responsabilidad de GGCH. Dicha devolución deberá realizarse por la factura completa y los productos devueltos deberán ser los enviados originalmente (fecha de vencimiento y Número de lote). Para este tipo de productos solo se aceptará la devolución inmediata, esto es, por alteraciones identificadas al momento de la recepción del producto.

Todos los daños identificados con posterioridad a los plazos arriba indicados o deteriorados en las instalaciones del cliente, no serán reconocidos por GGCH, no siendo sujetos a devolución.

En el caso de productos que presenten defectos derivados de falla en fabricación y/o el no cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto, el cliente deberá comunicarlo tan pronto tome conocimiento de dicho hecho a Reclamos.CL@grunenthal.com. En tal caso, el área de Calidad de GGCH coordinará las gestiones para la devolución del producto, si procediere.

DEVOLUCIONES POR ERRORES DE PEDIDO

Al existir diferencias entre lo solicitado por el cliente y lo despachado, GGCH procederá a recibir la devolución de los productos que producen esta diferencia. El cliente tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción de los productos para realizar el reclamo, vía correo electrónico, al área de Atención al Cliente (Servicio.Cliente@andromaco.cl) o llamando al número [800210129](tel:800210129), quien por parte de GGCH evaluará si procede el reclamo, procediendo a aceptar y valorizar a costo de factura la mercadería en cuestión.

El costo de transporte del retiro por devoluciones de productos bajo el concepto de devoluciones por errores de pedido es asumido por parte de GGCH, salvo que el error provenga de responsabilidad del cliente, en cuyo caso el costo de devolución se realizará a su costo.

La devolución de productos sometidos a control de Psicotrópicos y Estupefacientes, se aceptará solamente cuando el error en el proceso de transporte y despacho sea responsabilidad de GGCH. Dicha devolución deberá realizarse por la factura completa y los productos devueltos deberán ser los enviados originalmente (fecha de vencimiento y Número de lote). Para este tipo de productos

solo se aceptará la devolución inmediata, esto es, por alteraciones identificadas al momento de la recepción del producto.

Todos los reclamos por diferencias o errores de pedido, formulados fuera de los plazos arriba indicados no serán reconocidos por GGCH.