

Condiciones Comerciales Grupo Grünenthal Chile

2026

CONTENIDO

CONDICIONES COMERCIALES DE GRUPO GRÜNENTHAL CHILE	3
EMPRESAS DE GGCH	3
CANALES DE VENTA.....	4
CREACIÓN DE CLIENTES	5
PLAZO DE PAGO	6
LISTA DE PRECIOS	6
ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA DE PRECIOS	6
DESCUENTOS	7
DESCUENTO POR CATEGORÍA DE PRODUCTO:	7
DESCUENTO POR VOLUMEN DE COMPRA:	7
DESCUENTO DE OFERTAS ESPECIALES:	7
DESCUENTO POR INCORPORACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS:	7
MÍNIMO DE COMPRA	8
PAGOS POR SERVICIOS COMERCIALES, PROMOCIONES O EXHIBICIÓN	8
CANJES DE PRODUCTOS.....	9
PROCEDIMIENTO DE CANJE	10
DEVOLUCIÓN POR DETERIORO DE PRODUCTO.....	10
DEVOLUCIONES POR ERRORES DE PEDIDO.....	11
PRODUCTOS SUJETOS A CONTROL DE PSICOTRÓPICOS, ESTUPEFACIENTES, TEMPERATURA E INYECTABLES .	11
ANEXO I.....	12
TABLA DESCUENTO VOLUMEN	12

CONDICIONES COMERCIALES DE GRUPO GRÜNENTHAL CHILE

En cumplimiento de lo dispuesto en el Código Sanitario, conforme a las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.724, y de acuerdo con las instrucciones generales aplicables a la difusión de condiciones de comercialización para laboratorios farmacéuticos, Grupo Grünenthal Chile establece las presentes condiciones comerciales.

Las presentes condiciones comerciales serán aplicadas por GGCH de manera objetiva, transparente, verificable y no discriminatoria entre clientes que se encuentren en situaciones equivalentes, considerando criterios comerciales, sanitarios, logísticos, financieros, regulatorios y de riesgo previamente definidos. Cualquier diferencia de trato deberá fundarse en circunstancias objetivas y documentables, tales como canal de venta, modalidad de compra, volumen, plazo de pago, riesgo crediticio, condiciones logísticas, bases de licitación, obligaciones regulatorias aplicables, vigencia o condición del producto, o acuerdos comerciales válidamente celebrados.

En este marco, las empresas y unidades de negocio de Grupo Grünenthal Chile, en adelante GGCH, deberán aplicar 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.

CANALES DE VENTA

Para GGCH los canales de venta se estructuran de la siguiente forma:

Mercado Retail: corresponde a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos y/o suplementos alimenticios a clientes que utilizan estas condiciones comerciales para su proceso de compra. Dependiendo del tipo de cliente y producto, podrán existir procesos de licitación para ciertos productos de la compañía, principalmente genéricos o productos asociados a las Garantías Explícitas en Salud (GES), programa establecido por la Ley N° 19.966. En estos casos, podrán existir condiciones específicas distintas a las señaladas en esta política comercial.

Mercado Institucional Público: corresponde a la participación en procesos de distribución de productos farmacéuticos y/o suplementos alimenticios destinados a instituciones públicas, mediante mecanismos de licitación pública en www.mercadopublico.cl, conforme a la Ley N° 19.886, que establece las bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios en el sector público en Chile.

En este caso las condiciones de suministro se definen en las bases correspondientes al proceso licitatorio respecto a los términos de referencia del proceso según sea el caso, por lo que dichas condiciones pudieran no estar reflejadas en el presente documento.

Mercado Institucional Privado: corresponde a la participación en procesos de distribución de productos farmacéuticos y/o suplementos alimenticios destinados a instituciones privadas, mediante mecanismos de licitación o negociación definidos por dichas instituciones en sus respectivas bases, términos o condiciones comerciales.

En este caso las condiciones de suministro se definen en las bases correspondientes al proceso licitatorio respecto a los términos de referencia del proceso según sea el caso, por lo que dichas condiciones pudieran no estar reflejadas en el presente documento.

CREACIÓN DE CLIENTES

Todo cliente que requiera distribuir y/o comercializar productos farmacéuticos, suplementos alimenticios, dermocosméticos u otros productos de GGCH deberá acreditar que dispone de la autorización sanitaria correspondiente, emitida por la autoridad competente, para recibir, almacenar, dispensar y vender dichos productos. Para su creación como cliente, deberá adjuntar la siguiente documentación:

- *Carta declaración de cumplimiento Ley 20.393, con alusión de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.*
- *Resolución Sanitaria entregada por el ISP.*
- *Fotocopia del Rut*
- *Carpeta Tributaria (Solo clientes privados)*
- *Certificado de Vigencia de la Sociedad y certificado de vigencia de los poderes de su Representante legal.*
- *Escritura Pública donde consta la personería de Representante Legal.*
- *Escritura Pública de Constitución de Sociedad según corresponda.*
- *Cédula de Identidad de Representante Legal del Almacén farmacéutico, farmacias privadas y establecimientos de salud sin fines de lucro.*
- *Formulario F30 Dirección del Trabajo.*

La creación de un cliente estará sujeta a la verificación de los antecedentes sanitarios, legales, tributarios, financieros, de cumplimiento y operacionales requeridos por GGCH. GGCH podrá rechazar, suspender o condicionar la creación de un cliente cuando existan antecedentes objetivos y documentables que impidan o desaconsejen su incorporación, incluyendo, entre otros, falta de autorización sanitaria aplicable, documentación incompleta o inconsistente, riesgo financiero relevante, incumplimiento de requisitos legales o regulatorios, antecedentes de incumplimiento comercial, riesgo de compliance o imposibilidad logística de atender el pedido bajo condiciones razonables.

Toda la documentación anterior será revisada y validada por el equipo de evaluación de riesgo financiero (SAFE).

En función del resultado de la evaluación, GGCH podrá exigir condiciones razonables y proporcionales de mitigación, tales como pago anticipado, pago al contado, límite de crédito o restricciones operacionales, entre otras, siempre que dichas condiciones se funden en criterios objetivos, sean consistentes con la evaluación realizada y sean documentadas.

PLAZO DE PAGO

Los Clientes nuevos estarán sujetos a la condición de pago al contado durante los primeros tres meses contados desde la primera compra. Posteriormente, y sujeto a evaluación crediticia, el cliente podrá acceder a un plazo de pago a 30 días, conforme a la aprobación interna correspondiente. Lo anterior es sin perjuicio los pactos que puedan suscribirse para un pago en mayor plazo, conforme a lo establecido en la Ley 21.131 sobre Acuerdo con Plazo de Pago Excepcional. La eventual mora en el pago por parte del cliente no estará sujeta a cobros por concepto de créditos, aunque Grünenthal se reserva el derecho de bloqueo del cliente para futuras ventas, sin perjuicio de las acciones de cobro sobre la deuda pendiente.

LISTA DE PRECIOS

En cumplimiento de lo dispuesto en artículo 2° de la Ley N° 20.724, GGCH publica en los sitios web www.grunenthal.cl, www.andromaco.cl, www.silesia.cl, la lista de precios con el detalle de cada uno de los productos de los que es titular cada una de las sociedades del grupo, sus respectivas presentaciones y precios unitarios.

La lista de precios de GGCH es válida únicamente para clientes que vendan sus productos directa o indirectamente al público. No aplica a consumidores finales, pacientes particulares, instituciones, clínicas o centros hospitalarios que adquieran productos de GGCH en forma directa o mediante licitaciones, casos en los cuales regirán las condiciones específicas del respectivo proceso, contrato, base licitatoria o acuerdo comercial.

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. Los descuentos aplicables deberán estar definidos en función de criterios objetivos, verificables y previamente informados. Los descuentos serán aplicados conforme a las condiciones y/o requisitos publicados por GGCH o contenidos en el respectivo contrato, acuerdo comercial o proceso licitatorio aplicable.

En caso de concurrir más de un descuento aplicable a un mismo producto y pedido, estos descuentos se aplicarán acumulativamente, en el mismo orden en que se describen a continuación. Los descuentos no serán acumulables cuando ello se indique expresamente en la lista de precios, anexo comercial, comunicación de oferta o bases aplicables.

Todo descuento se calculará sobre el precio de lista neto vigente del producto, salvo que la condición publicada indique expresamente una base de cálculo distinta.

Descuento por categoría de producto:

Corresponde a un descuento ofrecido a aquellos clientes que comercialicen y mantengan el surtido completo de una determinada familia de productos (presentaciones y concentraciones), según se indica en el listado de Precios vigente.

Descuento por volumen de compra:

Corresponde a una escala de descuento asociada a los volúmenes de compra anuales del cliente, para los productos genéricos de GGCH y que no estén licitados, tendrán un descuento de volumen de 5%.

Esta escala de descuento y volúmenes se encuentra publicada en la página web del laboratorio junto con la lista de precios, y se encuentra en el Anexo 1.

Descuento de ofertas especiales:

Corresponde a descuentos aplicables a productos específicos, de carácter esporádico y con una vigencia acotada en el tiempo. Podrán aplicarse por razones de liquidación de productos, reducción de inventario de productos con corto vencimiento, sobre stock, planes de adherencia a la terapia, estacionalidad u otras razones comerciales objetivamente definidas, documentadas e informadas en la respectiva comunicación de oferta.

Los rangos de aplicación de este descuento se determinarán de acuerdo con las características del producto y las condiciones comerciales vigentes al momento de su aplicación. Estos serán comunicados en la página web del laboratorio junto con la lista de precios, indicando su vigencia.

Descuento por incorporación de nuevos Productos:

Según la estrategia de lanzamiento de nuevos productos de GGCH, la compañía podrá ofrecer un descuento especial con el propósito de potenciar la incorporación del nuevo producto. Este descuento especial será aplicable durante los primeros tres meses desde la fecha de lanzamiento, exclusivamente para clientes que emitan su primera orden de compra dentro de los 30 días siguientes a dicha fecha. Su aplicación estará sujeta a validación previa del Encargado de Cuenta (KAM) y podrá aplicar a productos de las empresas de GGCH, según las condiciones definidas para cada lanzamiento.

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. Su aplicación estará sujeta a la verificación del cumplimiento de los requisitos objetivos establecidos para el lanzamiento, incluyendo, si

correspondiere, primera orden de compra dentro del plazo informado, canal aplicable, producto incluido y demás condiciones publicadas.

MÍNIMO DE COMPRA

Todo pedido recibido por el canal Retail —incluyendo cadenas, distribuidores, farmacias independientes y otros clientes asimilables a este canal— deberá cumplir con un mínimo de compra por punto de entrega de \$500.000 neto. Si dicho monto no se alcanza mediante una única orden de compra, podrá complementarse con otras órdenes, siempre que correspondan al mismo punto de entrega y a la misma fecha o plazo de entrega.

El mínimo de compra tiene por finalidad cubrir condiciones logísticas y operacionales razonables asociadas al procesamiento, preparación y despacho de pedidos. GGCH podría establecer excepciones objetivas, previamente definidas o justificadas, para productos críticos, requerimientos regulatorios, campañas específicas, contingencias de abastecimiento u otras circunstancias documentadas.

Todo pedido recibido por el canal Institucional ya sea de instituciones públicas o privadas incluyendo Cenabast, se registrará por las condiciones establecidas en las respectivas bases de licitación, contratos, términos de referencia o acuerdos comerciales aplicables, según corresponda.

PAGOS POR SERVICIOS COMERCIALES, PROMOCIONES O EXHIBICIÓN

En caso de que GGCH acuerde con farmacias u otros clientes pagos por servicios de comercialización, promoción, exhibición, vitrinaje u otros servicios similares, dichos pagos deberán estar respaldados por el respectivo acuerdo, factura u otro documento tributario o comercial aplicable, y deberán identificarse de manera específica y separada de otros pagos, conforme a la normativa vigente. Estos acuerdos deberán responder a servicios efectivamente prestados, valorizados de manera razonable y documentados.

CANJES DE PRODUCTOS

Se entiende por Canje de Productos el proceso de devolución de productos al Centro de Distribución, previa autorización formal por parte de GGCH vía correo electrónico, de acuerdo al proceso descrito en esta sección. Posterior al retorno y validación de las unidades, se procederá a la emisión de la Nota de Crédito correspondiente. El 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 aceptará Canje de Productos en los siguientes casos:

- (i) Productos vendidos bajo la condición específica “Sin derecho a Canje”
- (ii) Productos comercializados como promoción y oferta comercial (precios especiales por corto vencimiento),
- (iii) Productos sujetos a “Control de Drogas y Psicotrópicos”, “Control de Temperatura” conforme a la norma NT208, e “Inyectables”. .

GGCH estará exenta de cualquier responsabilidad comercial por el vencimiento de los productos no sujetos a Canje.

No obstante, se mantendrá respecto de estos productos el derecho a rechazo inmediato al momento de la entrega cuando exista un error atribuible a GGCH en el despacho o transporte, conforme a lo indicado en la sección correspondiente.

Procedimiento de canje

Para realizar el canje de productos, el cliente deberá enviar a GGCH la solicitud de Canje para que GGCH la revise y autorice. Una vez obtenida dicha autorización, 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.

El retorno de los productos al Operador Logístico se realizará por cuenta y a costo 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 y no se recibirán productos enviados con “flete por pagar”.

DEVOLUCIÓN POR DETERIORO DE PRODUCTO

GGCH aceptará devoluciones por deterioro únicamente cuando, al momento de la recepción, se identifique una alteración evidente del bulto original o daño visible en el envase primario y/o secundario. En tal caso, las unidades deberán ser devueltas inmediatamente al transportista, indicando la causa o razón del rechazo en el cedible de la factura.

Si el daño se identifica con posterioridad a la entrega, 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). GGCH evaluará la procedencia del reclamo y, si corresponde, aceptará y valorizará la mercadería afectada al costo de factura.

Todos los daños identificados con posterioridad a los plazos antes 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

En caso de existir diferencias entre lo solicitado por el cliente y lo despachado por GGCH, 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). Toda devolución o canje debe ser autorizado por GGCH, una vez evaluada la procedencia del reclamo y, si corresponde, aceptará y valorizará la mercadería afectada al costo de factura.

El costo de transporte asociado al retiro de productos por errores de pedido será asumido por GGCH cuando el error sea atribuible a la compañía. Si el error proviene de una acción u omisión del cliente, el costo de devolución será de cargo del cliente.

PRODUCTOS SUJETOS A CONTROL DE PSICOTRÓPICOS, ESTUPEFACIENTES, TEMPERATURA E INYECTABLES

La devolución de productos sujetos a “Control de Drogas y Psicotrópicos”, “Control de Temperatura” conforme a la norma NT208, e “Inyectables”, estará sujeta a las siguientes condiciones:

- (i) Deberá realizarse exclusivamente al momento de la entrega. No se admitirán devoluciones, canjes ni reclamos de estos productos con posterioridad a la recepción.
- (ii) El rechazo deberá efectuarse directamente al transportista.
- (iii) Únicamente procederá la devolución por errores atribuibles a GGCH en el proceso de transporte o despacho.
- (iv) Solo se aceptarán devoluciones por la factura completa
- (v) Los productos deberán corresponder exactamente a los enviados, incluyendo número de lote y fecha de vencimiento.

ANEXO I

Tabla Descuento Volumen

Tramos Descuentos Volumen

Descuentos hasta	2%	4%	5%	6%	8%	10%
Área Terapéutica	Unidades Anuales de Compra por tramo					
CNS	50.000	70.000	85.000	100.000	150.000	200.000
DERMATOLOGÍA				2.000	8.000	10.000
RECETARIO	6.000	10.000	20.000	30.000	100.000	150.000
LÍNEAS GENERALES			5.000	7.500	10.000	14.000
GINECOLOGÍA	125.000	200.000		800.000		
OBESIDAD		1.000	10.000	12.000	13.500	15.000
ALTA COMPLEJIDAD	500	750	1.000	1.500		
OTC / OTX		200.000		600.000	800.000	1.000.000
DOLOR				15.000	100.000	200.000
RECOMENDACIÓN			15.000	20.000	100.000	150.000
TRH	1.000	3.000		5.000		
HIPOGONADISMO	500	750	1.000			