

## **POLITICA COMERCIAL**

### CONDICIONES GENERALES DE COMERCIALIZACIÓN

#### SYNTHON CHILE LIMITADA

2025

Con el objetivo de garantizar a todos sus clientes una adecuada transparencia en la información relativa a los precios de sus productos, y en cumplimiento a la normativa sanitaria, Synthon Chile Limitada (en adelante "Synthon Chile" o "Synthon") emite, con esta fecha, la siguiente política de precios y condiciones generales de comercialización (en adelante "la política comercial").

#### **I. AMBITO DE APLICACION**

La presente política comercial será aplicable a todas las personas, naturales o jurídicas, que adquieran productos farmacéuticos, directamente de Synthon Chile Limitada, sin perjuicio que ésta última comunicará a todos sus distribuidores autorizados, la vigencia y contenido de la presente política comercial. Con todo, se deja expresa constancia que las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos, actúan y deben actuar en forma independiente, debiendo disponer de su propia política comercial de conformidad a la normativa aplicable, y en la cual Synthon Chile no tiene injerencia alguna.

Synthon Chile no se hace responsable de los incumplimientos que sus distribuidores puedan incurrir, ya sea respecto de sus propias políticas comerciales, así como de la normativa aplicable.

#### **II. PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y OBJETIVIDAD.**

Synthon Chile garantiza desde ya, que las presentes bases han sido elaboradas siguiendo criterios objetivos, con la finalidad de descartar cualquier tipo de discriminación arbitraria respecto de uno o más de sus compradores, y especialmente, para evitar discriminaciones a farmacias o almacenes

farmacéuticos en razón de su tamaño, o por no pertenecer a una cadena de farmacias o a una asociación o agrupación de compra.

Así, se garantiza que todas las ventas y/o cualquier tipo de transacción que celebre Synthon Chile, se verán regidas por principios de transparencia y objetividad, y en aquellos casos en que la política comercial distinga diferentes canales y/o tipo de compradores, se aplicarán en forma igualitaria y no discriminatoria, a todos los compradores que cumplan con dichas características particulares, o que pertenezcan a un canal determinado, en base a criterios objetivos y comprobables.

### III. LISTA DE PRECIOS

En cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2° de la Ley 20.724, Synthon Chile mantiene y mantendrá publicada una lista con los precios de los productos que expende.

Dicha lista de precios, junto con la presente política, se encuentra disponible en la recepción de las dependencias de Synthon Chile, ubicadas en calle El Castaño 145, Lampa, Región Metropolitana.

La lista de precios se encuentra catalogada de acuerdo al tipo de producto, los que a continuación se indican:

- División Primary Care (Cuidados Primarios)
- División Specialty Care (Productos Especializados)
- División Consumer (Consumo)
- Others (Otros)

Synthon se reserva el derecho a modificar todo o parte de la Lista de precios, en la forma y tiempo que estime conveniente, siempre respetando la obligación de publicidad de la misma.

Los precios indicados en la lista de precios, no incluyen IVA.

Los precios de facturación serán los que se encuentren publicados al momento de despacho.

#### IV. POLITICA DE DESCUENTOS

Las condiciones comerciales consideran los siguientes descuentos:

- Descuento por Distribución

Synthon Chile entregará un descuento por distribución a aquellos clientes que reciban las órdenes de compra en un solo punto, dado que nuestra empresa no contempla dentro de su modelo de negocio el abastecer múltiples puntos de entrega.

En base a lo anterior, se aplicará un descuento según la siguiente tabla:

Distribución	Productos		
<b>Total*</b>	1.001	4.000	3% Descuento
	4.001	7.000	7% Descuento
	7.001	10.000	10% Descuento
	10.001	o más	15% Descuento
*Unidades compradas totales trimestrales			

- Descuento Financiero

Synthon Chile entregará un descuento financiero a aquellos clientes que cumplan lo estipulado en la siguiente tabla:

Financiero			
<b>Total*</b>	61	o más	0% Descuento
	31	60	10% Descuento
	Hasta	30	20% Descuento
*Plazo de pago en días corridos			

Dichos descuentos por distribución y financiero, se mantendrán publicados junto a estas políticas en la recepción de las dependencias de Synthon Chile, ubicadas en calle El Castaño 145, Lampa, Región Metropolitana.

- Notas sobre la aplicación de descuentos

(i) Los descuentos son acumulativos, y el orden de aplicación será el siguiente en caso que apliquen.

1° Descuento por distribución.

2° Descuento financiero.

ii) Synthon se reserva el derecho a otorgar descuentos por ofertas especiales, los que se mantendrán disponibles en el mesón de recepción, en oficinas de las empresa, ubicadas en El Castaño N° 145, Lampa, Santiago. El descuento por ofertas especiales corresponde al descuento realizado a productos puntuales, el cual es ocasional y por un periodo acotado de tiempo. Se aplicará, por ejemplo, por razones de introducción de productos, de liquidación de productos, disminución de stocks de productos con corto vencimiento y sobre stock, ofertas a consumidor final, estacionalidad, entre otras que pudieran existir.

iii) Para los Productos Especializados no aplican las tablas de descuento por definición propia de Synthon, dado que, por la especificidad de dichos productos, estos se venden generalmente por licitación a organismos públicos o privados y/o están sujetos a contratos de largo plazo.

iv) En caso que Synthon lance al mercado nuevos productos, los precios y las condiciones comerciales de éstos, se regirán por la Carta de Lanzamiento, la que mantendrán disponibles en el mesón de recepción de la empresa, ubicada en El Castaño N° 145, Lampa, Santiago, dando así cumplimiento al art. 2º de la Ley 20.724. Posteriormente Synthon incorporará dichos productos a la lista de precios, en la forma y oportunidad que determine.

v) Para los efectos de determinar el porcentaje de los respectivos descuentos, se considerará la cantidad y número de productos efectivamente facturados por Synthon al Cliente.

vi) Las personas jurídicas que deseen incorporarse como clientes de Synthon, deberán enviar la información especificada en el ANEXO N°1 de esta Política, y cumplir con lo que en él se indica.

## V. POLITICA DE CANJE Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Con la finalidad de propender a la transparencia de la información, Synthon Chile deja constancia que su política de canje y devolución de productos, se encuentra regida por las siguientes disposiciones:

- a) Canje de producto: se entiende por canje de producto, aquel proceso por el cual el cliente devuelve productos, previa aprobación del área comercial de Synthon con el objeto de ser reemplazados por productos de las mismas características. Sólo se aceptarán canjes de productos que hayan sido efectivamente facturados por Synthon.
- b) No se considerará un motivo válido para canjes, un cambio programado en los precios de los productos.
- c) Canje por vencimiento: Se aceptarán en canje por vencimiento sólo los productos recibidos en nuestras bodegas con sus sellos intactos hasta 30 días antes a la fecha de vencimiento y serán canjeados por igual número de unidades de la misma presentación del producto recibido hasta un límite de 30 unidades por producto o con una nota de crédito previa aprobación del área comercial de Synthon.

La mercadería deberá ser remitida con flete pagado, previo agendamiento, a Av. Boulevard Poniente 1313, Edificio 14 Modulo 1 - Kuehne Naguel, Pudahuel, Santiago. Sólo tendrá derecho a canje aquella mercadería que no hubiese tenido salida, esto se comprobará verificando que el cliente no ha efectuado compras posteriores del producto que está canjeando.

No se aceptarán canjes por vencimiento de productos cuya venta haya sido realizada bajo la condición específica de productos "sin derecho a canje" y, por lo tanto, se debe demostrar la emisión de la carta de canje respectiva. Estos productos, deberán encontrarse con sus envases, empaques, rótulos, cualidades y condiciones físicas originales y en perfecto estado.

- d) Canje de Productos recibidos en malas condiciones: Aplica a productos recibidos por el cliente manchados o deteriorados por efecto de flete o traslado. Se aprobará su canje si

son enviados dentro de un plazo de 10 días para Santiago y de 15 días para Provincias, contados desde su fecha de facturación.

- e) Canje de Productos Psicotrópicos: No se realizarán canjes de psicotrópicos. De acuerdo a la legislación vigente las farmacias deben solicitar directamente su baja en la SEREMI de Salud correspondiente a su ubicación.
- f) En los casos en que procediendo el canje y éste no pueda hacerse efectivo por razones atendibles (por ej.: que el producto se encuentre discontinuado), el cliente emitirá una Factura a favor del laboratorio valorizando la mercadería según la Lista de Precios vigente al momento que fue originalmente despachada.
- g) La mercadería que sea devuelta deberá ajustarse a las normas antes señaladas. De no ser así, quedarán a disposición del cliente durante 30 días para ser retiradas de nuestra bodega. Pasado este plazo, el Laboratorio se reserva el derecho de destruir el o los productos sin ulterior responsabilidad.
- h) Devoluciones por errores de pedido: Corresponde al retorno a nuestras bodegas, de uno o más productos previamente autorizados, que no han sido despachados según lo solicitado y/o bajo las condiciones requeridas por el cliente, proceso para el cual se puede generar una Nota de Crédito o el reemplazo del producto. Esta devolución deberá ser realizada en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, a contar de la fecha de recepción de la mercadería.
- i) La devolución de productos sometidos a control de Psicotrópicos y Estupefacientes, se aceptará solamente cuando el error en el proceso de pedido se haya debido a responsabilidad de Synthon. Dicha devolución deberá realizarse por la factura completa y los productos devueltos deberán ser los enviados originalmente (fecha de vencimiento y N<sup>o</sup> de lote).
- j) No se aceptarán devoluciones por motivos distintos a los aquí detallados.
- k) El proceso de canje estará sujeto a la disponibilidad de stock y previa validación por parte de Synthon, quién tendrá un plazo máximo de 90 días para dar respuesta sobre la

disponibilidad del producto. En caso de no poder ser sustituido, se procesará como un canje sin reposición de producto y dará curso a la emisión de una Nota de Crédito valorizando la mercadería según la Lista de Precios vigente al momento que fue originalmente despachada.

La información necesaria para validar este canje y/o devolución es la siguiente:

- N° de la factura que originó la compra
- Código y/o descripción del producto
- N° de lote Synthon
- Cantidad a canjear
- Contacto: nombre, e-mail y teléfono

Todo canje para ser aprobado deberá tener el visto bueno de nuestra Gerencia de Ventas.

Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones de los canjes podrán ser especificadas en los contratos individuales de distribución que celebre Synthon Chile con distribuidores específicos.

## VI. DESPACHO

Los pedidos serán despachados en un rango de 24 a 72 horas y la llegada al respectivo cliente dependerá de las capacidades logísticas disponibles. No se efectuarán despachos de productos refrigerados fuera de Santiago los días viernes ni vísperas de feriado.

## VII. PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA

Se deja constancia que, bajo ninguna circunstancia, Synthon Chile realizará prácticas que impliquen discriminar a farmacias o almacenes farmacéuticos en razón de su tamaño o por no pertenecer a una cadena de farmacias o a una asociación o agrupación de compra.

En caso que algún comprador o cliente de Synthon Chile sienta que se ha vulnerado su derecho a un trato igualitario, dentro de su respectivo canal de venta, o que no se han aplicado correctamente esta política comercial y/o la lista de precios publicada, podrá contactar

inmediatamente a Synthon Chile, mediante comunicación dirigida a Servicio al Cliente, correo electrónico [servicioalclientechile@synthon.com](mailto:servicioalclientechile@synthon.com) en la que podrá explicar en qué consistiría dicha vulneración y sus peticiones concretas.

## VIII. NORMATIVA APLICABLE Y VIGENCIA

Sin perjuicio de todo lo anterior, la presente política se regirá en todas sus partes, por las normas establecidas en la Ley 20.724, así como por las normas del Código Sanitario, en lo que resulte pertinente, las que se aplicarán en forma preferente ante cualquier otra disposición de esta política comercial.

La presente política comercial regirá para el período de 2025, sin perjuicio de las modificaciones que, de tiempo en tiempo, puedan introducirse.

Italo Zanca Armijo  
General Manager  
Commercial  
Synthon Chile Ltda.

Santiago, enero de 2025

## ANEXO N°1

### NOTAS SOBRE INCORPORACIÓN DE CLIENTES.

Las personas jurídicas que deseen ser incorporados en los registros de Synthon en calidad de clientes, deberán enviar la siguiente información:

- (i) Resolución Sanitaria del ISP de autorización de funcionamiento, con todos los datos (Rut, Razón Social, Dirección, Nombre y Rut del QF responsable).
- (ii) Enviar antecedentes sobre Constitución Sociedad<sup>1</sup>, últimas 3 Declaraciones de IVA, RUT de la empresa y de los socios, Estados Financieros y Compras mensuales estimadas.
- (iii) Para el caso de clientes Institucionales, solo se requiere copia del RUT de la Institución y la Resolución Sanitaria del ISP de autorización de funcionamiento.
- (iv) Llenar el formulario para ingreso de clientes.
- (v) Las primeras 3 compras de todo cliente deben ser canceladas al contado (previo depósito o transferencia). En forma posterior autorizaremos el plazo de pago a crédito, en condiciones que se convengan acorde al volumen de compras realizadas y sujeto a la calificación que nos reservamos el derecho de hacer, acerca de la capacidad crediticia del cliente.
- (vi) El monto mínimo de Compra es de \$200.000 más IVA. En caso de no cumplir con los requisitos para clientes o el monto mínimo de compra, las personas jurídicas podrán adquirir los productos directamente de las distribuidoras autorizadas de Synthon Chile.

---

<sup>1</sup> Minuta descriptiva de antecedentes legales de la sociedad, acompañando copias de escrituras, inscripciones y publicaciones de extractos de constitución de sociedad y sus respectivas modificaciones. Escrituras donde consten poderes vigentes de sus representantes.



FECHA:

**FORMULARIO PARA INGRESO DE CLIENTES**



Los campos en gris deben ser completados por CREDITO Y COBRANZAS  
 Los campos en Celeste deben ser completados por VENTAS  
**Los campos en rojo son obligatorios**

**SECCION 1: DATOS QUE DEBEN SER LLENADOS POR EJECUTIVOS DE VENTAS:**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>		DIRECCIÓN DESPACHO	
<b>RUT</b> (ejemplo 1111111-9)		REGIÓN	
<b>GIRO</b>		CIUDAD	
		COMUNA	
<b>DIRECCIÓN FACTURACION</b>			
<b>REGIÓN</b>		<b>PERSONA DE CONTACTO FINANZAS</b>	
<b>CIUDAD</b>		TELEFONO	
<b>COMUNA</b>		CELULAR	
		E-MAIL	
<b>TIPO DE CLIENTE</b>		FAX	
OBSERVACION			
<b>TIPO DE CANAL</b>		<b>PERSONA DE CONTACTO COMPRAS</b>	
		TELEFONO	
<b>VENDEDOR</b>		CELULAR	
<b>ZONA</b>		E-MAIL	
		FAX	
REPRESENTANTE LEGAL			
RUT REPRESENTANTE LEGAL			
DIRECTOR TÉCNICO			
RUT DIRECTOR TECNICO		SOLICITADO POR	

**SECCION 2: DATOS QUE DEBEN SER LLENADOS POR CREDITO Y COBRANZAS:**

<b>DATOS INTERNOS:</b>		V°B° DPTO. DE VENTAS	V°B° CUENTAS CORRIENTES
CODIGO DE CLIENTE			
CREDITO APROBADO		Firma:	Firma:
PLAZO DE PAGO		NOMBRE Y APELLIDO:	NOMBRE Y APELLIDO:
COBRADOR			
USAR SOLO EN CASO QUE EL PLAZO DE PAGO NO ESTE ESPECIFICADO EN LISTADO			
OTRA CONDICION DE PAGO			

**DOCUMENTACIÓN ADJUNTA**

- Fotocopia de Escritura
- Últimos 3 Declaraciones de IVA
- Copia RUT del Cliente
- Rut de los socios
- Fotocopia Resolución Seremi
- Monto de Ventas mensuales estimadas