POLÍTICA DE CANJES Y DEVOLUCIONES

Laboratorios Siegfried S.A. — Departamento Comercial y Logístico
Versión 1.2 | Noviembre 2026

Código	Versión	Fecha Emisión	Próxima Revisión
POL-LOG-001	1.2	Noviembre 2026	Noviembre 2027
Responsable	**Área**	**Aprobado por**	**Clasificación**
Supervisor de Logística	Comercial y Logística	Director de Finanzas y Gerente General	Uso Externo – Público

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones y procedimientos para la gestión de canjes y devoluciones de los productos comercializados por Laboratorios Siegfried S.A., asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y sanitarios vigentes en Chile, la correcta administración de los recursos y la satisfacción de los clientes.

2. ALCANCE

Esta política aplica a:

- Todos los clientes (farmacias, clínicas, distribuidores y otros canales) que mantengan relación comercial activa con Laboratorios Siegfried S.A.
- Las áreas comercial, logística, contabilidad y cualquier unidad que origine o gestione solicitudes de canje o devolución.

Exclusiones de alcance. Esta política regula exclusivamente las relaciones comerciales business to business (B2B) entre Laboratorios Siegfried S.A. y sus clientes (farmacias, clínicas, distribuidores y demás canales que adquieren productos para su reventa, dispensación o uso profesional). En consecuencia, se excluye de su ámbito de aplicación toda relación de venta directa al consumidor final (B2C).

Las solicitudes de cambio, devolución o reclamo originadas en consumidores finales se rigen por la normativa de protección al consumidor aplicable, en particular la Ley N° 19.496, y por los procedimientos específicos que el laboratorio defina para tal efecto. Ninguna disposición de esta política podrá interpretarse como una restricción, condicionamiento o renuncia de los derechos y garantías legales que asisten al consumidor final.

Prevalencia de condiciones expresamente pactadas. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, las exclusiones y condiciones generales de esta política no operarán respecto de aquellas ventas que las partes hayan pactado bajo condiciones comerciales expresas y distintas, contenidas en un contrato, convenio o instrumento escrito suscrito entre Laboratorios Siegfried S.A. y el cliente. En tales casos prevalecerán las condiciones expresamente acordadas, aplicándose la presente política de forma supletoria, esto es, únicamente en aquello no regulado por dicho acuerdo. Lo anterior opera exclusivamente en el ámbito de las relaciones comerciales entre las partes (B2B) y no afecta en modo alguno los derechos irrenunciables que la Ley N° 19.496 reconoce al consumidor final.

FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SISTEMA DE CANJE

Para facilitar su comprensión, se describe a continuación cómo opera, en términos generales, el proceso de canje. Las condiciones, plazos y requisitos de cada etapa se detallan en los puntos siguientes de esta política.

1. **Solicitud.** El cliente puede solicitar un canje en cualquier momento, sin sujeción a una fecha determinada, enviando el listado de los productos que desea canjear por correo electrónico a Controlling (canjes@siegfriedchile.cl), con el detalle exigido en esta política (producto, lote, fecha de vencimiento y factura asociada).

2. **Aprobación de Controlling.** Controlling revisará la solicitud y la aprobará, total o parcialmente, conforme a los términos, plazos y condiciones establecidos en la presente política y el contrato respectivo. Únicamente los productos expresamente aprobados quedan habilitados para su ingreso.

3. **Ingreso físico (días 1 a 7 de cada mes).** Aprobada la solicitud, el cliente contará con la ventana comprendida entre los días 1 y 7 de cada mes para hacer ingreso físico de los productos aprobados en el operador logístico, dentro del horario de recepción señalado en esta política.

4. **Validación en el Operador Logístico.** El Operador Logístico recibirá y validará los productos ingresados contra el listado previamente aprobado por Controlling. Solo se aceptarán los productos que coincidan con dicha aprobación y cumplan las condiciones de esta política; el resto será rechazado.

3. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAS

Esta política se enmarca en la siguiente normativa chilena vigente:

- Ley N° 20.724 — Regula la distribución y dispensación de medicamentos.
- Decreto Supremo N° 3/2010 del MINSAL — Reglamento de Control de Productos Farmacéuticos.
- Resoluciones del Instituto de Salud Pública (ISP) — Aplicables a productos controlados y fiscalizados.
- Código Tributario (SII) — Obligaciones de documentación tributaria electrónica (DTE) para notas de crédito.
- Ley N° 19.983 — Regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la factura.
- Política contra el Soborno y la Corrupción.
- Código de Ética de Siegfried.
- Ley N° 20.393 — Responsabilidad penal de las personas jurídicas (Modelo de Prevención de Delitos).
- Ley N° 19.496 — Sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Código de Conducta para Socios Comerciales.
- Política de Cortesías Comerciales.
- Política de Conflicto de Intereses.

4. DEFINICIONES

Para efectos de esta política, se entenderá por:

- Canje por Vencimiento: Sustitución, mediante nota de crédito, de productos vencidos con un máximo de 60 días corridos de vencimiento, contados a la fecha de su recepción en el operador

logístico, respaldada por carta de canje o conforme a los plazos y condiciones estipulados en la presente política.

- Fecha de Vencimiento: Fecha de expiración impresa en el envase del producto. Cuando el envase indique únicamente mes y año, se entenderá como fecha de vencimiento el último día calendario de dicho mes.
- Devolución: Retorno de productos recibidos en malas condiciones o que no corresponden al pedido original, dentro del plazo establecido.
- Carta de Canje: Documento comercial emitido por Laboratorios Siegfried S.A. que autoriza el canje de un producto específico, incluyendo condiciones y plazos, emitido al momento de efectuarse la venta.
- Nota de Crédito: Documento tributario electrónico (DTE) emitido por el laboratorio para reversar total o parcialmente una factura de venta, como consecuencia de un canje o devolución aceptado.
- Operador Logístico: Empresa responsable de la recepción, almacenamiento y gestión física de los productos devueltos, en nombre de Laboratorios Siegfried S.A.
- Precio Promedio Facturado: Promedio del precio de venta facturado al cliente en los últimos 6 meses, utilizado como base para el cálculo de la nota de crédito.
- Controlling: Área responsable de revisar y aprobar las solicitudes de canje o devolución.
- Venta Neta (base de cálculo): para los exclusivos efectos de esta política y del sistema de multas de la presente política, se entenderá por Venta Neta el resultado de la siguiente operación: (i) el monto de ventas efectivamente facturadas al cliente durante el trimestre respectivo según los documentos tributarios electrónicos emitidos, neto de IVA y excluidos los productos facturados bajo precio especial u oferta, menos (ii) el monto de las facturas recibidas del cliente por concepto de bonificaciones y/o servicios durante el mismo trimestre, neto de IVA, menos (iii) el monto de los productos facturados bajo modalidad de canje durante el mismo trimestre, neto de IVA.

5. CONDICIONES GENERALES DE CANJES Y DEVOLUCIONES

5.1 Devolución por Productos en Malas Condiciones (Deterioro)

Se entenderá por devolución por deterioro aquella originada en productos que, al momento de su recepción por el cliente, presenten daños físicos, defectos de envase o cualquier condición que afecte su integridad o comercialización. La aceptación de la devolución quedará supeditada al cumplimiento íntegro de los siguientes requisitos:

1. Los productos recibidos en malas condiciones tendrán un plazo de hasta **5 días hábiles** desde la recepción para iniciar solicitud de devolución.
2. La solicitud debe ser comunicada al área logística acompañada de **respaldo fotográfico** de los productos afectados, enviado a canjes@siegfriedchile.cl
3. Vencido el plazo señalado en el numeral 1 sin que se haya formalizado el reclamo, se entenderá que la recepción de los productos fue conforme y a entera satisfacción del cliente, precluyendo su derecho a devolver mercadería por esta causa.

Nota: No se aceptarán devoluciones por deterioro fuera del plazo indicado, ni respecto de productos cuyo deterioro sea imputable al cliente conforme a la sección Productos Excluidos de la presente política.

5.2 Canjes por Vencimiento

1. 1. Proceso: El canje por vencimiento se compone de dos etapas sucesivas y obligatorias: (i) la autorización previa del Controller y (ii) el ingreso físico de los productos autorizados en el operador

logístico. Ningún producto podrá enviarse al operador logístico sin contar con la autorización previa y por escrito del Controller.

2. Requisitos: Para la aprobación de un canje, los productos deberán cumplir copulativamente las siguientes condiciones:
   a. Solicitud y autorización previa. Antes de cualquier envío físico, el cliente deberá remitir la solicitud de canje al Controller al correo canjes@siegfriedchile.cl. Para cada producto deberá indicar la descripción, la cantidad en unidades, el lote, la fecha de vencimiento y el número de la factura de venta asociada. El Controller revisará la solicitud y comunicará por escrito su autorización, total o parcial. Solo los productos expresamente autorizados podrán enviarse al operador logístico. La autorización no exime del cumplimiento de las letras b) y c), que se verificarán a la fecha efectiva de recepción.
   b. Solo se recibirán productos vencidos. Entre la fecha de vencimiento del producto y la fecha de su recepción en el operador logístico no podrán transcurrir más de 60 días corridos. En consecuencia, no se recibirán: (i) productos que a la fecha de recepción aún no se encuentren vencidos; ni (ii) productos que a la fecha de recepción tengan más de 60 días corridos de vencidos.
   c. El ingreso físico deberá efectuarse exclusivamente dentro de la ventana de recepción comprendida entre los días 1 y 7 de cada mes y en el horario establecido. El cliente deberá planificar el ingreso de modo que el máximo indicado en la letra b) se cumpla a la fecha efectiva de recepción en el operador logístico.
   d. La guía de devolución deberá indicar: número de la factura de venta asociada, descripción del producto o productos, cantidad en unidades, lote, fecha de vencimiento y firma del emisor.

5.3 Productos Excluidos

No serán objeto de canje ni devolución, en ninguna circunstancia, los siguientes productos:

- Productos vencidos adquiridos en condición de oferta especial (no se aceptan devoluciones ni canjes).
- Productos cuyo deterioro sea imputable al cliente por deficiencias en el almacenamiento, manipulación, transporte interno o cualquier otra causa atribuible a su gestión.
- Productos que hayan sufrido alteraciones en su envase original, rotulado o codificación por parte del cliente.
- Productos relativos a ventas que las partes hayan pactado bajo condiciones comerciales expresas y distintas, contenidas en un contrato, convenio o instrumento escrito suscrito entre Laboratorios Siegfried S.A. y el cliente.

5.4 Canjes con Carta de Canje

Se entenderá por Canje con Carta de Canje la devolución de productos previamente facturados al cliente bajo la modalidad de venta con carta de canje suscrita entre las partes.

Requisitos. Para ser aceptados por Controlling, los productos deberán cumplir copulativamente los requisitos establecidos en la presente política para los Canjes por Vencimiento.

6. LIQUIDACIÓN Y NOTA DE CRÉDITO

1. Laboratorios Siegfried S.A. emitirá una nota de crédito como respaldo del canje o devolución aceptado.
2. El valor se calculará sobre el precio promedio facturado al cliente en los últimos 6 meses, excluyendo productos facturados bajo precio especial u oferta.
3. Para productos descontinuados que no figuren en la lista de precios vigente, se tomará como referencia el último precio facturado.
4. En el caso de productos controlados, la devolución deberá cumplir adicionalmente con lo solicitado por resolución del ISP.

7. MULTAS

NIVEL 1 — Penalidad Económica por Devolución Excesiva

El valor de la nota de crédito se ajustará según la tasa de canje acumulada del cliente por cuatrimestre, calculada sobre la Venta Neta. La fórmula base es el precio promedio facturado en los últimos 6 meses, multiplicado por el factor del tramo correspondiente:

% de Devolución sobre Venta Neta (por cuatrimestre)	Valor Nota de Crédito a Reconocer
Hasta 3% (umbral normal)	100% del precio promedio facturado
Entre 3,01% y 6%	85% del precio promedio facturado
Entre 6,01% y 10%	70% del precio promedio facturado
Más del 10%	50% del precio promedio facturado — requiere aprobación Gerencia Comercial

NIVEL 2 — Penalidad por Incumplimiento de Procedimiento

Con independencia de la tasa de canje, el incumplimiento de los procedimientos operativos establecidos en esta política dará lugar a las siguientes penalidades. El operador logístico rechazará de inmediato todo envío que no cumpla los requisitos:

Tipo de Incumplimiento	Penalidad Aplicable
Envío sin autorización previa del Controller	Rechazo total. Sin emisión de nota de crédito.
Guía de devolución incompleta (sin lote, fecha de vencimiento o firma)	Rechazo hasta completar documentación. Sin retroactividad en plazo.
Envío fuera del horario establecido o fuera de la ventana del día 7 de cada mes	No se acepta. Se pierde el canje del período correspondiente.
Reincidencia (3° rechazo en 12 meses)	Suspensión temporal de condición de canje por 90 días.

Excepciones: Las devoluciones originadas en defectos de calidad, productos recibidos en mal estado imputable al laboratorio, retiros de mercado (recall) y casos de farmacovigilancia serán reembolsadas siempre al 100% del precio facturado, no estarán sujetas a las penalidades de los Niveles 1 y 2, y no se computarán en la tasa de devolución del cliente para ningún efecto de esta política.

8. INCUMPLIMIENTO

Todo canje o devolución que no cumpla con los puntos solicitados en la presente política NO será aceptado por el operador logístico, produciéndose su rechazo de inmediato. El incumplimiento reiterado podrá derivar en la suspensión temporal de la condición de canje del cliente.

9. VIGENCIA Y REVISIÓN

Este documento es de carácter oficial y se encuentra vigente a partir del 1 de noviembre de 2026, fecha desde la cual reemplaza íntegramente a la versión 1.1. Se valida mediante firmas y timbre institucional. Será revisado anualmente o ante cambios normativos relevantes que afecten su aplicación. Las actualizaciones serán comunicadas a todas las áreas involucradas mediante correo electrónico institucional y publicadas por los canales oficiales de Laboratorios Siegfried S.A.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.1	Agosto 2026	Versión anterior. Canje por vencimiento para productos entre 30 y 65 días previos a su vencimiento.
1.2	Noviembre 2026	Modificación del plazo de canje por vencimiento: solo se reciben productos vencidos, con un máximo de 60 días corridos de vencimiento contados a la fecha de recepción; no se reciben productos con más de 60 días de vencidos ni productos no vencidos (numeral 5.2). Se incorpora la definición de Fecha de Vencimiento y se ajusta la definición de Canje por Vencimiento (numeral 4). Se mantiene la ventana de recepción de los días 1 a 7 de cada mes.

11. FIRMAS Y APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por
Controller	Supervisor de Logística
Firma: Yuruby D. (28 oct.. 2026 16:42:43 ADT)	Firma: Mary Eva Arellano (28 oct.. 2026 16:11:41 ADT)
Fecha: 28/10/2026	Fecha: 28/10/2026

Revisado y Aprobado por	Aprobado por
Director Financiero & Supply Chain	Gerente General
Firma: Andrés Kogan (28 oct.. 2026 15:56:23 ADT)	Firma: Cristina Cantos (28 oct.. 2026 16:37:17 ADT)
Fecha: 28/10/2026	Fecha: 28/10/2026

Laboratorios SIEGFRIED