

POLÍTICA COMERCIAL
LABORATORIOS SAVAL S.A.

VERSIÓN: ENERO 2026

REGISTRO DE CLIENTES DE LABORATORIOS SAVAL

En el ejercicio de su giro, Laboratorios SAVAL realiza ventas a distintos tipos de clientes, de manera que comercializa sus productos a todo aquel que cumpla con los requisitos mínimos exigidos para calificar como cliente y que se encuentre debidamente autorizado como tal.

Para obtener la calidad de cliente de Laboratorios SAVAL, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Encontrarse constituido como persona jurídica.
- Contar con una autorización sanitaria otorgada por el Instituto de Salud Pública de Chile, para ejercer el giro de droguería, farmacia, depósito de medicamentos, botiquín o almacén farmacéutico.
- Enviar la documentación que sea requerida por el área de Finanzas de la Empresa.
- Dar cumplimiento a la política de debida diligencia de clientes de Laboratorios SAVAL y, en dicho contexto, remitir la documentación que sea requerida por el área de Cumplimiento de la Empresa.

Laboratorios SAVAL se reserva el derecho a aprobar o rechazar a potenciales clientes en el contexto del proceso de creación, como resultado de la evaluación de los antecedentes que éstos proporcionen.

ORDEN MÍNIMA DE COMPRA

Todas las ventas realizadas por Laboratorios SAVAL deberán fundarse en solicitudes de compra por montos que asciendan al menos a \$1.000.000 netos.- (un millón de pesos chilenos). En caso de que la solicitud de compra respectiva no alcance a cubrir el monto referido, esta podrá ser complementada a través de órdenes de compra adicionales solo en la medida que sean remitidas por parte de un mismo cliente y que se encuentran asociadas al mismo punto y plazo de entrega.

LISTA DE PRECIOS

En cumplimiento de la normativa contenida en el Código Sanitario y en la normativa de libre competencia –particularmente en lo que se refiere a la Resolución N°634/2001—, Laboratorios SAVAL mantiene en su página web, de manera permanente y a disposición de sus clientes, un listado actualizado de los precios de los productos que produce o importa y comercializa en Chile ("[Lista de Precios](#)").

La Lista de Precios especifica: (i) la denominación genérica de cada producto (en caso de que corresponda); (ii) la marca comercial o de fantasía del producto; (iii) el precio por la unidad, envase o presentación que corresponda (caja, frasco, estuche, lata y otros debidamente especificados); y, (iv) los precios.

La Lista de Precios aplica respecto de todos los clientes que adquieren fármacos, dispositivos médicos, suplementos alimenticios, cosméticos, u otro tipo de productos de parte de Laboratorios SAVAL, a través de la modalidad de compra directa (i.e., excluyendo los productos adquiridos a la Empresa a través de licitaciones) de modo que los precios indicados en la misma no corresponden a los de venta final al público (i.e., aquellos a los que los consumidores finales adquieren los productos), que son determinados exclusivamente por los distribuidores y clientes de Laboratorios SAVAL.

La Lista de Precios se encuentra publicada clasificando los productos según las condiciones establecidas para su comercialización, distinguiendo entre:

- “Productos Recetario”: categoría que agrupa a todos los medicamentos / productos farmacéuticos cuya comercialización requiera de una prescripción médica (i.e., receta simple, retenida o receta cheque) para todas las clases terapéuticas disponibles.
- “Productos de Consumo”: categoría que agrupa a todos los medicamentos / productos farmacéuticos que no requieren de una prescripción médica, para todas las clases terapéuticas disponibles.

La Lista de Precios no será aplicable a aquellas relaciones que la Empresa mantenga con clientes en el contexto de licitaciones públicas o privadas, las que se encuentran fuera del alcance de la presente Política Comercial. En dicho contexto, los precios ofertados por la Empresa se determinarán considerando los términos y condiciones establecidas en las respectivas bases de licitación / términos de referencia, y, con ello, diversas variables, tales como el mix y volumen de productos ofrecidos, la duración del acuerdo, el nivel y tipo de servicio requerido, los costos de distribución asociados (e.g., tiempo y lugares de entrega), el escenario competitivo, entre otras.

Laboratorios SAVAL ofrece diversos descuentos y promociones a sus clientes, los que son aplicados secuencialmente sobre los precios informados en la Lista de Precios (descuentos por segmentación, descuentos por volúmenes de compra, descuentos por inclusión de nuevos productos y descuentos a ventas específicas).

CONDICIONES CREDITICIAS (PLAZO DE PAGO)

Cualquier compra realizada por un cliente de Laboratorios SAVAL deberá ser pagada dentro del plazo de 30 días a partir de la recepción de la factura. Lo anterior no aplica a clientes

nuevos (i.e., sin historial de pago), quienes deberán pagar al contado antes de recibir los productos.

En cualquier caso, la Empresa podrá acordar por escrito con los clientes una mejor condición de pago única, la que se entenderá incorporada en los acuerdos comerciales suscritos con éstos.

DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Laboratorios SAVAL ofrece diversos descuentos y promociones a sus clientes, los que son aplicados secuencialmente sobre los precios informados en la Lista de Precios.

ACCIONES PROMOCIONALES

Los descuentos y promociones de venta consisten en ofrecer descuentos por un periodo determinado de tiempo a los clientes y/o consumidores finales (por medio de los clientes de la Empresa).

A continuación, se enumeran algunas de las herramientas utilizadas durante una promoción de ventas por un periodo de tiempo determinado:

- Descuentos por segmentación: al respecto, remitirse a lo indicado en la sección siguiente.
- Descuentos por volúmenes de compra: al respecto, remitirse a lo indicado en la sección siguiente.
- Descuento por inclusión de nuevos productos: al respecto, remitirse a lo indicado en la sección siguiente.
- Descuento a ventas específicas: al respecto, remitirse a lo indicado en la sección siguiente.

Para la aplicación de los diversos descuentos o promociones, Laboratorios SAVAL utiliza distintos mecanismos, dependiendo de las características específicas de los descuentos o promociones.

DESCUENTOS POR SEGMENTACIÓN

Con el objeto de fomentar relaciones comerciales y adaptarse a las necesidades específicas de sus clientes, Laboratorios SAVAL implementará una política de descuentos por segmentación. Estos consisten en un descuento según los siguientes productos:

- 9% para Productos Recetario.
- 20% para Productos de Consumo.

DESCUENTOS POR VOLÚMENES DE COMPRA

Dentro de los descuentos que pueden ser aplicados en las relaciones comerciales que mantiene Laboratorios SAVAL con sus clientes, se incluyen los descuentos por volúmenes de compra, consistentes en rebajas al precio asociadas a la cantidad anual de productos adquirida por un cliente dentro de un periodo determinado.

DESCUENTO POR INCLUSIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS:

Con el objeto de fomentar la adquisición de nuevos productos, Laboratorios SAVAL otorga descuentos respecto de productos particulares, equivalentes a un 10% de descuento en la primera orden de compra y a un 5% de descuento en la segunda orden de compra, que se aplica transversalmente a todos los clientes.

Existe un tope máximo en esta compra que corresponde al stock de presentación calculado como dos unidades por la cantidad de salas de venta del retail.

DESCUENTOS A VENTAS ESPECÍFICAS

Laboratorios SAVAL se reserva el derecho a ofrecer a sus clientes otros descuentos tomando en consideración la fecha de vencimiento de los productos, el stock de los mismos o la estacionalidad de ellos, entre otros criterios. Dichos descuentos se aplican transversalmente a los clientes de Laboratorios SAVAL que se encuentren en alguna de las circunstancias antes señaladas, una vez que la Empresa así lo determine.

POLÍTICA DE CANJES Y DEVOLUCIONES

CANJE POR PRODUCTOS DAÑADOS

Se entiende por canje por productos dañados el proceso por medio del cual el cliente realiza la devolución de productos a Laboratorios SAVAL por deterioro de éstos, y solo podrán efectuar devoluciones aquellos clientes que hayan adquirido los productos directamente de Laboratorios SAVAL.

En dicho contexto, se hace presente que Laboratorios SAVAL acepta las devoluciones de productos dañados si, al momento de la recepción de estos, se evidencian alteraciones en el bulto original o daño visible a los mismos (e.g., en sus envases, sellos de seguridad). En dicha circunstancia, el producto debe ser devuelto al transportista de manera inmediata, indicando la causa o razón de su devolución en la copia cedible de la factura.

En caso de que se identifique el daño de manera posterior a la entrega, el cliente contará con un plazo de 7 días hábiles desde la fecha de recepción de productos para realizar un reclamo por daños. Para ello, deberá enviar un correo electrónico informando de la situación a su ejecutivo de cuentas de Laboratorios SAVAL, adjuntando la evidencia que estime correspondiente, con el propósito de que la Empresa determine si procede o no el reclamo efectuado por el cliente.

Cualquier daño que presenten los productos que haya sido informado con posterioridad a los plazos antes indicados, se asumirá que fueron efectuados por el cliente y no serán asumidos por Laboratorios SAVAL.

Finalmente, se hace presente que el canje de productos sometidos a control de psicotrópicos y estupefacientes solo se aceptará en caso de constatarse el daño al momento de la entrega –i.e., devolución inmediata–. Asimismo, dicho canje afectará la factura completa y los productos devueltos deberán ser los originalmente entregados al cliente, indicándose su fecha de vencimiento y número de lote.

DEVOLUCIONES POR ERRORES DE PEDIDOS

En caso de que exista una diferencia entre los productos solicitados por el cliente y aquellos efectivamente despachados por Laboratorios SAVAL, la Empresa aceptará la devolución de productos.

Para lo anterior, el cliente contará con un plazo de 7 días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de los productos para realizar el reclamo, por medio del envío de un correo electrónico a su ejecutivo de cuentas de Laboratorios SAVAL, adjuntando la evidencia que estime correspondiente, con el propósito de que la Empresa determine si procede o no el reclamo efectuado por el cliente, y el retiro de los productos.

La devolución de productos sometidos a control de psicotrópicos y estupefacientes se aceptará solamente cuando el error en el proceso de pedido sea responsabilidad de Laboratorios SAVAL. Dicha devolución deberá realizarse por la factura completa y los productos devueltos deberán ser los enviados originalmente, identificando su fecha de vencimiento y número de lote. Solo se acepta devolución inmediata en caso de este tipo de productos.