

POLITICA DE DEVOLUCIONES PARA PRODUCTOS VENCIDOS O POR VENCER
DE
BAYER PHARMACEUTICAL, CONSUMER HEALTH Y RADIOLOGY

Válido para devoluciones recibidas desde el 01/01/2025

Las devoluciones de productos farmacéuticos, cosméticos y suplementos alimenticios vencidos o por vencer (en adelante Productos), que no tengan por causa defectos, con excepción de los “Productos Especializados” (Ver Anexo 1), deberán cumplir los siguientes requisitos y condiciones.

- Se entenderá que está por vencer un producto cuando falten menos de tres meses para su fecha de expiración según lo previsto en su envase.
- Se aceptarán las devoluciones desde tres (03) meses antes de la fecha de expiración de los productos, con excepción de los “Productos Especializados” (ver Anexo 1)
- Los Clientes podrán realizar devoluciones de productos una vez por mes, en días hábiles, entre los días primero (1ro) y quince (15) de cada mes o subsiguiente hábil, previa comunicación y visto bueno del área comercial correspondiente de Bayer.
- En caso de tratarse de Productos con un valor inferior a \$CLP 150.000 se solicita hacer envíos en forma trimestral.
- Los Clientes deberán enviar los productos a las bodegas de Bayer S.A. con transporte pagado por su parte, en caso contrario, los Productos devueltos no serán recibidos por Bayer S.A., y se procederá a la devolución al remitente.
- Cualquier excepción deberá ser previamente acordada con Bayer y deberá constar por escrito.
- Los clientes deberán remitir al momento de la devolución de los Productos la siguiente información:
 - a. Razón Social, RUT y número de cliente
 - b. Nombre del producto
 - c. Cantidad de unidades devueltas
 - d. Número de factura de referencia
 - e. Lote y vencimiento
 - f. Detalle del motivo de la devolución
- Los Productos deberán ser devueltos en sus envases originales y unidades de venta según lo indicado en la factura original.
- Para los Productos devueltos por los clientes a Bayer S.A. no se realizará canje, cambio o reposición de los mismos. En caso de que los Clientes quisieran solicitar nuevos productos, estos deberán ser solicitados vía orden de compra.
- Se recibirán todos los Productos que cumplan con los requisitos anteriores sin perjuicio de solo se emitirá nota de crédito por los Productos que no tengan más de noventa (90) días de vencimiento a la fecha de su devolución.
- El valor de la nota de crédito se registrará por el precio establecido en la factura de referencia indicada por los Clientes, considerando a su vez cualquier descuento otorgado en notas de crédito asociadas a ellas. La factura de referencia indicada por los Clientes deberá contener el mismo producto y lote de devolución indicado por los

RESTRICTED

Clientes en la solicitud de devolución. En caso contrario, Bayer S.A. valorizará la devolución de acuerdo a su consideración de precios de ventas pasados tomado en cuenta lo anteriormente mencionado, una vez comprobado que el producto ha salido de su bodega.

- Para los Productos que sean devueltos con una factura que exceda tres periodos tributarios, se indicará que se devuelven “fuera de plazo”, y no tendrá derecho al reembolso del IVA crédito fiscal.
- Las devoluciones de Productos que tengan un vencimiento superior a noventa (90) días contados desde la fecha de caducidad del envase, serán recibidos para dar cumplimiento a las normas de destrucción, sin que opere la emisión de una nota de crédito.
- Bayer S.A. podrá suscribir con los Clientes acuerdos de merma cero, previa acreditación de la capacidad de destrucción del Cliente ante instituciones debida y previamente validadas por el área de calidad de Bayer S.A.

Prácticas comerciales

Aprovechamos para recordar algunas de las conductas esperadas en relación con el manejo de productos farmacéuticos, cosméticos y suplementos alimenticios:

1. Dispensar primero el lote más viejo.
2. Almacenar los Productos en condiciones adecuadas.
3. Cumplir las condiciones y plazos de devolución de productos vencidos o próximos a vencer, de lo contrario deberá procurar que sean despachados de manera adecuada.
4. Al momento de recepción de Pedidos de Bayer S.A., controlar que el total de bultos coincida con el documento de transporte y firmar el mismo con aclaración del nombre del firmante o Sello, RUT, fecha y el Ok sobre la cantidad de bultos recibidos. En caso de presentar diferencias o roturas devolver las mismas al transporte, con las observaciones correspondientes en el frente de la factura.

Desde ya agradecemos su atención y registro del contenido de la presente nota y quedamos a entera disposición para aclarar las inquietudes que pudieran surgirles.



Alvaro Diaz



Andrés Rodriguez

ANEXO 1

PRODUCTOS ESPECIALIZADOS

Las devoluciones de productos especializados vencidos o por vencer, deberán ser comunicadas previamente por Bayer S.A., (ventas.phcc@bayer.com) para autorizar por escrito su recepción. Los productos con este tratamiento son:

- Stivarga
- Ventavis
- Nexavar
- Eylla
- Adempas
- Nubeqa



Alvaro Diaz



Andrés Rodriguez

POLITICA DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS RECHAZADOS POR DEFECTOS

Se podrá rechazar y devolver aquellos productos que presenten defectos de calidad de embalaje, errores de despacho, errores en la orden de compra, la facturación o la cantidad al momento del despacho.

La devolución e información del rechazo, deberá realizarse en un plazo máximo de 72 horas contadas desde la recepción del producto en las dependencias del Cliente.

- Los productos manchados y/o deteriorados por defecto del flete o traslado desde Bayer S.A. al Cliente, deberán ser devueltos de forma inmediata al transportista indicando en la factura la observación del deterioro o en su defecto en un plazo no mayor de 72 horas contadas desde la recepción de la mercancía.
- Asimismo, las devoluciones de productos resultados de errores de despacho, orden de compra o facturación se aceptarán solamente, como devolución inmediata para entregas menores a 2 Pallets y 72 horas para entregas superiores a 2 Pallets.
- La devolución o puesta a disposición posterior a 72 horas, conlleva la destrucción de dichos productos por lo que toda la reclamación que se realice por el cliente una vez transcurridos los plazos expresados anteriormente se considerará improcedente, quedando Bayer S.A. liberada de responder por dichos productos que puedan tener defectos de embalaje o en el despacho.

Lo anterior no aplica para defectos de calidad de productos farmacéuticos, cosméticos o nutricionales, en cuyo caso aplicará la regulación y normativas vigentes que corresponde según el tipo de producto que se trate.

Artículos transitorios: La presente política será comunicada y publicada a partir del 1 de marzo de 2025 y entrará en vigencia a partir del 1 de junio de 2025, fecha en la que será plenamente efectiva. Sin perjuicio de lo anterior, el área comercial hará las excepciones que sean necesarias para mantener el debido curso de los negocios hasta el 31 de diciembre de 2025.

Si usted quiere optar por un acuerdo de merma cero por favor comunicarse e informar su interés a la siguiente dirección de mail: gestionventas@bayer.com