	POLITICA DE CANJE Y DEVOLUCIONES	Código	POL-GAC-002
		Versión	01
		Fecha de Edición	20-04-2026
		Fecha de Revisión	20-04-2031


POLITICAS DE CANJE Y DEVOLUCIÓN.

Definición de canje

Se entiende por canje de producto al proceso por el cual, el cliente devuelve productos con el objeto de ser reemplazados por otros de las mismas características. Este canje se realizará, previa autorización desde OPKO Chile S.A.

Condiciones del canje

- Podrán efectuar canje, los clientes que hayan adquirido los productos directamente a OPKO Chile S.A. y que en su compra inicial el producto tenga un vencimiento menor a **12 meses**. Quienes hayan adquirido los productos a través de distribuidores, deberán solicitar su canje al distribuidor respectivo.
- El proceso de canje estará sujeto a la disponibilidad de stock. Si el producto no es repuesto en un plazo de 60 días, se procederá a emitir una nota de crédito.
- No se recibirán productos enviados con “**flete por pagar**”, ni se permitirá que transportes pagados por OPKO Chile S.A. reciban productos para canje sin previo aviso y aprobación.
- En el caso de canje de productos discontinuados por OPKO Chile S.A., una vez que se verifique dicha condición el canje será aceptado y emitida la nota de crédito.
- No se aceptarán productos en canje, cuya venta haya sido realizada bajo la condición específica “**Sin derecho a Canje**”.
- No se aceptará canje de productos controlados.
- No se aceptará como canje productos cuyo envase se encuentre con claros signos de haber sido abiertos o con evidencias de uso, tampoco se canjearán envases o blíster independientes.
- No se aceptarán como canje productos en que sea evidente un problema de almacenamiento por parte del cliente, tales como maltrato de los envases, humedad, productos resecaos por exposición al sol, etc. **Es decir, solo se aceptarán canjes de productos nuevos y sin evidencias de maltrato en el envase.**
- Se aceptarán como productos con derecho a canje aquellos que sean recepcionados en las bodegas de OPKO Chile S.A. entre 30 días antes de su fecha de vencimiento y hasta 2 meses posterior a su vencimiento.
- En Licitaciones adjudicadas, el canje estará sujeto a las bases aceptadas y /o publicadas según corresponda.

	POLITICA DE CANJE Y DEVOLUCIONES	Código	POL-GAC-002
		Versión	01
		Fecha de Edición	20-04-2026
		Fecha de Revisión	20-04-2031

Procedimientos para recepción de canjes


- Los canjes deberán solicitarse a través del **“Formulario Solicitud de Canje”** y/o a través de un **“correo”**, ambas solicitudes deben ser enviadas por el representante de Ventas al área de ADM VTAS para ser aprobados por la Subgerencia de ADM VTAS y una vez aprobado se gestionará y se coordinará la entrega en nuestras instalaciones. Por ende, no se recibirán productos para canje que no cuenten previamente con esta solicitud aprobada, ya sea por correo o con el formulario.
- Los productos para canje deberán llegar con guía de despacho emitida por el cliente, que además de individualizar los productos, deberá adjuntar formulario de solicitud de canje o en su defecto el correo de aprobación descrito en párrafo anterior.
- Las diferencias existentes entre la guía de despacho emitida por el cliente y la recepción física, será de exclusiva responsabilidad del cliente. Los excesos de mercadería serán devueltos en el mismo flete o en otro posterior, con guía de despacho de OPKO Chile S.A., siendo el flete con cargo al cliente.
- En el caso de recibir mercaderías en nuestras bodegas sin la posibilidad de revisarlas inmediatamente, por diversas razones, se timbrará como **“Mercadería recibida provisoriamente sin revisar”**, si el canje no correspondiese, será devuelto al cliente, como se señala en el punto anterior.
- Los productos en canje se valorizarán a precio de factura, menos todos sus descuentos.

Lugar de recepción del canje o devoluciones

Se recibirán los productos SOLO en nuestras bodegas ubicadas en es Avda. El Parque 1307, galpón 10 andén 64-65, Parque Industrial ENEA, Pudahuel.

Devoluciones por deterioro

Se aceptan como productos con derecho a canje por deterioro, aquellos que resulten dañados como producto del traslado desde nuestras bodegas a las dependencias del cliente, el reclamo por este concepto deberá ser informado en un plazo máximo de 3 días hábiles a OPKO Chile S.A. para su posterior gestión, dejando además constancia por escrito en cedible de la factura de recepción.

	POLITICA DE CANJE Y DEVOLUCIONES	Código	POL-GAC-002
		Versión	01
		Fecha de Edición	20-04-2026
		Fecha de Revisión	20-04-2031

Notas de Crédito por Despacho mal efectuado

En caso de que nuestro operador logístico realice un despacho erróneo en los productos y/o cantidades solicitadas, el reclamo por este concepto deberá ser informado en un plazo máximo de 3 días hábiles, dejando además constancia por escrito en cedible de la factura de recepción.




Juan Pablo Pezzone

Gerente de Ventas Chile

OPKO Chile S.A. y Arama Natural Products


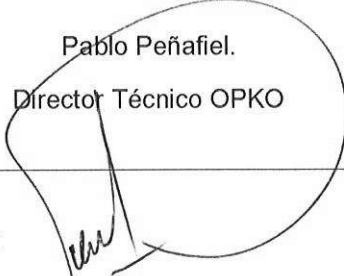
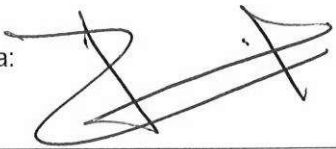
OPKO
Pharmaceuticals

	POLITICA DE CANJE Y DEVOLUCIONES	Código	POL-GAC-002
		Versión	01
		Fecha de Edición	20-04-2026
		Fecha de Revisión	20-04-2031

I. HISTORICO DE MODIFICACIONES: POL-GAC-002 Política de Canje y Devoluciones.

Versión	Fecha	Motivo	Responsable
01	20-04-2026	Cambios en plazos y procedimientos.	Jéssica Sánchez

II. RUTA DE FIRMAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jéssica Sánchez Subgerente de Operaciones Comerciales	Pablo Peñafiel. Director Técnico OPKO	Raúl Pérez Gerente Logística Arama
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 20 104 26	Fecha: 20 104 2026	Fecha: 20 104 2026