



## VENTAS TRIPLE A

*Marcando la diferencia*

### **CONDICIONES GENERALES DE COMPRA, ENTREGA, DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA**

Documento comercial y técnico-legal para clientes

Aplicable a la venta de mobiliario de oficina, mobiliario escolar, mobiliario metálico, somieres, camas, camarotes, repuestos, accesorios, servicios de reparación, servicios de adecuación y demás productos o servicios ofrecidos por Ventas Triple A.

Última actualización: 27 de abril de 2026

[www.ventastripleapanama.com](http://www.ventastripleapanama.com)

---



## Contenido interactivo

Seleccione cualquier sección para navegar dentro del documento.

1. Alcance y aceptación
2. Marco legal y transparencia comercial
3. Información del producto y responsabilidad del cliente
4. Cotizaciones, precios y disponibilidad
5. Pagos, abonos y cancelación de mercancía
6. Entregas, retiros y transporte
7. Revisión obligatoria al recibir la mercancía
8. Devoluciones por cambio de opinión o causas ajenas a Ventas Triple A
9. Devoluciones aprobadas por Ventas Triple A
10. Garantías por categoría de producto
11. Cobertura de la garantía
12. Exclusiones de garantía
13. Procedimiento para reclamos de garantía
14. Productos bajo pedido, fabricación especial o importación
15. Servicios, reparaciones y adecuaciones
16. Reclamos improcedentes o con inconsistencias
17. Constancia de aceptación
18. Contacto para reclamos o garantías
19. Referencias legales consideradas



## **1. Alcance y aceptación**

En Ventas Triple A trabajamos bajo políticas comerciales claras, transparentes y documentadas, con el objetivo de proteger los derechos del consumidor y resguardar la correcta operación comercial de la empresa.

Estas condiciones aplican a la compra de mobiliario de oficina, mobiliario escolar, mobiliario metálico, somieres, camas, camarotes, repuestos, accesorios, servicios de reparación, servicios de adecuación y cualquier otro producto o servicio ofrecido por la empresa.

La compra, abono, pago parcial, pago total, aprobación de cotización, aprobación de diseño, retiro o recepción de mercancía implica que el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado estas condiciones, sin perjuicio de los derechos mínimos reconocidos por la legislación panameña aplicable.

## **2. Marco legal y transparencia comercial**

En Ventas Triple A trabajamos conforme a la legislación panameña vigente en materia de protección al consumidor, especialmente la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia, así como sus reglamentaciones y modificaciones aplicables.

Nuestras condiciones de compra, entrega, devolución y garantía se comunican por escrito para que el cliente conozca previamente el alcance de la compra, las coberturas aplicables, las exclusiones de garantía y el procedimiento correcto para presentar cualquier reclamo.

La finalidad de estas condiciones es documentar de manera clara las obligaciones de ambas partes, evitar interpretaciones incorrectas y reducir reclamos improcedentes, sin limitar los derechos que la ley reconoce al consumidor cuando exista un defecto de fábrica comprobado, vicio oculto o causa legalmente imputable al proveedor, fabricante, importador o distribuidor.

## **3. Información del producto y responsabilidad del cliente**

El cliente es responsable de revisar antes de comprar que el producto cotizado o seleccionado cumpla con sus necesidades, medidas, uso previsto, espacio disponible, especificaciones técnicas, color, material, capacidad, cantidad, lado de brazo, altura, tipo de estructura, mecanismo, accesorios y demás características requeridas.

Las imágenes publicadas en la página web, redes sociales, catálogos, cotizaciones o medios digitales son referenciales y pueden variar por iluminación, ángulo fotográfico, lote de fabricación, disponibilidad del proveedor, ajustes de fábrica o diferencias mínimas propias del proceso de producción.



Cuando el cliente requiera cumplir con un pliego, ficha técnica institucional, licitación, compra corporativa o requisito especial, deberá solicitar previamente la ficha técnica correspondiente y validar que el producto cumple con lo requerido antes de aprobar la compra. Ventas Triple A no asumirá responsabilidad por compras realizadas sin validación previa del cliente.

Todo anuncio, oferta, ficha, imagen o descripción deberá interpretarse conjuntamente con la cotización formal, factura, ficha técnica o comunicación escrita emitida por Ventas Triple A. La información suministrada por la empresa debe ser clara y veraz conforme a la Ley 45 de 2007.

#### **4. Cotizaciones, precios y disponibilidad**

Las cotizaciones emitidas por Ventas Triple A tendrán la vigencia indicada en el documento. Si no se indica una vigencia específica, la validez será de diez (10) días calendario, sujeta a disponibilidad de inventario, variación de costos, transporte, importación, proveedor, fabricación o cualquier condición comercial externa.

La emisión de una cotización no garantiza reserva automática del producto. La mercancía queda sujeta a disponibilidad hasta que el cliente realice el pago o abono requerido y Ventas Triple A confirme formalmente la separación, pedido o programación correspondiente.

Los precios publicados o cotizados pueden no incluir entrega, armado, instalación, reparación, movilización interna, desmontaje, permisos administrativos, trabajos adicionales, adecuaciones, electricidad, plomería, albañilería, pintura, vidrio, gypsum, cielo raso, soldadura, limpieza, acarreo, carga manual por escaleras, uso de elevador especial ni ningún otro servicio no expresamente detallado por escrito.

En toda promoción, descuento, oferta o condición especial, el cliente deberá verificar vigencia, disponibilidad, condiciones de entrega, impuestos aplicables, costos adicionales y restricciones publicadas o comunicadas por la empresa.

#### **5. Pagos, abonos y cancelación de mercancía**

Toda mercancía debe estar cancelada o abonada según las condiciones establecidas por Ventas Triple A antes de coordinar retiro, entrega, fabricación, armado, pedido especial o despacho.

Para mercancía bajo pedido, productos de fábrica, productos importados, productos personalizados, productos solicitados en grandes cantidades o productos fabricados con especificaciones especiales del cliente, el abono o pago inicial confirma la orden y puede ser no reembolsable cuando el producto ya haya sido gestionado, fabricado, separado, importado, armado o comprometido con el proveedor, salvo que legalmente corresponda una solución distinta por incumplimiento imputable a Ventas Triple A.



El cliente acepta que los tiempos de entrega pueden variar por disponibilidad, programación de bodega, armado, transporte, proveedor, fábrica, importación, aduana, puerto, naviera, caso fortuito, fuerza mayor o situaciones externas no atribuibles directamente a Ventas Triple A.

Los pagos por transferencia regular, ACH, depósitos o medios bancarios estarán sujetos a confirmación efectiva de fondos antes de emitir factura, liberar mercancía, coordinar despacho o programar entrega, salvo acuerdo escrito distinto.

## **6. Entregas, retiros y transporte**

Ventas Triple A realiza entregas y envíos a nivel nacional, sujetos a coordinación previa, disponibilidad logística y costo según ubicación, volumen, peso, cantidad, tipo de producto y condiciones del lugar de entrega.

El cliente debe informar previamente si el lugar de entrega tiene restricciones de acceso, escaleras, elevador pequeño, garita, permisos, horarios restringidos, falta de estacionamiento, zonas de difícil acceso, descarga distante, ausencia de personal receptor o cualquier condición que pueda afectar la entrega. Costos adicionales por estas condiciones podrán ser cotizados aparte.

Cuando la mercancía sea retirada o transportada por el cliente, por un tercero, mensajero, transportista externo o empresa contratada por el cliente, el riesgo por manipulación, traslado, golpes, rayones, pérdida de piezas, humedad, mal estibaje, caída o daño durante el transporte será responsabilidad del cliente desde el momento en que la mercancía sea entregada y recibida conforme.

## **7. Revisión obligatoria al recibir la mercancía**

El cliente, o la persona que designe para recibir, debe revisar la mercancía al momento de la entrega o retiro. Debe verificar cantidad, estado físico, piezas visibles, color, modelo, medidas generales y cualquier daño aparente antes de firmar la factura, recibido, nota de entrega o constancia de recepción.

Si existe faltante, daño visible, golpe, rayón, pieza quebrada, producto equivocado o cualquier anomalía detectable al momento de la entrega, el cliente debe reportarlo inmediatamente al personal de Ventas Triple A y dejarlo indicado por escrito en el documento de entrega.

Una vez firmada la recepción sin observaciones, se entenderá que la mercancía fue recibida conforme en cuanto a condiciones visibles, cantidad y estado general aparente, sin perjuicio de la garantía legal aplicable por defectos de fábrica no visibles o vicios ocultos.

En relaciones comerciales, el Código de Comercio establece que, una vez entregadas las mercaderías vendidas, el comprador que las examinó al momento de la entrega y las recibió



sin protesta no será oído posteriormente sobre defectos visibles de calidad o cantidad.

## **8. Devoluciones por cambio de opinión o causas ajenas a Ventas Triple A**

No se aceptan devoluciones, cambios ni cancelaciones por causas ajenas a Ventas Triple A, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Cambio de opinión del cliente.
- Compra incorrecta por parte del cliente.
- Error en medidas tomadas por el cliente.
- Producto que no cabe en el espacio del cliente.
- Color, tamaño, modelo o diseño aprobado previamente por el cliente.
- Mercancía armada, instalada, usada o manipulada.
- Productos rayados, golpeados, manchados, sucios, mojados, oxidados o alterados.
- Productos sin empaque original cuando aplique.
- Mobiliario metálico, somieres, camas, camarotes, lockers, archivadores, escritorios o mobiliario escolar ya entregado, armado o aprobado.
- Productos en promoción, remate, liquidación, descuento especial o venta final, siempre que no presenten defecto de fábrica comprobado.
- Productos fabricados, modificados, importados o pedidos bajo especificaciones aprobadas por el cliente.
- Repuestos o accesorios instalados, probados, manipulados o entregados correctamente.

Esta política no limita los derechos mínimos del consumidor cuando exista un defecto de fábrica comprobado, vicio oculto o causa legalmente imputable al fabricante, importador o proveedor.

## **9. Devoluciones aprobadas por Ventas Triple A**

Cuando Ventas Triple A apruebe una devolución por una causa comercial no atribuible a defecto legal del producto, la mercancía deberá devolverse en perfecto estado, sin uso, sin armado, sin instalación, sin golpes, sin manchas, sin rayones, con todos sus accesorios, piezas, manuales y empaque original de fábrica cuando aplique.

En estos casos, Ventas Triple A podrá emitir una nota de crédito para una próxima compra. No se realizarán devoluciones en efectivo, cheque o transferencia por cambios voluntarios, errores del cliente o devoluciones comerciales aprobadas excepcionalmente.



*No se realizarán devoluciones de dinero por cambios voluntarios, errores de selección del cliente o devoluciones comerciales aprobadas excepcionalmente. Cuando por ley corresponda devolución por defecto comprobado, imposibilidad de reparación o imposibilidad de reemplazo, Ventas Triple A procederá conforme a la Ley 45 de 2007 y demás normas aplicables.*

## 10. Garantías por categoría de producto

Salvo que la factura, cotización o garantía escrita indique un plazo diferente, las garantías comerciales ofrecidas por Ventas Triple A serán las siguientes:

Categoría	Garantía comercial
Camas y somier de metal	3 meses
Escritorios	6 meses
Mobiliario escolar	6 meses
Mobiliario metálico	6 meses
Sillas en general	6 meses
Repuestos y accesorios	1 mes
Cilindros y ruedas	1 mes
Servicios de reparación	Según condición indicada en la factura o cotización

La garantía comienza a regir desde la fecha de emisión de la factura fiscal o desde la fecha de entrega documentada, según corresponda.

## 11. Cobertura de la garantía

La garantía cubre únicamente defectos de fábrica, fallas de funcionamiento atribuibles al producto, defectos de fabricación comprobados o causas imputables al fabricante, importador o proveedor, dentro del periodo de garantía correspondiente.

La garantía podrá aplicarse mediante revisión técnica, reparación, reemplazo de pieza, reemplazo del producto o la solución que corresponda según la naturaleza del defecto y lo permitido por la ley.



Ventas Triple A se reserva el derecho de retirar el producto, solicitar evidencia fotográfica o en video, realizar inspección técnica, verificar el estado del producto y determinar si la falla corresponde a defecto de fábrica, desgaste natural, mal uso, daño externo, instalación incorrecta, manipulación indebida o causa ajena a la empresa.

Cuando el bien no pueda ser reparado y legalmente corresponda, el proveedor procederá al reemplazo del bien o a la devolución de las sumas pagadas, según el caso y conforme al marco legal aplicable.

## 12. Exclusiones de garantía

La garantía no cubre:

- Mal uso, abuso, negligencia o uso contrario a la naturaleza del producto.
- Mal armado, armado por terceros o instalación incorrecta.
- Modificaciones, adaptaciones o reparaciones realizadas por personas ajenas a Ventas Triple A.
- Golpes, caídas, impactos, rayones, manchas, cortes, quemaduras, humedad, corrosión u oxidación.
- Daños por exposición al sol, lluvia, intemperie, salinidad, químicos, productos abrasivos o limpieza inadecuada.
- Desgaste natural por uso normal del producto.
- Decoloración, pérdida de brillo, desgaste de pintura, tapicería, plásticos, piezas hidráulicas, ruedas, niveladores, antideslizantes o mecanismos sometidos a uso continuo.
- Uso con peso excesivo o distinto al recomendado.
- Uso institucional, industrial, escolar, comercial o de alto tráfico cuando el producto no haya sido adquirido para ese nivel de uso.
- Daños por arrastre de mobiliario con peso encima.
- Daños por pisos desnivelados, baldosas con juntas profundas, superficies irregulares, pisos resbalosos o condiciones físicas del lugar.
- Daños ocurridos durante transporte realizado por el cliente o por terceros contratados por el cliente.
- Pérdida de piezas, tornillos, tapas, niveladores, ruedas, brazos, bases o accesorios luego de recibido conforme.
- Productos vencidos en su periodo de garantía.
- Reclamos sin factura, sin comprobante de compra o sin evidencia suficiente para validar la trazabilidad del producto.

El cumplimiento de la garantía podrá rechazarse cuando el reclamo se presente fuera del término de duración o cuando el uso del bien se haya realizado de forma contraria a las



instrucciones, condiciones, advertencias o naturaleza del producto.

### **13. Procedimiento para reclamos de garantía**

Para presentar un reclamo de garantía, el cliente debe:

1. Presentar factura fiscal o comprobante de compra.
2. Notificar la anomalía tan pronto sea detectada.
3. Enviar fotos, videos y descripción clara del problema.
4. No seguir usando el producto si el uso puede agravar la falla.
5. No reparar, modificar, desarmar ni manipular el producto sin autorización de Ventas Triple A.
6. Permitir la revisión técnica del producto en bodega, taller, oficina del cliente o lugar que Ventas Triple A determine razonable según el caso.
7. Entregar el producto limpio, completo y con sus piezas para la revisión.

Si la revisión determina que existe defecto de fábrica dentro del periodo de garantía, Ventas Triple A procederá con reparación, reemplazo de pieza, reemplazo del producto o solución aplicable conforme a la ley.

Si la revisión determina que la falla fue causada por mal uso, golpe, manipulación, desgaste natural, transporte del cliente, armado incorrecto o causa ajena a Ventas Triple A, la garantía será rechazada y cualquier reparación podrá cotizarse aparte.

Para reclamos por vicios ocultos o incumplimientos, el cliente deberá aportar documentos que prueben la relación comercial, como factura o contrato, además de evidencias que sustenten los hechos reclamados.

### **14. Productos bajo pedido, fabricación especial o importación**

Los productos fabricados, pedidos, importados, modificados o gestionados bajo especificaciones del cliente no están sujetos a cancelación, devolución o cambio por arrepentimiento, error de selección, cambio de medidas, cambio de diseño, cambio de color, cambio de criterio del cliente o variación en sus necesidades internas.

El cliente debe aprobar por escrito la cotización, ficha técnica, medidas, color, cantidad, diseño, modelo, plazo estimado y condiciones antes de que Ventas Triple A gestione la orden.

Los tiempos de entrega de productos bajo pedido o de fábrica son estimados y pueden variar por causas externas como fabricación, proveedor, transporte internacional, aduana, puerto, naviera, disponibilidad, feriados, cierres, fuerza mayor o cualquier situación no controlada directamente por Ventas Triple A.



Esta condición no excluye la responsabilidad que legalmente pueda corresponder si el producto entregado presenta defecto de fábrica comprobado, vicio oculto o incumplimiento atribuible a Ventas Triple A.

## **15. Servicios, reparaciones y adecuaciones**

Los servicios de reparación, inspección, adecuación, instalación, armado, mantenimiento, remodelación o trabajos especiales se limitarán al alcance expresamente indicado en la cotización o factura.

Cualquier trabajo adicional, daño oculto, pieza no prevista, condición no visible, modificación solicitada por el cliente, cambio de alcance, visita adicional, material adicional o reproceso no incluido en la propuesta inicial será cotizado aparte.

En servicios de reparación, la garantía cubre únicamente el trabajo realizado o la pieza instalada por Ventas Triple A, dentro del plazo indicado. No cubre fallas de otras piezas, estructuras antiguas, desgaste general del producto, daños previos, mal uso posterior o intervención de terceros.

Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o mantenimiento de bienes muebles, Ventas Triple A aplicará la solución que corresponda conforme al marco legal vigente y a la naturaleza del servicio contratado.

## **16. Reclamos improcedentes o con inconsistencias**

Ventas Triple A documentará mediante fotografías, videos, reportes técnicos, constancias de entrega, facturas, chats, correos, cotizaciones firmadas y demás evidencias todo reclamo recibido.

La empresa podrá rechazar reclamos cuando existan indicios de manipulación, alteración, uso indebido, daño intencional, información falsa, contradicciones en la versión del cliente, falta de factura, producto no vendido por Ventas Triple A, daño causado por terceros o cualquier situación que demuestre que el reclamo no corresponde a un defecto de fábrica ni a una causa atribuible a la empresa.

La presentación de un reclamo no implica aceptación automática de responsabilidad por parte de Ventas Triple A. Todo reclamo estará sujeto a revisión, validación documental y evaluación técnica.

## **17. Constancia de aceptación**

Al realizar una compra, aprobar una cotización, efectuar un pago, solicitar un pedido, recibir mercancía, firmar una entrega o aceptar una factura, el cliente reconoce haber sido informado de las condiciones de compra, entrega, devolución y garantía.



Estas condiciones forman parte integral de la relación comercial entre el cliente y Ventas Triple A.

## 18. Contacto para reclamos o garantías

Canal	Información
Correo	asistente.ventas3a@outlook.com
Teléfono	(+507) 215-8551
WhatsApp detal	(+507) 6228-1732
WhatsApp mayoreo	(+507) 6855-8053
Dirección	Ave. Ricardo J. Alfaro, Plaza Aventura Business Center, Piso 5, Oficina 538
Horario	Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados solo por cita. Domingos y feriados cerrado.

## 19. Referencias legales consideradas

Las siguientes normas y fuentes se consideran como referencia para la redacción de estas condiciones comerciales:

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia. [Consulta oficial ACODECO](#).

Órgano Judicial de Panamá. Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, por el cual se reglamenta el Título II de Protección al Consumidor de la Ley 45 de 2007. [Consulta del Decreto Ejecutivo No. 46](#).

República de Panamá. Ley No. 14 de 20 de febrero de 2018, modificatoria de disposiciones de la Ley 45 de 2007 en materia de protección al consumidor y competencia de ACODECO.

República de Panamá. Código de Comercio de la República de Panamá, artículos 770 y 771, sobre saneamiento por vicios ocultos y recepción de mercaderías examinadas sin protesta.

ACODECO. Orientaciones institucionales sobre conservación de factura, garantía, reclamos, vicios ocultos, incumplimiento de garantía e información adecuada al consumidor. [Factura y garantía; incumplimiento de garantía](#).