

**TÉRMINOS Y CONDICIONES - VENTA DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS
JAM TECH****RUC: 8-813-1628 DV 11****Bethania, Ricardo J. Alfaro, The Century Tower, Piso 12, Local 1207****Contacto: Administrativo y Operaciones / Gerente de Operaciones****Teléfono: 6951-2054 / 6642-4582****Email: asistente.adm@jamtech.com.pa / proyectos@jamtech.com.pa****INTRODUCCIÓN**

Los presentes términos y condiciones regulan la venta de productos tecnológicos por parte de JAM TECH, empresa que es operada por su representante legal la Sra. Angélica López Binns y la parte a quien va dirigido este documento y que adquiere cualquier producto por medio de JAM TECH, siendo persona u empresa en adelante se denomina, EL CLIENTE. Al aprobar cualquier presupuesto realizando una compra de algún producto, EL CLIENTE acepta expresamente quedar vinculado por estos términos.

IMPORTANTE: JAM TECH actúa como reseller autorizado de productos tecnológicos. Los productos comercializados son fabricados por terceros y están sujetos a las garantías y políticas de los fabricantes originales.

Estos términos se rigen por las leyes de la República de Panamá, incluyendo el Código de Comercio, Ley 45 de 2007 de Protección al Consumidor y Usuario, y demás normativa aplicable.

1. PRODUCTOS COMERCIALIZADOS**1.1 Alcance de Productos**

JAM TECH comercializa productos tecnológicos nuevos y originales, incluyendo pero no limitados a:

- **Equipos de cómputo:** Computadoras de escritorio, laptops, tablets, servidores, estaciones de trabajo.

- **Componentes y accesorios:** Monitores, teclados, mouse, memorias RAM, discos duros, fuentes de poder.
- **Sistemas de videovigilancia:** Cámaras IP, cámaras analógicas, DVR, NVR, sistemas completos CCTV.
- **Control de acceso:** Lectores biométricos, lectores de proximidad, cerraduras electrónicas, barreras vehiculares, torniquetes.
- **Redes y telecomunicaciones:** Switches, routers, puntos de acceso WiFi, equipos de telefonía IP, cableado estructurado.
- **Periféricos:** Impresoras, escáneres, UPS, reguladores de voltaje, cables y conectores.
- **Software y licencias:** Sistemas operativos, aplicaciones de productividad, software de seguridad.

1.2 Marcas Distribuidas

JAM TECH distribuye productos de las siguientes marcas reconocidas:

- **Belkin** (garantía según distribuidor)
- **Canon** (garantía directa con el fabricante)
- **Cisco** (garantía según distribuidor)
- **Dell** (garantía directa con el fabricante)
- **Epson** (garantía directa con el fabricante)
- **Forza** (garantía según distribuidor)
- **Hikvision** (garantía según distribuidor)
- **HP** (garantía directa con el fabricante)
- **Kingston** (garantía según distribuidor)
- **Klip Xtreme** (garantía según distribuidor)
- **Logitech** (garantía según distribuidor)
- **Microsoft** (garantía directa con el fabricante)

- **Nexxt Solutions Infrastructure** (garantía según distribuidor)
- **SanDisk** (garantía según distribuidor)
- **Xtech** (garantía según distribuidor)

Nota:

- *Esta lista es referencial y puede variar según disponibilidad de inventario y acuerdos comerciales vigentes.*
- *La lista que se menciona es referencial y no limitativa es decir, los términos y condiciones aplican a todos los productos vendidos por JAM TECH, sin excepción.*

2. POLÍTICAS DE PRECIO Y PAGO**2.1 Precios y Vigencia**

- Los precios están expresados en Balboas (B/.) o Dólares estadounidenses (USD), según aplique.
- Los precios incluyen ITBMS (Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y Servicios) vigente en Panamá.
- Los presupuestos son válidos por **10 días hábiles** desde su emisión, salvo que se especifique otro plazo.
- Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso debido a fluctuaciones de mercado, tipo de cambio o disponibilidad de inventario.
- JAM TECH se reserva el derecho de ajustar precios si EL CLIENTE no confirma la orden dentro del período de vigencia del presupuesto.

2.2 Métodos de Pago

JAM TECH acepta las siguientes formas de pago:

Pago de Contado: - Transferencia bancaria ACH - Efectivo (con emisión de recibo oficial) - Cheque certificado a nombre de Angélica López Binns.

Pago con Anticipo: según lo acordado.

Crédito Corporativo: (sujeto a evaluación crediticia) - Disponible para clientes corporativos con historial establecido - Plazos: 15 o 30 días según aprobación - Requiere documentación comercial: formulario de aprobación crediticio de JAM TECH, Aviso de Operación, RUC, Paz y Salvo de la CSS.

2.3 Facturación

- Se emite factura fiscal conforme a las regulaciones de la DGI (Dirección General de Ingresos) de Panamá.
- La factura se genera al momento del pago o contra entrega según el método de pago acordado.
- EL CLIENTE debe verificar los datos de facturación al momento de la compra; no se aceptan correcciones posteriores a la emisión.
- Para facturación a nombre de empresas, se requiere RUC y Aviso de Operación vigente.

3. PLAZOS DE ENTREGA

3.1 Tiempos Estimados

Los plazos de entrega varían según disponibilidad de inventario:

DISPONIBILIDAD	PLAZO DE ENTREGA	OBSERVACIONES
Productos en stock	24-48 horas	Dentro del área metropolitana de Panamá
Productos por solicitud	Según disponibilidad del distribuidor	Requiere importación o pedido a distribuidor

DISPONIBILIDAD	PLAZO DE ENTREGA	OBSERVACIONES
Proyectos especiales	Según disponibilidad del distribuidor por su volumen	Productos especializados o en gran volumen

3.2 Condiciones de Entrega

- Los plazos comienzan a contar desde la recepción de la orden de compra.
- Para entregas fuera del área metropolitana, se coordinará tiempo adicional y posible cargo por traslado.
- JAM TECH notificará al Cliente cuando el producto esté listo para entrega o despacho.
- El Cliente debe retirar el producto dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la notificación en las oficinas de JAM TECH ; de lo contrario se entregará el producto a cualquier dirección del cliente y se aplicará automáticamente un cargo por delivery (la tarifa dependerá de la zona de entrega).

3.3 Retrasos y Fuerza Mayor

- JAM TECH hará su mejor esfuerzo para cumplir con los plazos estimados
- No será responsable por retrasos causados por: fuerza mayor, huelgas, problemas aduaneros, retrasos de proveedores internacionales, desastres naturales o circunstancias fuera de su control
- En caso de retraso, JAM TECH notificará al Cliente.

4. GARANTÍAS DE PRODUCTOS

4.1 Garantía del Fabricante

Todos los productos vendidos por JAM TECH están cubiertos por la GARANTÍA DEL FABRICANTE ORIGINAL, no por JAM TECH directamente. Esto significa:

- ✓ La garantía es responsabilidad exclusiva del fabricante del producto.
- ✓ Los términos, condiciones y plazos de garantía son establecidos por cada fabricante.
- ✓ EL CLIENTE puede gestionar reclamos de garantía directamente con el fabricante o su centro de servicio autorizado.
- ✓ JAM TECH brinda información de contacto y asesoría con el proceso de garantía.

4.2 Plazos de Garantía por Fabricante

Los plazos de garantía varían según el fabricante y tipo de producto:

FABRICANTE	GARANTÍA ESTÁNDAR	GESTIÓN DE GARANTÍA
Belkin	1-2 años (según producto)	Garantía según distribuidor
Canon	1 año	Directo en sitio web del fabricante
Cisco	1 año (Lifetime limitado en algunos productos)	Garantía según distribuidor
Dell	1 año (extensible)	Directo en sitio web del fabricante
Epson	1 año	Directo en sitio web del fabricante
Forza	2 años	Garantía según distribuidor
Hikvision	1 año	Garantía según distribuidor
HP	1 año	Directo en sitio web del fabricante
Kingston	Lifetime limitado (memorias)	Garantía según distribuidor
Klip Xtreme	1 año	Garantía según distribuidor
Logitech	1-2 años (según producto)	Garantía según distribuidor
Microsoft	1 año	Directo en sitio web del fabricante
Nexxt Solutions	1 año	Garantía según distribuidor
SanDisk	5 años (memorias), varía según producto	Garantía según distribuidor

FABRICANTE	GARANTÍA ESTÁNDAR	GESTIÓN DE GARANTÍA
Xtech	1 año	Garantía según distribuidor

*Nota: Los plazos son referenciales y pueden variar según el producto específico.
Recomendación: Consulte la documentación del producto con el fabricante para detalles exactos.*

4.3 Requisitos para Activar la Garantía

Para hacer válida la garantía del fabricante, EL CLIENTE debe:

1. **Conservar la factura original:** Es el comprobante de compra requerido por todos los fabricantes.
2. **Conservar el empaque original:** Muchos fabricantes lo requieren para aceptar reclamos.
3. **Conservar sellos de garantía intactos:** No remover etiquetas, sellos o números de serie.
4. **Manipulación no autorizada:** Abrir carcasas o componentes internos sin autorización ANULA la garantía.
5. **Registrar el producto:** Algunos fabricantes requieren registro en su sitio web dentro de cierto plazo (si aplica).
6. **Reportar fallas dentro del plazo:** Cada fabricante establece tiempos máximos para reportar problemas.

Recomendación: realizar la mayor cantidad de pruebas dentro de los 7 días luego de haber recibido el producto para confirmar su correcta funcionalidad.

4.4 Procedimiento de Reclamo de Garantía

Paso 1: EL CLIENTE debe contactar al fabricante, distribuidor o centro de servicio autorizado.

Paso 2: Presentar la factura de compra y descripción del problema.

Paso 3: Seguir las instrucciones del fabricante (puede requerir envío del producto, pruebas requeridas por parte del fabricante y/o centro de servicio autorizados).

Paso 4: El fabricante determinará si la falla está cubierta por garantía.

JAM TECH como proveedor está obligado a proporcionar: - Datos de contacto del fabricante o distribuidor autorizado - Copia de la factura de compra - Información sobre el proceso de garantía - Orientación general sobre los pasos a seguir.

JAM TECH como proveedor NO puede: Obligar al fabricante a aceptar reclamos - Responsabilizarse por los tiempos de respuesta del fabricante - Reemplazar productos cuya garantía es rechazada por el fabricante.

5. CONDICIONES QUE ANULAN LA GARANTÍA

La garantía del fabricante queda AUTOMÁTICAMENTE ANULADA en los siguientes casos:

5.1 Manipulación No Autorizada

- Usar el equipo para fines no previstos.
- Reparación con técnicos no autorizados por el fabricante ANULA la garantía.
- Remoción de sellos de garantía, etiquetas de seguridad o números de serie
- Modificaciones en el hardware o firmware no autorizadas
- Reemplazo de componentes internos por terceros no autorizados

5.2 Daños Físicos

- Golpes, caídas o impactos
- Exposición a líquidos (agua, café, refrescos, etc.)
- Daños por insectos, roedores o animales
- Rayaduras, fracturas o deterioro de carcasas y pantallas
- Quemaduras o daños por sobrecalentamiento

5.3 Uso Inadecuado

- Uso fuera de las especificaciones técnicas del fabricante
- Conexión a voltajes o corrientes inadecuadas
- Uso en ambientes extremos (humedad excesiva, polvo, temperaturas extremas)
- Sobrecarga de capacidad (ejemplo: UPS con carga superior a la nominal)
- Instalación incorrecta o incompatible

5.4 Problemas Eléctricos

- Daños causados por fluctuaciones de voltaje, picos de corriente o rayos
- Conexión a instalaciones eléctricas defectuosas
- Uso sin protección eléctrica adecuada (reguladores, UPS) cuando es requerido

5.5 Software y Virus

- Daños causados por software malicioso, virus, malware o ransomware
- Incompatibilidad de software instalado por el Cliente
- Fallas derivadas de actualizaciones de sistema operativo no oficiales
- Problemas por instalación de software pirata o no licenciado

5.6 Desgaste Normal

- Deterioro por uso normal y prolongado (baterías, toners, cabezales de impresión)
- Desgaste de partes consumibles no cubiertas por garantía
- Envejecimiento natural de componentes

5.7 Otros

- Falta de mantenimiento preventivo recomendado por el fabricante
- No seguir instrucciones del manual de usuario
- Pérdida o robo del equipo

- Falta de comprobante de compra (factura original)

6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

6.1 Rol de JAM TECH como reseller

JAM TECH actúa exclusivamente como RESELLER AUTORIZADO de productos tecnológicos. Por lo tanto:

- JAM TECH no fabrica los productos comercializados
- JAM TECH no diseña, ensambla ni modifica los productos
- JAM TECH entrega los productos en las mismas condiciones en que los recibe del fabricante o distribuidor mayorista
- La responsabilidad por defectos de fabricación, calidad o funcionamiento recae **EXCLUSIVAMENTE** en el fabricante

6.2 Exclusión de Responsabilidad

Conforme a lo establecido en el Código de Comercio de Panamá y la Ley 45 de 2007, JAM TECH NO será responsable por:

- **Defectos de fábrica:** Son responsabilidad exclusiva del fabricante.
- **Incompatibilidad de productos:** Es obligación del CLIENTE verificar compatibilidad antes de la compra
- **Pérdida de datos:** EL CLIENTE por recomendación debe realizar respaldos antes de cualquier configuración o uso del producto.
- **Daños indirectos:** Pérdida de productividad, lucro cesante, daño a la reputación, etc.
- **Uso inadecuado:** Cualquier uso fuera de las especificaciones del fabricante.
- **Instalación incorrecta:** Si EL CLIENTE instala el producto sin asistencia técnica profesional.

- **Productos descontinuados:** Disponibilidad de repuestos o soporte para productos que el fabricante haya descontinuado.

6.3 Garantía Limitada al Valor del Producto

En el supuesto caso de que JAM TECH fuera declarada responsable por algún problema relacionado con un producto, la responsabilidad máxima quedará estrictamente limitada al valor de compra del producto específico, excluyendo cualquier daño indirecto o consecuencial.

6.4 Verificación en el Momento de la Entrega

El Cliente DEBE verificar el producto en el momento de la entrega:

- Estado físico del empaque (que no esté dañado o abierto)
- Que el producto corresponda al especificado en la factura
- Que todos los accesorios y componentes estén incluidos
- Que los sellos de garantía estén intactos

Nota: Una vez que el Cliente firma la recepción del producto sin observaciones, se entiende que el producto fue entregado en perfectas condiciones. JAM TECH no aceptará reclamos posteriores por daños en empaque, producto equivocado o falta de accesorios.

7. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

7.1 Productos con Defecto de Fábrica Inmediato

Si el producto presenta un **defecto de fábrica evidente dentro de las primeras 48 horas** de la entrega:

1. El Cliente debe notificar inmediatamente a JAM TECH.
2. El producto NO debe ser usado, manipulado ni desempacado más allá de la verificación inicial.

3. EL CLIENTE hará llegar el producto a JAM TECH para que este luego lo entregue al distribuidor o fabricante.
4. Los reclamos gestionados con el fabricante se rigen por sus políticas. En estos casos, el fabricante determina si procede reparación, reemplazo o las opciones disponibles según sus términos.

Requisitos para aceptar la devolución: - Producto en su empaque original sin daños - Factura original de compra - Todos los accesorios, manuales y documentación incluidos - Sellos de garantía intactos.

7.2 Cambios por Error en la Orden

Antes de procesar cualquier cambio o reclamo, JAM TECH inspeccionará que el producto corresponda exactamente al entregado según factura, incluyendo: todos los accesorios originales (cables, cargadores, controles, etc.), componentes, manuales de usuario, empaques, y que el producto no presente señales de uso o manipulación en sistemas internos no autorizados.

7.3 Cambios por Decisión del Cliente

JAM TECH NO acepta cambios o devoluciones por:

- Cambio de opinión del Cliente
- Producto que no cumple con expectativas subjetivas del Cliente
- Incompatibilidad con otros equipos (es responsabilidad del CLIENTE verificar compatibilidad antes de comprar)
- Compra por error del CLIENTE
- Productos especiales ordenados específicamente para el Cliente

7.4 Productos Especiales y Personalizados

Los productos ordenados específicamente por EL CLIENTE (productos por pedido, configuraciones personalizadas, productos especializados) **NO son reembolsables ni**

cambiables bajo ninguna circunstancia, excepto por defecto de fábrica cubierto por la garantía del fabricante.

7.5 Productos en Liquidación o Descuento

Los productos vendidos en promoción, liquidación o con descuentos especiales están sujetos a condiciones especiales que se informarán al momento de la compra. Generalmente, estos productos **NO admiten cambios ni devoluciones**.

8. SOPORTE TÉCNICO Y ASISTENCIA

8.1 Soporte Limitado de JAM TECH

JAM TECH proporciona soporte técnico básico limitado que incluye:

- **Orientación inicial:** Información sobre conexiones básicas y encendido del equipo.
- **Verificación de funcionamiento:** Confirmar que el producto enciende y responde.
- **Referencia al fabricante:** Proporcionar datos de contacto para soporte especializado.
- **Información de garantía:** Orientar sobre cómo gestionar reclamos de garantía.

8.2 Soporte Técnico del Fabricante

Para soporte técnico especializado, configuración avanzada, resolución de problemas complejos o actualizaciones de firmware, **EL CLIENTE debe contactar directamente al fabricante del producto**.

Nota: Cada fabricante cuenta con: - Líneas telefónicas de soporte - Sitios web con manuales y guías - Centros de servicio autorizados - Foros y comunidades de usuarios.

8.3 Servicios Técnicos Adicionales (Opcional y con Costo)

JAM TECH ofrece servicios técnicos adicionales con costo separado:

- Instalación profesional de equipos

- Configuración avanzada de sistemas
- Integración de soluciones tecnológicas
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Soporte técnico on-site

Estos servicios se cotizan y contratan por separado y están sujetos a los **Términos y Condiciones de Servicios Técnicos Especializados** de JAM TECH.

9. PROCESO DE RECLAMOS DIRECTOS CON FABRICANTES

9.1 Responsabilidad del Cliente

El Cliente gestiona cualquier reclamo de garantía o soporte técnico directamente con el fabricante. En este caso JAM TECH no actuará como intermediario en este procesos.

9.2 Información de Contacto de Fabricantes

JAM TECH proporcionará al CLIENTE la siguiente información:

- Sitio web oficial del fabricante
- Números telefónicos de soporte
- Correos electrónicos de atención al cliente
- Dirección de centros de servicio autorizados en Panamá

9.3 Documentación Requerida

Para gestionar reclamos con fabricantes, el Cliente generalmente necesita:

- Factura original de compra
- Número de serie del producto
- Descripción detallada del problema
- Fotografías (si el fabricante las solicita)

- Comprobante de registro del producto (si aplica)

9.4 Plazos de Respuesta de Fabricantes

JAM TECH no tiene control sobre los tiempos de respuesta o resolución de los fabricantes.

Los plazos varían según cada marca y pueden ir desde 48 horas hasta varias semanas, dependiendo de:

- Complejidad del problema
- Disponibilidad de repuestos
- Políticas internas del fabricante
- Ubicación geográfica del centro de servicio

10. CONDICIONES COMERCIALES ESPECIALES

10.1 Pedidos al Por Mayor

Para pedidos de grandes volúmenes o proyectos corporativos:

- Se requiere cotización especial
- Pueden aplicarse descuentos según cantidad
- Los plazos de entrega se extienden según disponibilidad
- Se requiere anticipo del 50% al aprobar la cotización
- Pueden aplicarse condiciones especiales de pago

10.2 Productos Importados Especiales

Para productos no disponibles en el mercado local y que requieren importación directa:

- El plazo de entrega puede extenderse de 4 a 20 semanas (en caso de fabricación del producto)
- Se requiere anticipo del 60% antes de procesar la importación
- Estos productos NO son reembolsables una vez ordenados

- EL CLIENTE debe proporcionar toda la información técnica necesaria para la importación

10.3 Productos Descontinuados

JAM TECH no garantiza disponibilidad continua de productos. Si un producto es descontinuado por el fabricante:

- Se ofrecerán alternativas equivalentes o superiores
- No se pueden procesar pedidos recurrentes de productos descontinuados
- El soporte y disponibilidad de repuestos dependen exclusivamente del fabricante

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

11.1 Manejo de Información del Cliente

En cumplimiento de la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales de Panamá, JAM TECH se compromete a:

- Mantener la confidencialidad de los datos personales y comerciales del Cliente.
- Usar la información únicamente para fines relacionados con la transacción comercial.
- No compartir información del Cliente con terceros sin autorización expresa.
- Implementar medidas de seguridad para proteger la información almacenada.

11.2 Uso de Información para Fines Comerciales

JAM TECH podrá utilizar los datos de contacto del CLIENTE para:

- Enviar notificaciones sobre el estado de las órdenes.
- Informar sobre nuevos productos o promociones (el Cliente puede solicitar no recibir publicidad).
- Enviar información técnica relevante sobre productos adquiridos.

Nota: EL CLIENTE puede solicitar en cualquier momento la eliminación de sus datos de las bases de JAM TECH.

12. DISPOSICIONES FINALES

12.1 Ley Aplicable y Jurisdicción

Estos términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Panamá, incluyendo:

- Código de Comercio
- Código Civil
- Ley 45 de 2007 sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
- Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales
- Demás normativa aplicable vigente

Para cualquier controversia derivada de estos términos o de la venta de productos, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la República de Panamá.

12.2 Modificaciones a los Términos

JAM TECH se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor para ventas realizadas con posterioridad a su publicación. Las ventas ya realizadas se regirán por los términos vigentes al momento de la compra.

12.3 Separabilidad

Si alguna disposición de estos términos fuera declarada inválida o inexigible por autoridad competente, las demás cláusulas mantendrán plena vigencia y efectos.

12.4 Aceptación de Términos

La aprobación del presupuesto o la realización del pago por parte del Cliente constituye a la aceptación expresa e incondicional de todos los términos y condiciones aquí establecidos. EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente el contenido de este documento.

12.5 Guía Rápida para el Cliente

¿QUÉ HACER SI MI PRODUCTO TIENE UN PROBLEMA?

✓ **PRIMERO:** Verifica que el problema no sea de uso, configuración o instalación (consulta el manual).

✓ **SEGUNDO:** Si el problema persiste, contacta al proveedor o fabricante con tu factura y número de serie.

✓ **TERCERO:** El fabricante te indicará los pasos a seguir: puede ser soporte remoto, envío del producto, o visita a centro de servicio.

✓ **RECUERDA:** JAM TECH puede orientarte en el proceso, al momento de utilizar las garantías del fabricante.

¿QUÉ NECESITO PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA?

- ✓ Factura original de compra
- ✓ Producto en empaque original
- ✓ Sellos de garantía intactos
- ✓ No haber manipulado o abierto el equipo
- ✓ Registro del producto (si el fabricante lo requiere)

CONTACTO JAM TECH

Dirección: Bethania, Ricardo J. Alfaro, The Century Tower, Piso 12, Local 1207

Contacto: Administrativo y Operaciones / Gerente de Operaciones

Teléfono: 6951-2054 / 6642-4582

Email: asistente.adm@jamtech.com.pa / proyectos@jamtech.com.pa

Documento generado conforme a las leyes de la República de Panamá

Versión 1.0 - Febrero 2026