



# Condiciones Generales

## General Conditions

MOUNTAIN LABS | Madrid 2016 | ESP-ENG

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



### Índice

1. <i>Introducción</i> .....	Pág. 3
2. <i>Productos disponibles y servicios</i> .....	Pág. 3
3. <i>Precios y gastos de envío</i> .....	Pág. 4
4. <i>IVA, impuestos aduaneros e impuestos en destino. Garantías y servicio postventa</i> .....	Pág. 4
5. <i>Expedición y remisión de factura electrónica</i> .....	Pág. 5
6. <i>Plazos de entrega de los equipos</i> .....	Pág. 5
7. <i>Entregas de equipos y seguros de transporte</i> .....	Pág. 5
8. <i>Derecho de desistimiento o de devolución de los equipos</i> .....	Pág. 6
9. <i>Garantías y servicio postventa</i> .....	Pág. 8
10. <i>Protección de datos</i> .....	Pág. 11
11. <i>Legislación aplicable y jurisdicción competente</i> .....	Pág. 11
12. <i>Servicios Opcionales</i> .....	Pág. 12

### Contents

1. <i>Introduction</i> .....	Page. 15
2. <i>Products and services available</i> .....	Page. 15
3. <i>Prices and shipping costs</i> .....	Page. 16
4. <i>VAT, customs duties and taxes at destination</i> .....	Page. 16
5. <i>Issuance and delivery of electronic invoice</i> .....	Page. 17
6. <i>Equipment delivery dates</i> .....	Page. 17
7. <i>Delivery of equipment and transport insurance</i> .....	Page. 17
8. <i>Right of withdrawal or return of products</i> .....	Page. 18
9. <i>After sales service and warranty</i> .....	Page. 20
10. <i>Data protection</i> .....	Page. 23
11. <i>Applicable legislation and legal jurisdiction</i> .....	Page. 23
12. <i>Optional Services</i> .....	Page. 24

### 1. Introducción

MOUNTAIN LABS, S.L. (en adelante, MOUNTAIN Labs), con NIF B85263317, sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 25.016, Folio 86, Sección 8, Hoja M450481, Inscripción 1, con domicilio en la calle Colegiata nº 9 (28012 Madrid, España), con dirección de contacto **información@mountain.es** y cuyo objeto social es la fabricación y distribución y venta de ordenadores personales, tanto de sobremesa como portátiles y estaciones de trabajo y servidores (en adelante, equipos) es titular del portal de Internet emplazado en la dirección **www.mountain.es** (en adelante, Portal).

MOUNTAIN Labs es una sociedad inscrita en el Registro español de Empresas de Venta a Distancia.

### 2. Productos disponibles y servicios

Las siguientes modalidades están disponibles para la realización de un pedido

- Portal: **www.mountain.es** (24h/día, todos los días del año)
- Teléfono: +34 **910 314 060**

Las imágenes que se muestran en el Portal pueden no corresponder con los equipos finales que el cliente adquiere. Las diferencias se basarán en las configuraciones específicas que el cliente solicite, tales como los componentes elegidos personalmente para la configuración del equipo, los grabados y los colores, entre otras.

El servicio que MOUNTAIN Labs ofrece en cada venta es doble: servicio de integración y fabricación de los equipos personalizados que vende; y servicio de venta de dichos equipos personalizados.

En el proceso de integración y de fabricación de los equipos, es posible que determinados componentes internos solicitados por el cliente no estén disponibles, por falta de stock o por estar descatalogadas. En estos casos excepcionales, MOUNTAIN Labs empleará componentes de características similares o superiores. En caso de que los componentes a sustituir fuesen fundamentales o fueran periféricos, a la mayor brevedad se ofrecerá al cliente la posibilidad de cancelar la compra o de que MOUNTAIN Labs realice dicha sustitución, sin gasto alguno.

### 3. Precios y gastos de envío

Los precios de venta indicados en el Portal se muestran en euros e incluyen la base y el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido español), pero no los gastos de envío.

Si el cliente prefiere recoger el equipo o desea que lo haga un tercero por él contratado, y notifica por escrito su preferencia a MOUNTAIN Labs, dicho equipo se pondrá a su disposición en la sede de MOUNTAIN Labs el último día del periodo de su integración y fabricación. Esta modalidad de entrega mediante puesta a disposición no tiene gastos de envío.

En los casos en los que MOUNTAIN Labs se encargue, por sí misma o por medio de un tercero, del transporte de un equipo, los gastos de envío son los siguientes:

	Precio máximo por unidad							
	Península	Baleares	Canarias	Ceuta	Melilla	Portugal	Unión Europea	México
Portátiles	6 €	10 €	99 €	25 €	25 €	19 €	71 €	119 €
Sobremesa	13 €	23 €	190 €	57 €	49 €	45 €	145 €	243 €
Servidores	17 €	30 €	277 €	74 €	72 €	57 €	160 €	327 €

(IVA no incluido) Los precios están en euros y pueden variar sin previo aviso. El precio del transporte variará según el volumen, el peso y la zona.

Durante el proceso de compra, MOUNTAIN Labs indicará al cliente el precio final de adquisición, que incluirá la base, el IVA y los gastos de envío. El cliente deberá pagar este precio final de forma inmediata o, en todo caso, antes de que transcurran 7 días naturales desde que hizo la solicitud de equipos. En caso de que el pago no se realice en el plazo indicado, la compra se dará por fallida y quedará cancelada. Si el cliente deseara recuperar su carrito, deberá iniciar el proceso de nuevo, con los precios que aparezcan en ese momento en el Portal.

Los medios de pago ofrecidos por MOUNTAIN Labs son los siguientes:

- **Ingreso o transferencia bancaria** a la cuenta que MOUNTAIN Labs le indique en el proceso de compra, a través del Portal o del presupuesto remitido. La cuenta está a nombre de 'MOUNTAIN Labs, S.L.'. En las observaciones de la transferencia, el cliente deberá indicar el número de pedido.
- **Tarjeta de débito o de crédito.** MOUNTAIN Labs pondrá a disposición del cliente un terminal electrónico seguro de SERVIRED o de 4B, según el caso.

Después de que MOUNTAIN Labs haya comprobado que el pago se ha realizado, comenzará la tramitación del pedido.

### 4. IVA, impuestos aduaneros e impuestos en destino

En las ventas en las que el IVA no sea aplicable, el cliente deberá ponerse en contacto con MOUNTAIN Labs para que esta pueda hacer las comprobaciones oportunas.

Los costes de despacho aduanero de salida de mercancía de la península ibérica están incluidos dentro del precio del pedido.

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



Los costes de despacho aduanero de entrada al lugar de venta y el impuesto correspondiente a la zona fiscal de destino corren por cuenta del cliente, quien debe abonarlos en el momento de recibir la mercancía. Estos costes no están incluidos en el precio final del pedido y no corren a cargo de MOUNTAIN Labs.

### 5. Expedición y remisión de factura electrónica

MOUNTAIN Labs expedirá al cliente facturas electrónicas por las compras de equipos que realicé. La factura se expedirá el día en que el equipo sea recogido en la sede de MOUNTAIN Labs o al día siguiente en caso de que sea enviado al cliente.

La remisión de la factura electrónica se llevará a cabo por medio de su envío a la dirección de correo electrónico que el cliente haya indicado a través del Portal o la que este haya facilitado a MOUNTAIN a través de teléfono o correo electrónico.

### 6. Plazos de entrega de los equipos

La solicitud de un equipo personalizado requiere su integración y fabricación, según las especificaciones del cliente, y su envío:

- **Plazo de integración y fabricación del equipo:** En la ficha de cada equipo se especifica el tiempo que MOUNTAIN Labs requiere para prestar el servicio de integración y fabricación del equipo solicitado por el cliente. Una vez el equipo esté terminado, dentro de dicho plazo, se procederá a su puesta a disposición o a su envío.
- **Plazo de envío del equipo:** Después de que MOUNTAIN Labs haya integrado y preparado el equipo, procederá a su puesta a disposición o envío. El plazo de envío, desde que sale de MOUNTAIN Labs hasta que llega al cliente, será el mínimo posible y, en todo caso, inferior a 7 días para destinos dentro de la Unión Europea e inferior a 14 días para el resto de destinos.

La agencia de transportes no garantiza una hora concreta de entrega del paquete.

### 7. Entregas de equipos y seguros de transporte

MOUNTAIN Labs recomienda al cliente que compruebe que el número de bultos que aparece en el documento de entrega del transportista coincide con el número de bultos entregados. A la entrega de la mercancía, el cliente deberá firmar el albarán de entrega dando su conformidad a la entrega efectuada.

Todos los equipos viajan asegurados hasta su destino. MOUNTAIN Labs se hace cargo del coste de este seguro.

### Condiciones del seguro de transporte de los equipos:

- **Daños de transporte vistos en la entrega:** Si en el momento de la recepción de la mercancía se observa algún paquete roto, abierto o con el precinto manipulado, debe dejar constancia al repartidor. El cliente debe ponerse en contacto con MOUNTAIN Labs dentro de las 24h siguientes a la visita del transportista para que MOUNTAIN Labs pueda iniciar los trámites de reclamación. MOUNTAIN Labs asegura al cliente una pronta resolución de cualquier incidente que suceda durante el transporte.
- **Daños de transporte no vistos en la entrega:** Si el cliente no advierte daños exteriores en el momento de la recepción de los equipos, pero al abrir las cajas aprecia desperfectos, deberá ponerse inmediatamente en contacto con MOUNTAIN Labs dentro de las 24 horas siguientes a la entrega, indicando los detalles de la incidencia.
- **Subsanación de errores en el transporte o en la entrega:** Para hacer efectivo el seguro y para subsanar cualquier error en la entrega, el cliente tiene que indicar en el apartado de observaciones del documento de entrega del transportista cualquier incidencia respecto a los equipos recibidos o su embalaje. Esta incidencia debe comunicarse dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de los equipos.
- **Comunicaciones por escrito y en las 24 horas siguientes:** En todos los casos para poder hacer efectivo el seguro de transporte, las comunicaciones con MOUNTAIN Labs deben hacerse por correo electrónico dirigido a [logistica@mountain.es](mailto:logistica@mountain.es). Las comunicaciones de daños causados por el envío indicadas pasadas las primeras 24h tras la entrega no serán cubiertas por el seguro de viaje.

## 8. Derecho de desistimiento o de devolución de los equipos

MOUNTAIN Labs garantiza el derecho de desistimiento a todos los clientes que sean consumidores y usuarios según la normativa española (en adelante, consumidores y usuarios). Estos son: las personas físicas que adquieran equipos a MOUNTAIN Labs con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; y las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que los adquieran para destinarlos a actos sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Recordamos al consumidor y usuario que el derecho de desistimiento, en relación con este contrato:

- Únicamente opera sobre los equipos adquiridos, sobre los productos no desprecintados y sobre los servicios de integración aún no prestados.
- No opera sobre los demás bienes y servicios y, en particular, sobre: los servicios prestados por MOUNTAIN Labs de fabricación; los programas de ordenador del cliente, cuya instalación haya sido realizada por MOUNTAIN Labs por solicitud expresa del cliente como, por ejemplo, el sistema operativo con número de registro; y la integración ejecutada de equipos personalizados.
- El derecho de desistimiento únicamente existirá en relación a aquellos ordenadores que se ajusten al 100% a la configuración recomendada por Mounain Labs. en el momento de

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



la compra del equipo.

El siguiente documento quedará en este sitio web permanentemente a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan estudiarlo, imprimirlo y, en su caso, usarlo. MOUNTAIN Labs queda a disposición de los consumidores y usuarios para ayudarles en la ejecución de su derecho de desistimiento.

### Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

Tiene usted, consumidor o usuario, derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día en que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de los bienes que haya pagado en la misma compra.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificar a MOUNTAIN Labs su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca. Esta declaración podrá remitirla por medio de un correo electrónico remitido a la dirección **postventa@mountain.es**. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### Consecuencias del desistimiento:

- En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted por objetos sujetos a desistimiento, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, hasta que hayan sido realizadas las comprobaciones necesarias de buen funcionamiento y uso en el retorno a nuestras instalaciones de los equipos o componentes devueltos.
- Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.
- Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Si lo desea, puede ponerse en contacto con nosotros indicándonos el precio de la devolución por si podemos ofrecerle un precio mejor gracias a nuestros contratos de envío internacional de mercancías.
- Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



- En MOUNTAIN Labs solemos iniciar la prestación del servicio de integración y fabricación de los equipos contratados en el mismo instante en que se realiza la solicitud de los mismos. No obstante, si usted ejercita su derecho de desistimiento y aún no hemos terminado de prestar el servicio de integración y fabricación, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

A continuación le facilitamos el modelo de formulario de desistimiento.

### MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

*Aviso: solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato. Si lo requiriese, puede hacer el envío por correo postal o electrónico.*

A la atención de MOUNTAIN LABS S.L., correo electrónico a estos efectos **reclamaciones@mountain.es** y con domicilio en la calle Alfonso Gómez nº 42, 28037 Madrid, España.

Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (\*).

- Pedido el/recibido el (\*).
- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios.
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios.
- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel).
- Fecha.

(\*) *Táchese lo que no proceda.*

## 9. Garantías y servicio postventa

### A.- Vías de Contacto

Las vías de contacto con el servicio técnico de MOUNTAIN Labs son: correo electrónico (**postventa@mountain.es**) y teléfono desde España (**900 907 690**).

### B.-Garantía de 4 años

Los equipos adquiridos por consumidores y usuarios, a partir del 1 de Agosto de 2014, disfrutan de 4 años de garantía, desde su recepción, de reparación y sustitución por defectos de fábrica. (Para los adquiridos antes de la mencionada fecha serán 2 años). Adicionalmente y para todos los clientes, sean o no consumidores y usuarios, todos los equipos ofrecidos por MOUNTAIN Labs están cubiertos por: la garantía legal de vicios ocultos; y la garantía del fabricante,



# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



cuya extensión y duración difieren según los productos y las marcas.

Para poder disfrutar de estos 4 años, deben realizarse dos tareas de mantenimiento preventivo de obligado cumplimiento, las cuales conllevan un coste que debe asumir el cliente.

Cada revisión pretende evitar futuros malfuncionamientos en la medida de lo posible y comprende los siguientes puntos:

1. Recogida de equipo a cliente mediante empresa de transportes.
2. Limpieza interna incidiendo en las rejillas de ventilación
3. Cambio de material de conductividad térmica en microprocesador principal y tarjeta gráfica (si procede).
4. Formateo y reinstalación de sistema operativo de manera opcional si desea el cliente (solo válido si se adquirió el Sistema Operativo conjuntamente con el equipo).
5. Batería de pruebas de "estrés" para forzar errores de hardware. Si se detecta alguno, se procederá a la sustitución de la pieza afectada sin coste.
6. Limpieza externa.
7. Entrega de equipo a cliente mediante empresa de transportes.

Primer mantenimiento.

Consiste en realizar la revisión descrita en el párrafo anterior entre los 18 y los 20 meses desde la adquisición del equipo.

Precio (Impuestos Indirectos Incluidos): 129€ (ordenador portátil) / 169€ (ordenador sobremesa)

Si este mantenimiento no se realiza, la garantía automáticamente se limitará a 2 años desde la fecha de la factura de la adquisición.

Segundo mantenimiento.

Consiste en realizar la misma revisión descrita en el punto anterior entre los 30 y los 32 meses desde la adquisición del equipo, siendo obligatorio haber realizado el primer mantenimiento descrito en el apartado anterior.

Precio (Impuestos Indirectos Incluidos): 89€ (ordenador portátil) / 129€ (ordenador sobremesa)

Si este mantenimiento no se realiza, la garantía automáticamente se limitará a 3 años desde la fecha de la factura de la adquisición.

**Para equipos facturados fuera de la península/Islas Baleares:** Respecto a ambos mantenimientos, el ordenador debe ser enviado por el cliente a nuestras instalaciones cubriendo los gastos de envío y Mountain le devolverá la máquina cubriendo los gastos de devolución.

Será responsabilidad del cliente, llamar y acordar una cita con Mountain para pasar la revisión del equipo.

### C.-Procedimiento ante una avería

El cliente debe indicar a MOUNTAIN Labs el número de la factura o del pedido y la descripción de la incidencia. Además, debe aportar los datos necesarios de contacto que MOUNTAIN Labs le requiera.

Tras recibir la incidencia, MOUNTAIN Labs se pondrá en contacto con el cliente e intentará solucionar el problema telefónicamente en la medida de lo posible. Los técnicos de MOUNTAIN Labs propondrán una serie de pruebas diagnósticas para intentar solucionar el problema lo antes posible.

MOUNTAIN Labs únicamente atiende incidencias sobre defectos de fábrica. Un perito de MOUNTAIN Labs analizará en cada caso que el defecto reportado sea de fábrica. A partir del

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



séptimo mes tras la entrega del equipo, MOUNTAIN Labs podrá requerir al cliente que sea este quien obtenga y entregue, junto con el equipo, un informe pericial que demuestre que el origen de tal daño es de fábrica.

### **MOUNTAIN Labs no atiende otro tipo de incidencias como, por ejemplo, las siguientes:**

- Daños causados por incendios y desastres naturales
- Daños estéticos y elementos rayados, rotos o quebrados.
- Daños causados por contacto con líquidos.
- Averías ocasionadas por la manipulación de los equipos por el cliente o terceros no autorizados por MOUNTAIN Labs, incluidas las ampliaciones de hardware, las adiciones de periféricos y las instalaciones de sistemas operativos, de software o de drivers.
- Daños ocasionados por el buen o mal uso de los consumibles y de las baterías.
- Partes consumibles, por ejemplo la batería de los ordenadores portátiles cuya garantía queda limitada a 6 meses. Se considera normal una reducción de la vida de la batería debido a repetidos procesos de carga/descarga.

### **MOUNTAIN Labs podrá recoger, excepcionalmente, el equipo del cliente, cuando la asistencia telefónica no sea suficiente para repararlo. Las condiciones son las siguientes:**

- **MOUNTAIN Labs recogerá el equipo.** En el caso de que, mediante asistencia telefónica, la incidencia no quedara resuelta, MOUNTAIN Labs enviará al cliente un formulario de incidencias. El cliente deberá describir en él los diferentes aspectos relativos a la incidencia y enviárselo a MOUNTAIN Labs. A continuación, MOUNTAIN Labs procederá a recoger el equipo para que su equipo técnico pueda llevar a cabo la revisión. Esta revisión puede implicar el acceso parcial o total a la información contenida en el equipo, el formateo completo de los equipos y el borrado de datos, por lo que se recomienda encarecidamente al cliente que entregue los equipos sin información o con esta cifrada y, siempre, realice una copia de seguridad completa de sus datos antes de entregar el equipo a MOUNTAIN Labs. Para garantizar la privacidad en el tratamiento de la información, MOUNTAIN Labs no realizará ninguna copia del contenido de los equipos.
- **De no ser encontrada ninguna avería de hardware o defectos de fábrica por el servicio técnico, el cliente deberá abonar los portes de ida y vuelta, más una hora de mano de obra.** En caso de que MOUNTAIN Labs pudiera aportar solución a la avería no cubierta por la garantía, ofrecería al cliente un presupuesto sin compromiso para su reparación.
- **Si finalmente el servicio técnico encuentra una avería de hardware o defectos de fábrica,** MOUNTAIN Labs reparará el equipo sin coste alguno para el cliente, ni de mano de obra ni de gastos de transporte.

El precinto de seguridad intacto garantiza que el cliente no ha manipulado o permitido que se manipule incorrectamente el equipo. MOUNTAIN Labs ruega que no se retire este precinto ya que, de otra forma, la garantía podría quedar anulada.

Cuando el cliente tramite una garantía fuera de la península Ibérica o Islas Baleares, los costes

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



de envío del material desde el origen hasta Mountain corren por cuenta del cliente. Los costes de devolución del material reparado desde Mountain al cliente, corren por cuenta de MOUNTAIN Labs a excepción de los costes aduaneros y/o impuestos locales en la zona de entrega, que siempre corren por cuenta del cliente.

Mountain ofrecerá cobertura internacional de garantía donde especifique la dirección fiscal de la factura de venta, aunque el envío del material se haya realizado en otra ubicación. Si el cliente desea tramitar la garantía desde una zona distinta a la especificada en la dirección fiscal de la factura, debe correr con los gastos de transporte de ida y vuelta desde su ubicación hasta MOUNTAIN Labs y viceversa.

### **D.-Garantía de Paneles en ordenadores portátiles.**

#### **Garantía general sobre Paneles de MOUNTAIN Labs:**

El número máximo permitido de píxeles defectuosos en los paneles LCD suministrados por MOUNTAIN Labs es el siguiente:

- Número máximo de puntos brillantes: 6.
- Máximo número de puntos oscuros: 6.
- Máximo número de puntos brillantes y oscuros combinados: 7.
- Distancia mínima entre dos puntos brillantes: 15mm.
- Dividiendo la pantalla en 9 zonas iguales, no puede haber más de 2 puntos defectuosos en el área central.

## **10. Protección de datos**

MOUNTAIN Labs cumple la normativa española de protección de datos.

Los datos personales que el cliente aporte pasarán a formar parte de un fichero de MOUNTAIN Labs, quien los tratará para dar cumplimiento a este contrato y para mantenerle informado por vía analógica y electrónica sobre novedades de MOUNTAIN Labs. Cuando el aportante sea un usuario del Portal, MOUNTAIN Labs usará para prestarle la información que solicite. Cuando un usuario lo acepte previa y expresamente, MOUNTAIN Labs podrá remitirle información comercial. MOUNTAIN Labs podrá comunicarse con los usuarios que hayan iniciado un proceso de compra para ayudarles en el mismo. En caso de que el cliente, persona física, desee ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, deberá dirigir un escrito a MOUNTAIN Labs enviándolo a la dirección postal en la que esta tiene su domicilio o a la dirección de correo electrónico **lopd\_arco@mountain.es**, junto con una fotocopia de su DNI o de su tarjeta identificativa.

Si el cliente desea información sobre las cookies que instala el Portal, puede visitar la Política de Cookies de MOUNTAIN Labs.

## **11. Legislación aplicable y jurisdicción competente**

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



Este contrato se rige en todos y cada uno de sus extremos por la ley española. El idioma de redacción e interpretación de este aviso legal es el español.

Este contrato no se archivará individualmente para cada cliente, por lo que se recomienda su descarga o impresión. La última versión permanecerá accesible por medio de Internet en esta misma página web. MOUNTAIN Labs guardará un histórico de las versiones anteriores por si algún cliente las requiriese.

Los clientes pueden someterse al Sistema Arbitral de Consumo, del que MOUNTAIN Labs forma parte, para resolver cualquier controversia o reclamación derivada del presente texto o de cualquier actividad de MOUNTAIN Labs.

El cliente que sea un consumidor o usuario podrá decidir someter las controversias a los juzgados y tribunales de su domicilio, al del lugar del cumplimiento de la obligación o a cualquier otro que la normativa española le permita.

Siempre que el cliente no sea consumidor o usuario y cuando no haya una norma que obligue a otra cosa, las partes acuerdan someterse a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital, por ser este el lugar de celebración del contrato, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles.

## 12. Servicios Opcionales

Los siguientes servicios opcionales podrán ser, o no, contratados por parte de los clientes, de la forma y por el precio convenido conforme a las siguientes condiciones.

La contratación de dichos servicios deberá siempre constar en el Presupuesto que se le envía al cliente tras la configuración del equipo/s informático/s o en el Albarán de entrega del equipo de forma clara y comprensible, debiendo abonarse el mismo de la forma convenida.

### A.- Mountain Elite Service

Olvidate de los plazos de espera en el Servicio técnico. Mediante este servicio Mountain se compromete a solucionar el problema técnico de hardware del su equipo en un periodo no superior a 72 horas. En el caso de que el tiempo para la reparación del equipo se prevea mayor a 72 horas, Mountain enviará al domicilio del cliente un equipo de sustitución, sin coste alguno.

#### A.1.- Objeto del servicio

Mediante la contratación del servicio MOUNTAIN ELITE SERVICE el cliente se olvidará de los plazos de espera innecesarios a la hora de solucionar los problemas técnicos de sus equipos (excepto los servidores, los cuales no entrarán en dicho servicio), pues desde Mountain se pone a disposición del cliente y para ordenadores portátiles y sobremesa un Servicio Premium.

Este servicio implica que Mountain se compromete a solucionar el problema técnico de Hardware del equipo (quedan excluidos los problemas de software) del cliente en un periodo no superior a 72 horas, (contando las mismas desde que el ordenador portátil o sobremesa llega a Mountain hasta que se facilita a la empresa de transporte en las oficinas de Mountain

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



Labs).

El servicio de Elite Service solo será válido para Península Ibérica (exceptuándose Portugal, Andorra y Gibraltar) e Islas Baleares.

### **A.2.- Ampliación en los tiempos de reparación del equipo**

En el caso de que el tiempo para la reparación del equipo se prevea mayor a 72 horas, Mountain enviará al domicilio del cliente un equipo de sustitución, sin coste alguno. Este equipo permanecerá en manos del cliente hasta que Mountain proceda a comunicarle la correcta reparación de su equipo y la recogida del equipo de sustitución. Una vez recogido dicho equipo de sustitución, y tras ser recibido en las dependencias de Mountain, se procederá a la comprobación de su estado, desgaste y componentes de hardware, tras lo cual y siempre que la revisión sea favorable Mountain procederá al envío al cliente de su equipo ya reparado.

### **A.3.- Momento de adquisición del servicio MOUNTAIN ELITE SERVICE**

Para adquirir el servicio MOUNTAIN Elite Service el cliente deberá expresar su voluntad de contratar el presente servicio en el momento de adquisición del equipo informático (salvo servidores, en cuyo caso no cabrá en modo alguno el presente servicio). Para que surta efectos dicho servicio, el mismo deberá constar en el Albarán de entrega del equipo informático o en el presupuesto facilitado al cliente, siendo dicha incorporación elemento necesario para que opere la citada garantía.

Todos los equipos comprados anteriormente a la puesta en marcha de este servicio y que reclamen este producto, serán analizados por los departamentos pertinentes, y se decidirá si se acepta la ampliación con este servicio, así como el importe a cobrar por el mismo.

El plazo de duración de dichas ampliaciones será el tiempo que le reste al equipo para finalizar el periodo de garantía.

### **A.4.- Precios y formas de pago**

El producto MOUNTAIN ELITE SERVICE tiene un coste para el cliente de 200 € más el IVA vigente en el momento de la contratación. Dicho importe deberá ser abonado junto al precio de adquisición del equipo.

La falta de abono de dicho importe significa la no contratación del servicio, aun cuando el mismo haya sido solicitado por parte del cliente y conste en el Albarán de entrega del equipo o en el Presupuesto facilitado a éste.

## **B.- Servicio de Battery pack**

Mediante el servicio de MOUNTAIN BATTERY PACK el cliente tendrá derecho a la sustitución, hasta en dos ocasiones y durante el tiempo que dure la garantía legal o contratada por el cliente, de la batería de su ordenador portátil.

### **B.1.- Objeto del servicio**

Mediante el servicio de MOUNTAIN BATTERY PACK el cliente tendrá derecho a la sustitución, hasta en dos ocasiones y durante el tiempo que dure la garantía legal o contratada por el cliente, de la batería de su ordenador portátil. Para ello, el cliente deberá ponerse en contacto con Mountain, vía web o vía correo electrónico, e indicarle su deseo de adquirir la batería.

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



No están sujetos a este servicio los equipos portátiles Iridium y Jade en ninguna de sus configuraciones.

El servicio de Battery Pack solo será válido para Península Ibérica (exceptuándose Portugal, Andorra y Gibraltar) e Islas Baleares.

### **B.2.- Precio y forma de pago**

El precio por dicho servicio será de 150 € más IVA, el cual deberá ser abonado por el cliente a Mountain junto con el precio total por la compra del ordenador u ordenadores portátiles.

B.3.- Resolución del servicio o minoración del mismo

La falta de pago de dicho importe en el momento de adquisición del equipo conllevará la no realización de la contratación del presente servicio.

El coste de la retirada de la batería a sustituir y el coste de la batería a entregar al cliente serán abonados en exclusiva por parte de Mountain.

## **C.- Mountain Pixel Perfect**

### **C.1.- Objeto del servicio**

Mediante el servicio MOUNTAIN PIXEL PERFECT, el cliente si advierte algún píxel o sub-píxel defectuoso a la entrega de su nuevo ordenador portátil, podrá solicitar el cambio de pantalla durante el primer mes a contar tras la adquisición del equipo.

El servicio MOUNTAIN PIXEL PERFECT solo será válido para Península Ibérica (exceptuándose Portugal, Andorra y Gibraltar) e Islas Baleares.

### **C.2.- Momento de la contratación y plazo de garantía**

El servicio MOUNTAIN PIXEL PERFECT tendrá validez durante el primer mes a contar desde la adquisición del equipo por parte del cliente, siempre y cuando éste haya decidido contratar el servicio en el momento de adquisición del equipo y lo haya abonado, debiendo constar dicho servicio opcional en el Albarán de entrega o presupuesto.

El cómputo del plazo se realizará de fecha a fecha, siendo día inicial el día de recepción del equipo en el domicilio del cliente y siendo día final el mismo día del mes siguiente.

Como la web y el servicio de Mountain está operativo las 24 horas y los 365 días del año, no existirá prórroga del último día de plazo. En el caso de que no exista día equivalente en el mes inmediatamente posterior, se entenderá que el último día es el primer día del mes siguiente.

### **C.3.- Precio y forma de pago**

El precio por el servicio MOUNTAIN PIXEL PERFECT asciende a 30€. Dicho importe será abonado por parte del cliente en el momento de abonar el precio del equipo. En caso contrario, el servicio no se entenderá contratado.

### **C.4.- Forma de comunicación de la incidencia**

En el caso de que el cliente detecte una incidencia, esto es encuentre un píxel o sub-píxel defectuoso, podrá solicitar a Mountain cuantos cambios sean necesarios para solucionar

# MOUNTAIN

## Condiciones Generales



dicha avería y siempre y cuando las incidencias se comuniquen a Mountain mediante correo electrónico (en la dirección [postventa@mountain.es](mailto:postventa@mountain.es)) o bien mediante su sitio web.

# MOUNTAIN

## General Conditions



### 1. Introduction

MOUNTAIN LABS, S.L. (hereinafter, MOUNTAIN Labs), with Tax Identification Number B85263317, is a company registered in the Commercial Registry of Madrid under Volume 25,016, Folio 86, Section 8, Page M450481, Entry 1, with registered address at Colegita Street nº 9 (28012 Madrid, Spain), with contact address: **información@mountain.es** and its corporate purpose is the manufacturing, distribution and sale of PCs, including desktop computers and laptops and workstations and servers (hereinafter, the equipment); it owns the web portal at the following address [www.mountain.es](http://www.mountain.es) (hereinafter, the Website).

MOUNTAIN Labs is a company registered in the Spanish Registry for Distance Sales.

### 2. Products and services available

You can place orders using the following methods

**Website:** [www.mountain.es](http://www.mountain.es) (24 hours a day, 365 days a year)

**Telephone:** +34 910 314 060

The product images that appear on the Website may not be identical to the actual products purchased by customers. Any differences will be due to the specific configurations requested by the customer, such as the components chosen personally for the configuration of the equipment, engravings and colours among others.

The service offered by MOUNTAIN Labs with each sale is twofold: Integration and manufacturing service for the custom made equipment it sells; and sales service for this custom made equipment.

During the equipment integration and manufacturing process, some internal components requested by the customer may not be available, because they are out of stock or because they have been discontinued. In these exceptional cases, MOUNTAIN Labs shall use components with similar or superior features. If the components that need to be replaced are essential or peripheral, the customer shall immediately be offered the possibility of cancelling the purchase or entrusting MOUNTAIN Labs to replace the component free of charge.



# MOUNTAIN

## General Conditions



### 3. Prices and shipping costs

The prices that appear on the Website are in euros and include the base price and VAT (Spanish Value Added Tax), but they do not include shipping costs.

If a customer would prefer to collect the equipment or would like someone else to do so for them and they inform MOUNTAIN LABS of their preference in writing, the equipment shall be available for collection at the MOUNTAIN Labs head office on the last day of the integration and manufacturing period. This method of collection does not entail any shipping costs.

When MOUNTAIN Labs ships the equipment or contracts a third party to ship the equipment, the shipping costs shall be as follows:

Maximum price per unit								
	Spanish mainland	Balearic Islands	Canary Islands	Ceuta	Melilla	Portugal	European Union	Mexico
Laptops	6 €	10 €	99 €	25 €	25 €	19 €	71 €	119 €
Desktop	13 €	23 €	190 €	57 €	49 €	45 €	145 €	243 €
Servers	17 €	30 €	277 €	74 €	72 €	57 €	160 €	327 €

(VAT not included) Prices are in euros and may change without notice. Delivery costs will depend on the volume, weight and delivery zone.

During the purchasing process MOUNTAIN Labs shall inform the customer of the final purchase price, which shall include the base price, VAT and shipping costs. The customer shall pay this final price immediately or, in any event, within 7 calendar days of the equipment being requested. If they payment is not made within the indicated period, the purchase shall be regarded as invalid and shall be cancelled. If a customer would like to recover their shopping cart, the process must be started again and the prices that appear at that time on the Website shall be applicable.

The methods of payment offered by MOUNTAIN Labs are as follows:

- **Bank transfer or payment into** the account indicated by MOUNTAIN Labs during the purchasing process, via the Website or on the estimate that was sent. The account is in the name of 'MOUNTAIN Labs, S.L.'. The customer shall indicate the order number on the "observations" section of the bank transfer.
- **Debit or credit card.** MOUNTAIN Labs shall provide the customer with a secure SERVIDED or 4B electronic terminal, as applicable.

Once MOUNTAIN Labs has verified that the payment has been carried out correctly, the order will be processed.

### 4. VAT, customs duties and taxes at destination

For sales in which VAT is not applicable, the customer must contact MOUNTAIN Labs so they can carry out the necessary verifications.

Customs duties payable on goods leaving mainland Spain are included in the order price.

# MOUNTAIN

## General Conditions



The customer is responsible for customs duties on the goods entering the place of the purchase and the relevant tax for the fiscal destination zone, which must be paid when the goods are received. These costs are not included in the final order price and MOUNTAIN Labs is not liable for the payment thereof.

### 5. Issuance and delivery of electronic invoice

MOUNTAIN Labs shall issue an electronic invoice to the customer for the purchase of equipment. The invoice shall be issued on the day the equipment is collected in the MOUNTAIN Labs head office or the day after if it is sent to the customer.

The electronic invoice shall be sent to the email address indicated by the customer via the Website or forwarded to MOUNTAIN either by email or over the telephone.

### 6. Equipment delivery dates

Custom made equipment requires integration and manufacturing services, according to the customer's specifications and shall therefore be delivered:

- **Equipment integration and manufacturing deadline:** The data sheet for each unit shall specify the time required by MOUNTAIN Labs to provide the integration and manufacturing service for the equipment requested by the customer. Once the equipment is completed, within the specified period, it shall be made available for collection or it shall be dispatched.
- **Equipment delivery deadline:** Once MOUNTAIN Labs has integrated and prepared the equipment, it shall be made available for collection or it shall be dispatched. The equipment shall be delivered to the customer as soon as possible and, always, within 7 days from leaving MOUNTAIN Labs for EU destinations and within 14 days for other destinations.

The hauler cannot guarantee a precise time when it will deliver the package.

### 7. Delivery of equipment and transport insurance

MOUNTAIN Labs advises customers to ensure that the number of packages that appears on the carrier's delivery document coincides with the number of packages delivered. When the goods are delivered, customers must sign the delivery note to indicate that they accept the products described on the delivery note.

All products are insured until their destination. MOUNTAIN Labs is responsible for the cost of this insurance.

### Terms and conditions of the transport insurance for the equipment:

- **Transport damage seen on delivery:** If any packages are broken, open or the seal has been manipulated upon reception of the goods, the delivery person must be informed of this. Customers must contact MOUNTAIN Labs within 24h of the carrier's visit so that MOUNTAIN Labs can start the claim procedures. MOUNTAIN Labs assures its customers that any incidents that take place during transport will be resolved as soon as possible.
- **Transport damage not observed on delivery:** If a customer does not notice external damage when the equipment is received, but upon opening the boxes damage is observed, the customer shall contact MOUNTAIN Labs immediately within 24 hours of the delivery, indicating the details of the incident.
- **Amendment of errors during transport or delivery:** In order for the insurance to be effective and to rectify any delivery errors, customers must indicate any incidents concerning the products received or the packaging in the section for comments on the carrier's delivery document. This incident must be communicated within 24 hours following reception of the equipment.
- **Written communications and within the following 24 hours:** In all cases, for the transport insurance to be effective, communications with MOUNTAIN Labs must be sent by email to **logistica@mountain.es**. Communications concerning damage caused during transport that are sent 24 hours after the delivery shall not be covered by the transport insurance.

## 8. Right of withdrawal or return of products

MOUNTAIN Labs guarantees the right of withdrawal for all consumers and users pursuant to Spanish regulations (hereinafter, consumers and users). These are: individuals that purchase products from MOUNTAIN Labs for purposes that are not related to their commercial activities, business, trade or profession and legal persons and companies without legal personality that purchase them for non-profit acts in areas that are not related to a commercial or business activity.

We remind consumers and users of the right of withdrawal, in relation to this contract:

- It is only applicable to purchases of equipment, to products that have not had the seal removed and integration services that have not yet been provided.
- It is not applicable to other goods and services and in particular to: manufacturing services provided by MOUNTAIN Labs; customers' computer software installed by MOUNTAIN Labs at the express request of the customer, for example, operating systems with a registry key; integration carried out on custom made equipment.
- The right of withdrawal exists only in relation to those computers that meet 100% of the recommended configuration Mounain Labs. at the time of purchasing the equipment.

# MOUNTAIN

## General Conditions



The following document will be permanently available on the website so consumers and users can study it, print it and, if applicable, use it. MOUNTAIN Labs is available to answer any questions that consumers and users may have with regard to exercising their right of withdrawal.

### Information about exercising the right of withdrawal

As a consumer or user, you have the right to withdraw from this contract within 14 calendar days without justification.

The withdrawal period will expire 14 calendar days after the day you, or a third party on your behalf, other than the carrier, acquired the material possession of the last of the goods you paid for in a single purchase.

In order to exercise the right of withdrawal, you must inform MOUNTAIN Labs of your decision to withdraw from the contract through an unequivocal statement. This statement can be sent by email to the following address: [reclamaciones@mountain.es](mailto:reclamaciones@mountain.es). You may use the withdrawal form that appears below, although this is optional.

In order to comply with the withdrawal deadline, the communication concerning your wish to exercise your right of withdrawal must be sent before the relevant deadline expires.

### Consequences of the withdrawal:

- If you decide to withdraw, we will refund all payments received from you for the products that are the subject matter of the withdrawal, including delivery costs (except additional costs as a result of you choosing a more expensive delivery method than the normal delivery offered by us) without any unjust delay and, in any event, within 14 calendar days of the date on which you informed us of your decision to withdraw from this contract. We shall proceed with the aforementioned refund using the same method of payment used by you in the initial transaction; in any event, you will not incur any extra costs as a result of the refund. We may withhold the refund until all the goods have been received, until the necessary verifications have been carried out to ensure the equipment or components work correctly once they have been returned to our facilities.
- You must return or deliver the goods to us directly without unjust delays and, in any event, no later than 14 calendar days from the date on which you informed us of your decision to withdraw from the contract. The deadline shall be deemed to have been met if the goods are returned before the aforementioned period has elapsed.
- You shall assume the direct cost of returning the goods. You may contact us indicating the cost for returning the goods, in case we can offer you a better price thanks to our international shipping contracts for goods.
- Only you shall be responsible for the decrease in value of the goods as a result of incorrect handling to ascertain the nature, characteristics and functioning of the goods.
- At MOUNTAIN Labs we normally commence providing the integration and manufacturing service for contracted equipment as soon as the equipment is requested. However, if you exercise your right of withdrawal and we have not finished providing the integration and manufacturing service, you shall pay us an amount that is in proportion to the extent of the service already provided at the time you informed us of your withdrawal, in relation to the total value of the contract.

# MOUNTAIN

## General Conditions



Below is the withdrawal form.

### WITHDRAWAL FORM

*Note: Only complete and send this form if you wish to withdraw from the contract. If so, you may send it by ordinary post or via email.*

To the attention of MOUNTAIN LABS S.L., email address for these purposes **reclamaciones@mountain.es** and with address at calle Alfonso Gómez nº 42, 28037 Madrid, Spain.

I/We hereby inform you (\*) that I/we withdraw from my/our (\*) sales contract for the following product/service (\*)

- Order received on (\*):
- Name of consumer and user or consumers and users:
- Address of consumer and user or consumers and users:
- Signature of consumer and user or consumers and users (only if this form is submitted on paper):
- Date:

*(\*) Cross out if not applicable.*

## 9. After sales service and warranty

### A.- Contact possibilities

The contact details for MOUNTAIN Labs technical department are as follows:  
Email (**postventa@mountain.es**) and telephone number from Spain (+34 **902 883 091**).

### B.- 4 Years Warranty

Products purchased by consumers and users from August 1, 2014 carry a four years warranty upon reception, for repairs and replacements for factory-defective items. (For acquired before that date will be 2 years). Furthermore, for all customers, whether or not they are consumers and users, all the products offered by MOUNTAIN Labs are covered by: The legal warranty against hidden defects; the manufacturer's warranty, the term of which varies according to the product and brand.

In order to benefit from this 4 year guarantee, two mandatory preventive maintenance tasks must be carried out, which entail a cost to be assumed by the client.

# MOUNTAIN

## General Conditions



Each servicing schedule is designed to prevent future malfunctions insofar as possible and it includes the following points:

1. Computer collection from the client by a transport company.
2. Internal computer cleaning focusing on fan grills.
3. Change of thermal conductivity material in main microprocessor and graphics card (if applicable).
4. Formatting and re-installing operating system, optional, if requested by client (only valid if the Operating System was purchased with the computer).
5. Stress test battery to force hardware errors. If errors are detected, the affected part will be replaced free of charge.
6. External cleaning.
7. Delivery of computer to the client by a transport company.

### First maintenance.

This includes servicing the computer as outlined in the preceding paragraph, within 18 to 20 months of purchasing the computer.

Price (Indirect Taxes Included): €129 (laptop) / €169 (desktop)

If these initial maintenance tasks are not carried out, the guarantee shall be automatically limited to 2 years from the purchase invoice date.

### Second maintenance.

This includes servicing the computer as outlined in the preceding point within 30 and 32 months of purchasing the computer providing the first maintenance service described in the preceding paragraph has been carried out.

Price (Indirect Taxes Included): €89 (laptop) / €129 (desktop)

If these maintenance tasks are not carried out, the guarantee shall be automatically limited to 2 years from the purchase invoice date.

**For sales billed outside the peninsula / Balearic Islands:** Regarding both maintenances, the computer must be sent by the customer to our facilities covering shipping costs and Mountain will return the machine covering the cost of return.

The client shall be responsible for calling and making an appointment with Mountain to have the computer serviced.

### **C.- How to procede in case of a failure**

Customers must indicate the invoice or the order number and the description of the incident when contacting MOUNTAIN Labs. They must also provide any contact information requested by MOUNTAIN Labs.

After receiving an incident, MOUNTAIN Labs will contact the customer and try to resolve the problem over the phone if possible. The MOUNTAIN Labs technicians will suggest a number of diagnosis tests to try to resolve the problem as soon as possible.

MOUNTAIN Labs only manages factory-defective incidents. A MOUNTAIN Labs expert will analyse each case to verify whether the defect is a factory defect. Seven months after the delivery of products, MOUNTAIN Labs can insist on the customer being responsible for obtaining and delivering, together with the equipment, an expert's report that proves that the origin of the defect is from the factory.

# MOUNTAIN

## General Conditions



### **MOUNTAIN Labs does not handle any other incidents for example:**

- Damage caused by fire or natural disasters.
- Aesthetic damage and scratched, broken or smashed elements.
- Damage caused by liquid.
- Damage caused by the manipulation of products by the customer or third parties that are not authorised by MOUNTAIN Labs, including hardware extensions, peripheral additions and installations of operating systems, software or drivers.
- Damage caused by correct or incorrect use of consumables and batteries.
- Consumable parts such as the laptop's battery whose guarantee is limited to six months. It is considered normal a reduction of the battery life due to repeated charging and discharging processes.

### **MOUNTAIN Labs may, in exceptional cases, collect the customer's equipment when telephone assistance is not sufficient to repair it. The conditions are as follows:**

- **MOUNTAIN Labs shall collect the equipment.** If the incident has not been resolved via the telephone assistance, MOUNTAIN Labs shall send the customer and incident form. The customer must describe the different aspects concerning the incident and send it to MOUNTAIN Labs. Subsequently, MOUNTAIN Labs will collect the equipment for its technical team to examine it. This examination may involve partial or total access to information stored on the equipment, the complete formatting of machines or the deletion of data, therefore it is extremely important for customers to deliver the equipment without information or with this encoded and they should always create a complete backup of their data before delivering the equipment to MOUNTAIN Labs. In order to guarantee the privacy of the treatment of information, MOUNTAIN Labs shall not make any copies of the information stored on the equipment.
- **If no hardware or factory defects are found by the technical department, the customer shall pay the costs for sending and returning the machine, plus one hour of labor.** If MOUNTAIN Labs finds a solution for the defect that is not covered by the warranty, the customer will be offered a non-binding estimate for the repairs.
- **If the technical department identifies a hardware or factory defect,** MOUNTAIN Labs will repair the machine completely free of charge, with no labour or transport costs.

The intact security seal guarantees that the customer has not manipulated or allowed the equipment to be manipulated incorrectly. MOUNTAIN Labs advises clients not to remove this seal, otherwise it may result in the warranty being rendered null and void.

Postage charges for guarantees processed outside the Iberian Peninsula and Balearic Islands, from source to Mountain, will be borne by the client. Postage charges for the return of repaired goods from Mountain to client will be borne by Mountain labs with the exception of custom duties and/or local taxes from the delivery area which will always be borne by the client.

# MOUNTAIN

## General Conditions



Mountain offers international warranty coverage when the fiscal address is stated on the bill of sale even though the goods have been submitted from a location other than the one specified. If the client wants to process a warranty from a location other than the one specified on the bill of sale all the handling costs will be borne by the client; from source to Mountain and return.

### D.- Panel warranty for MOUNTAIN Laptops:

The maximum number of defective pixels allowed in LCD panels supplied by MOUNTAIN Labs is as follows:

- Maximum number of bright dot pixels: 6.
- Maximum number of dark dots: 6.
- Maximum number of bright and dark dots combined: 7.
- Minimum distance between two bright dots: 15mm.
- Dividing the screen into nine equal-sized areas, there may be no more than two dots in the central area.

## 10. Data protection

MOUNTAIN Labs complies with Spanish data protection laws.

Customers' personal data shall form part of a file belonging to MOUNTAIN Labs, where this data shall be handled in order to fulfil this contract and in order to inform customers, through digital or analogue means, about new MOUNTAIN Labs products. When the data provider is a Website user, MOUNTAIN Labs shall use it to provide the information requested. When users expressly agree to it, MOUNTAIN Labs may send them commercial information. MOUNTAIN Labs may communicate with users that have started a purchase process in order to help them with the process. If customers, physical persons, wish to exercise their rights to access, rectify, cancel and oppose, they shall send a document to the postal address of MOUNTAIN Labs or to the email address **lop\_d\_arco@mountain.es**, together with a copy of their National Identity Card or Identification Document.

Should customers require more information about the cookies used on the Website, they may view the MOUNTAIN Labs Cookies Policy.

## 11. Applicable legislation and legal jurisdiction

This contract is entirely governed by Spanish law and by the Code of Ethics. This legal notice is drawn up and interpreted in Spanish.

This contract shall not be filed individually for each customer, therefore it should be downloaded or printed. The latest version shall remain accessible on the Internet at **this webpage**. MOUNTAIN Labs shall keep a record of previous versions should a customer wish to request it.

Customers may submit to the Consumer Arbitration System, which MOUNTAIN Labs forms part



# MOUNTAIN

## General Conditions



of, to resolve any controversy or claim derived from this text or any activity of MOUNTAIN Labs.

Customers that are consumers or users may decide to submit controversies to the courts and tribunals of their place of residence, to the designated venue for compliance of the obligation, or to any other place permitted by Spanish law.

If a customer is not a consumer or user and when no regulations require otherwise, the parties agree to submit to the Courts and Tribunals of the city of Madrid, as this is the place in which the contract will be executed, expressly waiving any other jurisdiction to which they may be entitled.

## 12. Optional Services

The following optional services are available for purchase by customers in the manner and for the prices agreed pursuant to the following conditions.

When these services are purchased, this fact will always be included in the estimate sent to the customer after configuring the computer equipment or in the delivery note of the computer in a clear, understandable manner, and the service must be paid for as agreed.

### A.- Mountain Elite Service

Waiting for technical service is a thing of the past. When you purchase this service, Mountain undertakes to resolve any technical issues with your hardware within 72 hours. If your hardware problem will take longer than 72 hours to resolve, Mountain will send a replacement system to your address at no additional cost.

#### A.1.- Purpose of the service

Customers purchasing the MOUNTAIN ELITE SERVICE can forget about inconvenient delays waiting for equipment repairs (with the exception of servers, which are not included in this service) because Mountain offers its customers a Premium Service for laptop and desktop computers.

This service means that Mountain will resolve any technical hardware problems (software issues are excluded) for customers within 72 hours (from the moment when the laptop or desktop computer arrives at Mountain until it is handed over to the courier at the Mountain Labs headquarters).

The Elite Service is only available in the Iberian Peninsula (with the exception of Portugal, Andorra and Gibraltar) and the Balearic Islands.

#### A.2.- Lengthy repairs

If your hardware problem will take longer than 72 hours to resolve, Mountain will send a replacement system to your address at no additional cost. The customer holds onto the replacement computer until Mountain sends notification that the equipment has been duly repaired and the replacement equipment is picked up. Once the replacement equipment has been picked up and received at the Mountain headquarters, its condition, wear and hardware components have been checked and it has been confirmed that it is in good condition, Mountain returns the equipment to its owner, duly repaired.

#### A.3.- Acquisition of the MOUNTAIN Elite Service

# MOUNTAIN

## General Conditions



To buy the MOUNTAIN Elite Service, the customer must request the service when purchasing the computer equipment (with the exception of servers, for which this service is not available). To benefit from the coverage offered by this service, it must be included on the delivery note or in the estimate supplied to the client. This is a condition precedent to the validity of this guarantee.

In the case of the computers purchased prior to the launch of this service, any applications will be analysed by the pertinent departments to decide whether or not to offer this extended coverage and its price.

The duration of the extended coverage will be for the remainder of the guarantee term.

### **A.4.- Prices and methods of payment**

The MOUNTAIN ELITE SERVICE is sold for a price of €200 plus VAT at the valid rate on the contractual date. This amount is payable at the same time as the purchase price of the computer. Failure to pay this amount means that the service has not been purchased, even when it has been requested by the customer and appears on the delivery note or the estimate issued for the computer.

### **B.- Battery pack service**

With the MOUNTAIN BATTERY PACK service, the customer is entitled to one or two replacement laptop batteries during the legal warranty or contractual warranty period.

#### **B.1.- Purpose of the service**

With the MOUNTAIN BATTERY PACK service, the customer is entitled to one or two replacement laptop batteries during the legal warranty or contractual warranty period. To purchase this, the customer must contact Mountain via the website or by email and notify the company that he wishes to buy the battery.

None of the Iridium and Jade laptop computers configurations are eligible for this service.

The Battery Pack service is only available in the Iberian Peninsula (with the exception of Portugal, Andorra and Gibraltar) and the Balearic Islands.

#### **B.2.- Price and method of payment**

The price of this service will be €150 plus VAT, which must be paid by the client to Mountain along with the price of the laptop computer(s).

#### **B.3.- Termination or reduction of the service**

Failure to pay the price when purchasing the equipment will mean that the service has not been purchased.

The cost of removing the battery for replacement and the cost of the new battery to be delivered are paid entirely by Mountain.

### **C- Mountain Pixel Perfect**

# MOUNTAIN

## General Conditions



### **C.1.- Purpose of the service**

The MOUNTAIN PIXEL PERFECT service means that for one month after purchasing the equipment, if a customer notices a defective pixel or sub-pixel on his new laptop computer screen, he may request a replacement screen. The MOUNTAIN PIXEL PERFECT service is only valid in the Iberian Peninsula (with the exception of Portugal, Andorra and Gibraltar) and the Balearic Islands.

### **C.2.- Conclusion of the contract and warranty period**

The MOUNTAIN PIXEL PERFECT service is valid for one month after the date on which the customer buys the computer, provided he purchased and paid for the service when buying the equipment, and that the acquisition of this optional service is included in the delivery note or estimate.

The term is calculated from date to date and starts on the day that the equipment is received at the customer's address and ends on the same day of the following month.

Given that the Mountain website and service is operational 24 hours a day and 365 days of the year, there are no extensions to the end of the term. If there is no equivalent day in the subsequent month, the last day will be deemed to be the first day of the following month.

### **C.3.- Price and method of payment**

The MOUNTAIN PIXEL PERFECT service costs €30. The price is payable by the customer when paying for the equipment. Otherwise the customer will be deemed not to have purchased the service.

### **C.4.- Reporting incidents**

If a customer detects an incident, in other words if he finds a defective pixel or subpixel, he may ask Mountain to make such changes as may be necessary to rectify this fault, provided the incident is notified by Mountain by email (to the address [postventa@mountain.es](mailto:postventa@mountain.es)) or via the website.