



## Introducción

YELLOWMIX, S.L. (en adelante, MOUNTAIN), con NIF B74454380, sociedad con domicilio en la calle Suarez de la Riva, 2 (33007 Oviedo, España), con dirección de contacto [información@mountain.es](mailto: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](http://www.mountain.es) (en adelante, Portal).

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 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 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 realice dicha sustitución, sin gasto alguno.

## Ámbito

Los productos ofrecidos en nuestro catálogo solo serán disponibles para España (península e Islas Baleares)

## Pagos y Precios

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). Si el cliente desea que su pedido sea enviado a una dirección postal, se incrementarán gastos de envío que se especificará durante el proceso de compra; si prefiere recoger el equipo o desea que lo haga un tercero por él contratado, y notifica por escrito su preferencia a MOUNTAIN, dicho equipo se pondrá a su disposición en la sede de MOUNTAIN el último día del periodo de su integración y fabricación. Esta modalidad de entrega mediante puesta a disposición no tiene gastos de envío.

Los medios de pago ofrecidos por MOUNTAIN son los siguientes:

- Ingreso o transferencia bancaria a la cuenta que MOUNTAIN le indique en el proceso de compra, a través del Portal o del presupuesto remitido. La cuenta está a nombre de 'YELLOWMIX, S.L.'. En las observaciones de la transferencia, el cliente deberá indicar el número de pedido o presupuesto



- Tarjeta de débito o de crédito. MOUNTAIN pondrá a disposición del cliente un terminal electrónico seguro de SERVIRED o de 4B, según el caso. Después de que MOUNTAIN haya comprobado que el pago se ha realizado, comenzará la tramitación del pedido.
- Paypal. Se permite la compra a través de esta plataforma de pagos, según las condiciones generales que la misma establezca.

## **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 para que ésta 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. 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.

## **Expedición y remisión de factura**

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

## **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 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 haya integrado y preparado el equipo, procederá a su puesta a disposición o envío. El plazo de envío, desde que sale de MOUNTAIN hasta que llega al cliente, será el mínimo posible. La agencia de transportes no garantiza una hora concreta de entrega del paquete.



## Entregas de equipos y seguros de transporte

MOUNTAIN 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 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 dentro de las 24h siguientes a la visita del transportista para que MOUNTAIN pueda iniciar los trámites de reclamación. MOUNTAIN 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 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 deben hacerse por correo electrónico dirigido a [postventa@mountain.es](mailto:postventa@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.

## Derecho de desistimiento o de devolución de los equipos

MOUNTAIN 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 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 de fabricación; los programas de ordenador del cliente, cuya instalación haya sido realizada por MOUNTAIN 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 MOUNTAIN en el momento de la compra del equipo.

#### 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 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](mailto:postventa@mountain.es). 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. El plazo de devolución será de un máximo de 30 días naturales.
- 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.
- 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
- En MOUNTAIN 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

## **Garantías y servicio postventa**

Los equipos adquiridos por consumidores y usuarios, disfrutan de 3 años de garantía desde enero de 2022 (los adquiridos antes, 2 años) en reparación y sustitución por defectos de fábrica. Para las empresas y profesionales, aunque la normativa vigente ofrezca 1 año de garantía para los equipos adquiridos, MOUNTAIN ofrece 2 años. Adicionalmente y para todos los clientes, sean o no consumidores y usuarios, todos los equipos ofrecidos por MOUNTAIN están cubiertos por la garantía legal de vicios ocultos. Para otros productos ofrecidos en la web, como accesorios, la garantía aplicada es la que ofrezca el fabricante de dichos artículos.

Excepcionalmente, hay ciertos elementos que disponen de garantía distinta a la estándar y son:

- Batería de ordenadores portátiles: se considera normal una reducción de la vida de la batería debido a repetidos procesos de carga/descarga. La garantía es de 6 meses.
- Pantalla ordenadores portátiles: se considera normal una posible reducción de la vida por desgaste. La garantía es de 1 año.

Las vías de contacto con el servicio técnico de MOUNTAIN son: correo electrónico ([postventa@mountain.es](mailto:postventa@mountain.es)) y teléfono (+34 910 314 060).

### EQUIPOS EN GARANTIA

#### Procedimiento ante una avería para equipos

El cliente debe indicar a MOUNTAIN el número de la factura o del pedido y la descripción de la incidencia. Además, debe aportar los datos necesarios de contacto que MOUNTAIN le requiera. Tras recibir la incidencia, MOUNTAIN se pondrá en contacto con el cliente e intentará solucionar el



problema telefónicamente/vía email en la medida de lo posible. Los técnicos de MOUNTAIN propondrán una serie de pruebas diagnósticas para intentar solucionar el problema lo antes posible. MOUNTAIN únicamente atiende incidencias sobre defectos de fábrica. Un perito de MOUNTAIN analizará en cada caso que el defecto reportado sea de fábrica. A partir del séptimo mes tras la entrega del equipo, MOUNTAIN podrá requerir al cliente que sea éste quien obtenga y entregue, junto con el equipo, un informe pericial que demuestre que el origen de tal daño es de fábrica.

MOUNTAIN no atiende otro tipo de incidencias, invalidando la garantía automáticamente.

Algunos supuestos son los 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, 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.
- Mal uso del equipo, mantenimiento deficiente o entorno no adecuado, que puede llevar al malfuncionamiento. Algún ejemplo puede ser:
  - Estancia en entornos de temperatura fuera de límites normales, de humedad, polvo, suciedad
  - No realizar un mantenimiento adecuado al equipo en relación a la limpieza y refrigeración necesarias
- 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 podrá recoger, excepcionalmente, el equipo del cliente, cuando la asistencia telefónica no sea suficiente para repararlo. Las condiciones son las siguientes

- MOUNTAIN recogerá el equipo. En el caso de que, mediante asistencia telefónica, la incidencia no quedará resuelta, MOUNTAIN enviará al cliente un formulario de incidencias. El cliente deberá describir en él los diferentes aspectos relativos a la incidencia y enviárselo a MOUNTAIN. A continuación, MOUNTAIN 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. Para garantizar la privacidad en el tratamiento de la información, MOUNTAIN 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 (129€+IVA). En caso de que MOUNTAIN 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 reparará el equipo sin coste alguno para el cliente, ni de mano de obra ni de gastos de transporte siempre que se encuentra dentro del periodo de garantía. El precinto de seguridad intacto garantiza que el cliente no ha manipulado o permitido que se manipule incorrectamente el equipo. MOUNTAIN ruega que no se retire este precinto ya que, de otra forma, la garantía podría quedar anulada.
- Mountain ofrecerá cobertura de postventa siempre que el equipo se recoja y entregue dentro del territorio especificado en el apartado AMBITO

#### Garantía de Paneles en ordenadores portátiles

El número máximo permitido de píxeles defectuosos en los paneles LCD suministrados por MOUNTAIN 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 la zona central.

#### EQUIPOS FUERA DE GARANTIA

El cliente debe indicar a MOUNTAIN el número de la factura o del pedido y la descripción de la incidencia. Además, debe aportar los datos necesarios de contacto que MOUNTAIN le requiera. Tras recibir la incidencia, MOUNTAIN se pondrá en contacto con el cliente e intentará ayudar en la medida de lo posible a solucionar el problema, no estando obligados al no estar dentro del periodo de garantía.

Si el error no puede ser solventado y necesita un diagnóstico, puede enviarnos el equipo a través de agencia de transporte, no pudiendo presentarse personalmente y siempre siguiendo las instrucciones del técnico. Si el paquete viene con algún defecto o golpe, se informará lo antes posible al cliente de la incidencia.



Una vez se encuentre en nuestras instalaciones, procederemos a realizarle un diagnóstico y presupuesto de reparación. Si lo acepta, debe proceder al pago y Mountain procederá a la preparación. Si no está interesado en el presupuesto, Mountain le presupuestará 1h de mano de obra en concepto de revisión por diagnóstico más el envío de vuelta a cliente.

Las reparaciones de equipos o componentes fuera de garantía, tienen una garantía de 6 meses.

### **Legislación aplicable y jurisdicción competente**

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 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 forma parte, para resolver cualquier controversia o reclamación derivada del presente texto o de cualquier actividad de MOUNTAIN. 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 Oviedo, por ser este el lugar de celebración del contrato, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles.