

## **ASISTENCIA TÉCNICA A TRAVÉS DE SERVICIOS TÉCNICOS OFICIALES**

FERMAX ELECTRÓNICA, S.A.U. (en adelante, “**FERMAX**”), en su condición de fabricante, pone a disposición de las personas físicas o jurídicas que utilicen, instalen o intervengan técnicamente sobre sus productos (en adelante, la/s “**Persona/s Interesada/s**”) una red de Servicios Técnicos Oficiales (en adelante el/los “**SAT Oficial/es**”), con el fin de facilitar la instalación y la atención de incidencias técnicas relacionadas con sus productos.

### **1. Naturaleza de la asistencia técnica.**

La asistencia técnica prestada a través de los SAT Oficiales tiene carácter voluntario y se ofrece como un servicio de apoyo del fabricante, sin que ello suponga la asunción por parte de FERMAX de obligaciones propias del vendedor del producto ni el reconocimiento de una garantía legal frente al usuario final.

La garantía legal corresponde al vendedor del producto en cuestión, conforme a la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios, limitándose FERMAX a canalizar, en su caso, las intervenciones técnicas a través de su red de SAT Oficiales, quienes actúan como profesionales independientes.

### **2. Atención a través de los SAT Oficiales.**

La atención de las incidencias técnicas se podrá realizar, como regla general, a través del propio vendedor del producto o a través de un SAT Oficial, cuando se cumplan determinados criterios. Los SAT Oficiales se encuentran debidamente identificados y publicados en la página web corporativa de FERMAX, accesible en el siguiente enlace: <https://fermax.com/spain/red-fermax/sat>.

### **3. Valoración de la incidencia y condiciones de la asistencia.**

La valoración de la incidencia y la determinación de la actuación procedente corresponde al SAT Oficial interviniente, conforme a sus criterios técnicos y operativos.

La asistencia técnica podrá incluir, en su caso, actuaciones de reparación o sustitución de componentes cuando la incidencia sea imputable al propio producto y siempre que se cumplan las condiciones técnicas aplicables.

La asistencia técnica podrá prestarse sin coste para la Persona Interesada cuando concurren, entre otros, los siguientes requisitos:

- a. Que no hayan transcurrido más de 3 años desde la fecha de suministro del producto, conforme a la información asociada a su número de serie

(esto es, desde la fecha en la que el producto sale de las instalaciones de FERMAX), lo cual será verificado por el SAT Oficial a través de la aplicación oficial habilitada al efecto;

- b. Que el producto haya sido correctamente instalado, utilizado y mantenido conforme a las instrucciones técnicas facilitadas por FERMAX;
- c. Que la incidencia no derive de un uso indebido, manipulación no autorizada, instalación incorrecta, causas externas o desgaste normal del producto;
- d. Que la intervención se realice a través de un SAT Oficial.

La concurrencia de los requisitos indicados no comporta, en ningún caso, la obligación de prestar la asistencia de forma gratuita, quedando la intervención condicionada a la previa valoración técnica del SAT Oficial y a las condiciones operativas aplicables en cada supuesto concreto.

Asimismo, los SAT Oficiales podrán exigir, con carácter previo a la intervención, el abono de un importe en concepto de intervención mínima, que será reintegrado a la Persona Interesada en aquellos casos en los que, tras la valoración técnica correspondiente, se verifique el cumplimiento de las condiciones que permiten que la asistencia técnica se preste sin coste.

#### **4. Ámbito territorial y desplazamientos.**

La prestación de la asistencia técnica está sujeta a los criterios organizativos y territoriales propios de los SAT Oficiales, los cuales no se encuentran obligados a realizar desplazamientos a domicilios o instalaciones situadas a más de 25 kilómetros de su sede. En caso de solicitarse una intervención fuera de dicho radio, el SAT podrá rechazar la actuación o, en su caso, proponerla con coste adicional, que deberá ser aceptado expresamente por la Persona Interesada con carácter previo a la intervención.

#### **5. Exclusiones.**

Quedan excluidas de la asistencia técnica las incidencias derivadas de uso indebido, manipulación o intervención por terceros no autorizados, instalación incorrecta, causas externas o desgaste normal del producto.

#### **6. Relación con otros derechos.**

La presente información no afecta a los derechos que pudieran corresponder a la Persona Interesada frente al vendedor del producto conforme a la normativa vigente.

*Valencia, 3 de junio de 2026*