



HOME & LIFE

INFORMAZIONI GENERALI

Via email: jocca@jocca.es

Telefono: +34 976 47 06 48

Orari: Lunedì–Giovedì, 9:00–13:30. Venerdì 8:30–14:00

PROTOCOLLO DI SERVIZIO TECNICO E RMA (Return Merchandise Authorization)

CONDIZIONI DI GARANZIA PER I CONSUMATORI

Valida per 3 anni dalla data di acquisto.

Il consumatore ha diritto alla riparazione o sostituzione gratuita dei dispositivi elettrici o elettronici che presentino un “difetto di fabbricazione”.

È indispensabile conservare la fattura o lo scontrino di acquisto.

La riparazione o sostituzione sarà valutata in base alla diagnosi fornita dal servizio tecnico ufficiale.

JOCCA copre le spese di spedizione e riparazione in caso di difetto di fabbricazione. Se il problema è dovuto a “uso improprio da parte dell’utente”, potrebbero essere addebitati dei costi.

RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE (garanzie valide)

- Se il prodotto in garanzia è irreparabile e fuori produzione, sarà sostituito con uno simile o superiore.

RICHIESTA DI INTERVENTO

Inviare un’email con la referencia JOCCA (o codice EAN) insieme alla ricevuta o fattura che riporti data e luogo di acquisto.

Per distributori/punti vendita:

Inviare un’email a jocca@jocca.es allegando 1 copia del “modulo di segnalazione incidenti JOCCA” *(vedi allegato).

JOCCA risponderà con un codice di reso autorizzato “RMA##.###”, che dovrà identificare il pacco prima del ritiro.

Per consumatori:

Sono necessarie tre informazioni: codice prodotto, prova d’acquisto e dati di contatto (telefono o email).

Una volta ricevute, un tecnico specializzato vi contatterà con la soluzione migliore:

- Invio di pezzi o accessori.
- Ritiro e ispezione dell'articolo (risoluzione entro <30 giorni).
- Invio diretto di una nuova unità, senza ritiro di quella difettosa (in casi eccezionali).

INFORMAZIONI DI SPEDIZIONE E CONTATTO

SERVICIO TECNICO OFICIAL JOCCA

QUALIMAX INTERNATIONAL S.L.

C/ Tarraca, 12, Políg. Ind. PLAZA, 50197 Zaragoza

Telefono: +34 976 47 06 48 – Email: jocca@jocca.es

Modulo web: <https://www.joccashop.com/contacto>

IMPORTANTE

- Le spedizioni devono essere preventivamente notificate a JOCCA via email o modulo web, includendo una spiegazione del malfunzionamento.
 - Saranno accettati solo pacchi correttamente identificati CON UN CODICE RMA.
-

***ALLEGATO – MODULO DI SEGNALAZIONE INCIDENTI JOCCA**

Da compilare dal punto vendita:			
TIPO DI RICHIESTA			Rimborso / Sostituzione / Malfunzionamento
	Numero di Serie/ Codice JOCCA.	Data di acquisto	Descrizione del guasto
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

DATI PER IL RITIRO

- **Azienda:**
- **Indirizzo:**
- **CAP:**
- **Città:**
- **Persona di contatto:**
- **Telefono:**
- **Istruzioni speciali:**