



## **Guide du service après vente Canadian Spa Company** pour les clients ayant acheté un spa chez Leroy Merlin

### **Introduction :**

Lors de la livraison type LDD sans pose, le spa doit être vérifié par le client en ce qui concerne l'aspect extérieur et intérieur car contrairement à la panne à la mise en service nous considérons que nous ne pouvons être responsable d'un choc survenu pendant le transport de l'entrée du portail du client à la zone de mise en place et d'utilisation du spa.

Par l'expérience acquise auprès de notre clientèle, le client utilisateur est le parfait interlocuteur impliqué et connaisseur de son spa, ce qui aujourd'hui nous permet de régler presque l'intégralité des quelques demandes de SAV que nous recevons par téléphone.

La construction même de ce spa a été réalisée sur la base d'un produit dont les pièces principales en cas de pannes peuvent être changées très simplement par son utilisateur ( Pompe, Réchauffeur, Tableau de commande, Jet, filtration, Lampe..) et ce sans outillage particulier et en très peu de temps.

La seule réelle intervention qui ne peut pas être effectuée par l'utilisateur et qui nécessite l'intervention d'un professionnel est la réparation d'une fuite sur la plomberie à l'exception des fuites sur un joint ou une liaison avec joint.

Toutes les demandes de service après vente (SAV) doivent être déclarées par mail auprès de Canadian Spa Co, sur le mail : [support@canadianspacompany.com](mailto:support@canadianspacompany.com) pour obtenir une prise en compte de la demande. Seul Canadian spa Co est habilité à traiter et à enregistrer votre demande.

### **1/ Dégât visible au déchargement du spa lors de la vérification du client avec le chauffeur.**

**Info:** Nos spas sont tous vérifiés lors de la sortie usine et exempt de défauts mais il se peut que lors du chargement ou de la manipulation dans les dépôts qu'un choc se produise.

**Constat :** Le client reçoit un spa qui présente lors de la vérification sur palette une partie visuellement endommagée

A: Le dégât est minime ( rayure sur un panneau ou baguette de panneau cassée)

Action : Le client signale sur son bon de livraison la réserve, le transporteur nous transmet la copie, nous expédions sous garantie sous 10 jours l'élément de décor à remplacer par le client et informons le magasin.

B: Le dégât est important ( coque endommagée par le transporteur lors du chargement....)

**Action:** Le client refuse la livraison et nous planifions en urgence une autre livraison pour lui sous 10 jours maximum ( délai de tournées du transporteur).

### **2/ Panne du spa lors de la mise en service**

**Info:** tous les spas sont mis en eau et essayés pendant quatre heures en usine, en règle générale nous constatons un taux de panne à la mise en service extrêmement bas, moins de 1%, pannes qui dans 90% des cas sont résolues par téléphone avec le client ( déprogrammation, switch mal engagé, déconnexion d'une prise sur la carte..) Dans peut être 2 cas sur 1000 nous serons obligés d'échanger un matériel type carte ou pompe.

**Constat :** Le client à mis en eau et respecté les branchement du guide de mise en route mais son spa ne chauffe pas, ne filtre pas, ou ne démarre pas

**Action :** Le client prend contact avec le magasin pour déclarer sa demande de service après-vente, le magasin nous transmet ses coordonnées et nous prenons contact avec le client sous 48 heures pour l'aider à résoudre son problème. Si après analyse par téléphone et essais de manipulation à distance la panne n'est pas résolue nous prenons rendez-vous avec le client dans un délai de 10 à 15 jours ouvrés pour une intervention sous garantie sur place par un de nos techniciens.

### **3/ Panne pendant la période de garantie de 2 ans « pièces » des équipements ou de la plomberie**

**Constat :** Une panne de fonctionnement est constatée par le client.

**Action:** Le client prend contact avec le magasin pour déclarer sa demande de service après-vente, le magasin nous transmet ses coordonnées et nous prenons contact avec le client sous 48 heures pour l'aider à résoudre son problème. Si après analyse par téléphone et essais de manipulation à distance la panne est diagnostiquée sur un matériel facilement remplaçable par le client, le matériel sera envoyé rapidement à son domicile et un technicien sera par téléphone à ses cotés pour l'aider à échanger sa pièce et le guider. Dans le rare cas ou une fuite serait constatée sur l'un des jets ou sur la coque et à l'exception de toute fuite sur partie jointée facilement réparable par changement de joint, l'intervention d'un technicien et son déplacement sera totalement pris en garantie par Canadian Spa Co.

### **3/ Panne du spa au delà la période de garantie**

**Constat :** Une panne survient privant temporairement de la jouissance de son produit le client.

**Action:** Le client prend contact directement avec Canadian Spa pour déclarer sa demande de service après-vente ou pour l'aider à résoudre son problème. Si après analyse par téléphone et essais de manipulation à distance la panne est diagnostiquée sur un matériel facilement remplaçable par le client, un devis de matériel sera envoyé rapidement au client.

Si la réparation nécessite l'intervention d'un professionnel, un devis de pièces, de déplacement et d'intervention sera envoyé préalablement au client pour accord.

## **Garanties Canadian Spa Co.**

Canadian Spa Co. Ltd le constructeur, accorde ces garanties exclusivement aux acheteurs originaux de ces spas et produits, ces garanties ne seront donc pas cessibles à un propriétaire ultérieur:

**Garantie de structure:** Canadian Spa Co. garantie la structure de ses spas contre une perte d'eau due à une faille structurelle de sa coque pour une période de 10 ans à partir de la date d'achat .Si l'expertise de Canadian Spa Co. prouve que la coque est en défaut, Canadian Spa Co réparera ou remplacera la structure en défaut sans aucune charge pour le client.

**Garantie de surface:** Canadian Spa Co. garantie la surface de la coque du spa contre tout défaut lié à la matière acrylique spécialement sur les fissures, le boursoufflage et le délaminage provoqué par des défauts de matériaux et de fabrication pour une durée de trois ans suivant la date initiale d'achat. Si l'expertise de Canadian Spa Co. prouve que la coque est en défaut, Canadian Spa Co réparera ou remplacera la structure en défaut sans aucune charge pour le client

**Garantie plomberie:** Canadian Spa Co. garantie la plomberie du spa contre toute fuite pour une période de deux ans à partir de la date d'achat du produit.

**Garantie des équipements :** Canadian Spa Co. garantie les équipements suivants (pompe eau, pompe air, réchauff-eur, système de gestion et de contrôle électronique contre tout défaut pendant une période de deux ans à partir de la date d'achat du produit.

**Garantie entourage spa :** Canadian Spa Co. garantie l'entourage du spa contre tout défaut matériel ou de fabrication à la date d'achat du spa, mais considérant que le bois est un matériel susceptible de se patiner dans le temps, les craquelures ou décoloration ne peuvent être prises en garantie. Idem pour les entourages composites dont les couleurs sont traités contre les UV mais qui ne font que ralentir le vieillissement.

**Garantie accessoires:** Canadian Spa Co. garantie les accessoires comme le couvercle isotherme, les lampes, couvercle de lampe, ou tout autre accessoires livré avec le spa contre tout défaut de fabrication pendant une durée de un an.

### **Limites de garantie:**

Cette garantie limitée s'applique aux spas et autres produits fabriqués après le 1er janvier 2011 et vendus par les magasins Leroy Merlin auprès d'une clientèle de particuliers. Cette garantie n'est donnée qu'au premier acheteur et se termine au transfert de propriété du spa ou du produit .Les coûts liés à la main

d'œuvre et au déplacement ne sont pas couvert par le constructeur mais peuvent être éventuellement couvert par le revendeur dans ses contrat de vente. Dans tous les cas d'échange ou de réparation sur place d'un produit sous garantie par le constructeur, les coûts autres que les matériels tels que le transport aller et retour en nos dépôts, le démontage de structures autours ou au dessus, les manutentions avec engins ou liées aux difficultés d'accès resteront à la charge du client

Ces garanties ne s'appliquent qu'à des spas en usage chez des particuliers et par des particuliers à l'exclusion de tout usage professionnel ou assimilé. N'importe quel dégât causé par par l'installation, la modification, la tentative de réparation, le raccordement à d'autres accessoires ou la réparation d'un produit Canadian Spa par quelqu'un qui n'est pas un salarié ou un technicien agréé par Canadian Spa Co. n'est pas couvert par la garantie.

#### **Les exemples de mauvaise utilisation ou d'abus sont:**

Les dégâts aux spa du fait de l'absence d'eau, de couvercle de protection, d'exposition de la coque non couverte aux soleil, de gel du spa, de stockage saisonnier sous film plastique ou bâche, d'usage de produit de traitement ou de nettoyage impropres aux spas, de l'usage des produits de traitement du spa couvercle fermé (dégradation des plastiques), de spa en fonctionnement mais non traité pendant des mois, de la non lecture ou du non respect des traitements et procédures de nettoyage ou de stockage, de spa endommagés par des dépôts de calcaires, de l'usage de produits contenant de l'hypochlorite de calcium laissant des résidus et augmentant les teneurs en calcaire, de produits autre que ceux préconisés par Canadian Spa Co. ayant été testés sans danger pour les personnes ou le matériel. En règle générale tout dégât engendré par un manque de maintenance, un manque d'entretien ou un usage anormal du spa.

#### **Execution de la garantie:**

Dans le cas d'un défaut couvert par la garantie constructeur, notifiez par écrit Canadian Spa Co. en demandant une analyse du problème et une confirmation écrite des détails de la prise en garantie vous sera adressée . Un technicien vous fera procéder à une première analyse à distance et si nécessaire à la mise à l'arrêt temporaire du produit jusqu'à son intervention sur place ou à son assistance par téléphone pour la réparation. Il notifiera Canadian Spa Co. de ses besoins en pièces détachées si nécessaire et procédera à la réparation ou préparera avec vous le retour en usine si nécessaire. Dans aucun cas un produit de remplacement temporaire ne pourra être mis à disposition par Canadian spa Co. Ces garanties ne couvrent que le matériel et non la main d'œuvre et le déplacement à moins qu'un contrat de maintenance n'est été signé avec le revendeur ou Canadian Spa Co.

#### **Décharge:**

Canadian Spa Co. ou aucun de ses services ou techniciens autorisés ne peuvent être tenus pour responsables pour des blessures ou des inconvénients liés à l'usage de ses produits, ni à aucun dommage lié à la perte de l'utilisation du produit, aux dommages directs ou collatéraux dus à une fuite d'eau ou d'accident avec les produits ou avec les produits d'entretien. En aucun Canadian Spa Co. ne pourra être tenu responsable d'un montant supérieur au montant payé pour le produit acheté. Aucune autre garantie explicite ou implicite ne pourra être valide. Aucun agent, distributeur ou revendeur n'est autorisé à modifier ou à changer les termes ou l'étendu de cette garantie de quelque façon.

Canadian Spa Company meets ISO 9001 Standards

When you purchase a hot tub from Canadian Spa Company, the ISO 9001 certification assures World Class Excellence in MANUFACTURING and CUSTOMER SERVICE!

<b>France Office</b>	<b>UK Office</b>	<b>Canadian Office</b>	<b>German Office</b>
Canadian Spa Company  2 rue de la Moudrerie 27370 La saussaye, France T: (+33) 02 35 77 53 31 nd@canadianspacompany.fr	Canadian Spa Company  Canada House Salbrook Road Salfords, Redhill Surrey, UK, RH1 5GL T: +44-01293-824 094 F: +44-01293-824 750 troy@canadianspacompany.com	Canadian Spa Company  North American Head Office 99 Bronte Road, Suite 613 Oakville, Ontario L6L 3B7 Telephone: (905) 825 8827 Fax: (905) 825 2513 chrisferns@canadianspacompany.com	Canadian Spa Company  Lützerathstrasse 127 51107 Köln T: 0049-2203-995580 F: 0049-221-94655342 jenny@canadianspacompany.com

