

CHARTRE SAV MSPA / BOOSPA

Tous les produits vendus de marque MSPA appartenant à O.R.P.C. (Oriental Recreational Products Co.,Ltd) vendus par Cdiscount, Casino, ou toute autre marque appartenant à O.R.P.C., ont été soumis aux tests et essais requis dans le cadre des exigences de sécurité et qualité.

Si toutefois des défauts ou vices de fabrication ou de matériaux devaient apparaître, MSPA via la plateforme SAV technique BOOSPA prendrait en charge les réparations des produits, le remplacement de pièces manquantes ou défectueuses ; ou si le produit n'est pas réparable, MSPA / BOOSPA procéderait à son échange.

1/ GARANTIE DES PRODUITS MSPA

MSPA / BOOSPA offre une garantie pour les produits commercialisés auprès du consommateur final. Cette garantie commerciale prend effet à compter de la date de facturation du produit au consommateur final. Défaut pris en charge au titre de la garantie : Tout défaut de fabrication d'origine interne et imputable au produit lui-même. Cette garantie est de 12 (douze) mois à partir de la date de facturation pour les composants électroniques et de 6 (six) mois à partir de la date de facturation pour le bassin.

2/ APPLICATION DE LA GARANTIE

2.A/ PANNE AU DEBALLAGE

2.A.a/ DEFAUT TECHNIQUE AU DEBALLAGE

En cas de défaut technique du produit, constaté par le centre SAV BOOSPA, dans les 7 jours suivant la date d'achat du produit par le consommateur final, MSPA / BOOSPA s'engage à procéder à un échange du bloc moteur du modèle MSPA concerné.

2.A.b/ MANQUANTS AU DEBALLAGE

En cas de pièces ou accessoires manquants au déballage (dans les 7 jours suivant la date d'achat du produit), le client devra faire une demande auprès de BOOSPA pour que ceux-ci lui soient adressés. A défaut de pouvoir fournir ces pièces, BOOSPA s'engage à échanger ce produit gratuitement, les frais de transport étant à la charge du client.

2.B/ PANNE AU COURS DE LA GARANTIE

Au cours de la durée de garantie des produits, les pièces détachées et accessoires endommagés, dans le cadre d'une utilisation normale du produit par le consommateur final, seront échangés / réparés gratuitement dans un délai maximum de 7 à 10 jours ouvrés à compter de la réception du produit défectueux dans nos locaux. Les frais d'envoi du produit étant à la charge du client (Par exemple : Envoi Colissimo recommandé en France métropolitaine remise contre signature).

3/ EXCLUSION DE LA GARANTIE

La garantie ne couvre pas les cas suivants :

- L'usure normale du produit
- Utilisation anormale du produit
- L'utilisation non conforme aux recommandations spécifiées sur les emballages, les notices d'emploi, ainsi que les manuels d'instruction.
- Entreposage, stockage, ou mise en service dans des lieux non adéquates ou soumis à l'influence d'un chauffage, d'un froid ou d'une humidité excessive,
- L'utilisation de produit de traitement d'eau ou de nettoyage non recommandés par le fabricant, le distributeur ou BOOSPA.
- Les dommages provenant d'erreur de montage, de démontage ou d'assemblage par le client,
- Les dommages dus à une cause extérieure au produit, tels que foudre, chute du produit, dégâts des eaux ou incendie.
- Utilisation d'un accessoire non fourni avec le produit.

4 / PROCEDURE SAV

Pour permettre la bonne prise en charge de sa demande, le client devra se rendre sur le site internet dédié au produits MSPA (www.mspa.support) et procéder à l'ouverture d'une fiche de déclaration d'incident. Après avoir renseigné les informations le concernant il pourra avoir accès à la partie produit et ainsi se faire aider dans un diagnostic de la panne ou pour arranger un retour du produit dans nos locaux.

Ces informations sont à compléter dans la rubrique « déclarer un incident », en haut à droite du site www.mspa.support

Les clients Cdiscount ou Casino peuvent directement se rendre à l'adresse www.cdiscount.mspa.support

Une adresse de renseignement reste disponible (sav@mspa.support) mais elle ne substitue en rien à la procédure mise en place plus haut. Suivant la nature de la panne, le client se verra alors attribuer un numéro d'accord de retour et un formulaire de retour SAV qu'il devra joindre à son colis. Le produit est à renvoyer dans son emballage d'origine avec tous les accessoires. Après réception et test du produit, le client recevra un rapport indiquant si la panne est couverte ou non par la garantie.

Cette charte est destinée à la France Métropolitaine

Le délai de rétractation est de 14 jours après réception du produit.