



**USER GUIDE AND GUARANTEE
(ENGLISH)**

**GUIDE D'UTILISATION ET DE
GARANTIE (FRANÇAIS)**

2014

**1-888-514-7727
info@customspacover.ca**

USER GUIDE AND GUARANTEE CANADA (ENGLISH)

1	GUARANTEE.....	3
1.1	STANDARD GUARANTEE	3
1.2	GUARANTEE FOAM+.....	3
1.3	GUARANTEE VINYL+.....	3
2	HOW TO USE THE GUARANTEE.....	4
2.1	CONDITIONS	4
2.2	EXCLUSIONS AND RESTRICTIONS.....	4
3	CONDITIONS FOR PLACING ORDERS AND PAYMENT.....	6
3.1	GENERAL.....	6
3.2	OPTION 1	6
3.3	OPTION 2	6
3.4	OPTION 3	6
4	DELIVERY	7
4.1	DETAILS.....	7
4.2	SHIPPING CARRIER CONTACT.....	7
5	RETURNS.....	8
6	DEFECTIVE PRODUCTS.....	8
7	MANUFACTURING.....	8
8	DAMAGE.....	8
9	INSTALLATION	8
10	MAINTENANCE OF THE COVER.....	8
11	SECURITY	9
12	RECOMMENDATIONS	9

GUIDE D'UTILISATION ET DE GARANTIE (FRANÇAIS)

13	GARANTIE.....	11
13.1	GARANTIE STANDARD	11
13.2	GARANTIE FOAM+	11
13.3	GARANTIE VINYLE+.....	12
14	COMMENT EXERCER LA GARANTIE	12
14.1	CONDITIONS	12
14.2	EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS.....	13
15	CONDITIONS DE COMMANDE ET PAIEMENT	14
15.1	GÉNÉRALES	14
15.2	OPTION 1	14
15.3	OPTION 2	14
15.4	OPTION 3	15
16	LIVRAISON.....	15
16.1	DÉTAILS.....	15
16.2	CONTACT.....	15
17	RETOUR	16
18	PRODUITS DÉFECTUEUX	16
19	CONCEPTION	16
20	DOMMAGE.....	16
21	INSTALLATION	16
22	ENTRETIEN DU COUVERT	17
23	SÉCURITÉ	17
24	RECOMMANDATIONS.....	18

User Guide and Guarantee

1 GUARANTEE

1.1 STANDARD GUARANTEE

Custom Spa Cover covers have a 6 year limited warranty, starting from the purchase date. This warranty covers only against water saturating the inner layers. There is also a first year warranty fully covering manufacturing defects and/or defects in the material or workmanship. **Custom Spa Cover** will, upon inspection and determination of the validity of the claim, either repair or replace the spa cover based on the following pro-rata basis:

- Within the first year from the date of purchase: No charge
- 2nd year: replacement charge is 50% of the purchase price + freight
- 3rd year: replacement charge is 60% of the purchase price + freight
- 4th year: replacement charge is 70% of the purchase price + freight
- 5th year: replacement charge is 80% of the purchase price + freight
- 6th year: replacement charge is 90% of the purchase price + freight

If the spa cover is found to be damaged at the time of delivery, please contact your vendor or a customer service representative at Custom Spa Cover **within 48 hours**. After 48 hours, Custom Spa Cover reserves the right to refuse guarantee claims. The guarantee does not apply to breakage due to normal usage including: cracked vinyl, perforated foam, negligence, overuse of chemical agents, and unusual weather conditions. If during the period of the guarantee, the cover is found to be defective due to a defect in manufacture and/or material, our manufacturer will follow up with a repair or replacement as per the conditions described below. Please refer to the instructions regarding security and maintenance to prolong the life of your cover.

1.2 GUARANTEE FOAM+

Standard Guarantee +

During the first 4 years, starting from the purchase date, the insulating material (Foam) is covered against water saturating the inner layers. After this period, the standard guarantee applies. After inspection and determination of the claim validity, **Custom Spa Cover** will either repair or replace for Foams identical to the initial order.

1.3 GUARANTEE VINYL+

Standard Guarantee +

During the first 4 years, starting from the purchase date, the vinyl of the cover is guarantee against wear and tear. After this period, the standard guarantee applies. After inspection and

determination of the claim validity, **Custom Spa Cover** will either repair or replace for a vinyl identical to the initial order.

2 HOW TO USE THE GUARANTEE

2.1 CONDITIONS

- 2.1.1 The guarantee is issued by the manufacturer, not by **Custom Spa Cover**
- 2.1.2 **Custom Spa Cover** acts as an intermediary between the customer and the manufacturer.
- 2.1.3 The standard guarantee applies only to products that are defective or damaged by the manufacturer or damaged in transport (by the delivery company). Photographs showing the damaged or defective area should be sent by e-mail at this address: claim@customspacover.ca. **Custom Spa Cover** reserves the right to refuse guarantee claims if these documents are not submitted, are incomplete, or are not sufficiently precise. The guarantee is not applicable if the product was modified or altered between the date of delivery and the date of the guarantee claim.
- 2.1.4 **The guarantee covers neither the cost of shipping nor the risks associated with drop off and pick up of the cover, Foam or vinyl.**
- 2.1.5 The spa cover must have been paid in full.
- 2.1.6 Handling fees may be applicable to guarantee claims.
- 2.1.7 The client must arrange pick up of the cover, Foam or vinyl with the delivery company, and cover the fees if necessary.
- 2.1.8 **The client is responsible for cleaning and packing the cover, Foam or vinyl prior pick up.**
- 2.1.9 The spa cover must be picked up from the same address it was delivered to (as printed on the order form). If not, **Custom Spa Cover** reserves the right to refuse the guarantee claim.
- 2.1.10 **Custom Spa Cover** promises to replace or repair the cover if after the manufacturer's inspection it is shown to be under guarantee.
- 2.1.11 The repaired or the replacement cover will be delivered to the purchaser within ninety (90) days from receipt of defective spa cover. If it is only the foams or vinyl, the customer agrees to remove it/them and to place it/them in a box. A **Custom Spa Cover** representative will email you the next steps and the documents needed for shipping.

2.2 EXCLUSIONS AND RESTRICTIONS

2.2.1 STANDARD GUARANTEE

Custom Spa Cover's guarantee does not cover the following situations:

- 2.2.1.1 If the cover was fabricated to the specifications of the client, and that order was filled as per those specifications, no exchange or claim can be made, except if the cover was damage in the shipping process. In the event that the cover is manufactured to customer's specifications and that it does not fit or if the customer fails to provide

important information, the customer may receive an affordable price in order to rebuild its cover.

2.2.1.2 Deterioration or damage resulting from improper usage or handling of the product.

2.2.1.3 Deterioration or changes caused by the following:

- a) *Improper handling.*
- b) *Overdose of chemical products.*
- c) *Improper calibration of water.*
- d) *Physical, esthetic, or superficial modifications of the product.*
- e) *Improper or negligent maintenance of the product.*
- f) *Improper installation on the spa or with the cover lifter.*
- g) *Repairs or attempted repairs by persons other than the manufacturer.*
- h) *Spa malfunction.*
- i) *Deterioration of vinyl and/or foam exposed to the sun.*
- j) *Damage caused by animals, fire, vandalism and/or all other usage of the product other than as a spa cover.*
- k) *Splashing of chemicals on spa cover.*

2.2.1.4 **Custom Spa Cover** bears no responsibility with regards to the shipping and handling of the cover.

2.2.1.5 The guarantee applies only for the original purchaser, with the same name and address, as printed on the order form.

2.2.1.6 The guarantee is not transferrable between clients.

2.2.1.7 The guarantee does not cover water infiltration into the interior foam, due to a perforation or deterioration of vinyl.

2.2.1.8 Custom Spa Cover is not responsible if discoloration of vinyl occurs.

2.2.2 GUARANTEE FOAM+

2.2.2.1 This warranty applies only against water saturating the inner layers.

2.2.2.2 To be eligible for a claim, the Foam must weigh more than 10% of his original weight.

2.2.2.3 This warranty will only be effective for a normal use of the product.

2.2.2.4 During this guarantee period, only one claim is allowed.

2.2.2.5 The client is responsible for freight (approx. 50\$ + tax) of his new Foam.

2.2.3 GUARANTEE VINYL+

2.2.3.1 This warranty will only be effective for a normal use of the product.

2.2.3.2 During this guarantee period, only one claim is allowed.

2.2.3.3 The client has to pay for freight (approx. 25\$ + tax) for his new vinyl.

3 CONDITIONS FOR PLACING ORDERS AND PAYMENT

3.1 GENERAL

- Payment should be processed in full. It is the responsibility of the client to notify **Custom Spa Cover** of any special request regarding shipping. Unless we have received other instructions, the package will be left in the backyard of the house. Shipping is usually done during the week between 9am and 5pm. No signature is required.
- The client must check accuracy of order and report errors as soon as possible.
- Once the order has been treated, it won't be possible to make any modifications. If we are able to intercept the order, additional charges will be applicable.
- The client will receive a tracking number by email which will allow him/her to verify the date and time of delivery.

3.2 OPTION 1

- Order is paid in full on via Paypal payment service.
- The cover proceeds to the production stage, as per client specifications.
- The client will receive an email confirming receipt of payment and indicating that the cover is in production.
- The client will receive an email to confirm the tracking number and the name of the company doing the shipping.

3.3 OPTION 2

- Order is paid in full via Paypal payment service.
- Specifications of the spa cover are sent to **Custom Spa Cover**. Specifications are confirmed by the client before proceeding to production.
- Confirmation of specifications may be done by email or by phone.
- The client will receive an email confirming receipt of payment and indicating that the cover is in production.
- The client will receive an email to confirm the tracking number and the name of the company doing the shipping.

3.4 OPTION 3

- Order is processed as a quote. No payment is processed.
- A representative from **Custom Spa Cover** will contact the client by email or by phone to verify and/or clarify the order and to give the price and detailed quotation. The quote is only valid for a period of one month.
- **Custom Spa Cover** will wait until the client pays in full the quoted amount via Paypal payment service. The spa cover will go into production upon receipt of payment.

- The client will receive an email confirming receipt of payment and that the cover is in production.
- The client will receive an email to confirm the tracking number and the name of the company doing the shipping.

4 DELIVERY

4.1 DETAILS

- Delivery is carried out by an independent courier company chosen by the manufacturer.
- **Custom Spa Cover** is not responsible for any problems related to delivery.
- Upon delivery, the client will be informed of the date of arrival of the package. Using a tracking number in an email, the information will be accessible on the website of the shipping carrier company and needs to be followed.
- Upon delivery, the client must sign a delivery receipt of if he/she is at home. If the client is not at home at the time of delivery, the cover will be left at the side of the house or in the back yard, with no signature required.
- If the box is damaged, it must be reported immediately to a customer service representative at **Custom Spa Cover**.
- At the time of delivery, old spa covers will not be picked up by the delivery company, the manufacturer, or **Custom Spa Cover**.
- The client must dispose of his old spa cover himself/herself.

4.2 SHIPPING CARRIER CONTACT

UPS

Website : <http://www.ups.com>

Telephone : 1-800-PICK-UPS (1-800-742-5877).

THE APEX GROUP

Website: <http://www.apexltd.com>

Telephone : 1-800-895-2739.

SAMEDAY RIGHT-O-WAY

Website : <http://www.sameday.ca>

Telephone : 1-877-SAMEDAY (1-877-726-3329).

NATIONEX

Website : <http://www.nationex.com>

Telephone : Montreal : 1-800-465-7171

Toronto : 1-800-263-8473

Quebec : 1-800-363-2295

5 RETURNS

All sales are final. We do not accept returns for any reason. In the event that the cover is manufactured to customer specifications and that it does not fit or if the customer fails to provide important information, the customer may receive an affordable price in order to rebuild its cover. If you want to file a complaint regarding a defective accessory and/or spa cover, please send an email to info@customspacover.ca.

6 DEFECTIVE PRODUCTS

Please contact a representative of **Custom Spa Cover** at info@customspacover.ca within 48 hours of shipping if you have received a defective cover and within 30 days for a defective accessory. According to the manufacturer's procedures, the first step is to return the defective item to the manufacturer. A **Custom Spa Cover** representative will email you the steps and the documents required to have everything shipped back to the manufacturer.

7 MANUFACTURING

Custom Spa Cover guarantees that the cover will be made using the client's precise measurements. However, the covers are built with a 0.5 inch error margin per measure, per side. If the cover does not fit due to a manufacturing error within the margin error, no return will be accepted.

8 DAMAGE

All damaged or missing items must be reported to Custom Spa Cover within 2 days of receipt of your product.

9 INSTALLATION

- 9.1 Remove and dispose of the old cover securely according to your local legislation.
- 9.2 Carefully open the box without the help of any tools.
- 9.3 Bring the new cover on top of the spa without touching the floor.
- 9.4 Center the spa cover on the top of the spa.
- 9.5 Attach the tie down locks with the screws enclosed.
- 9.6 For a better fit, insure that there is no more than one half an inch of excess material in strap lock.
- 9.7 Please recycle the box of the new cover.

10 MAINTENANCE OF THE COVER

- Always keep the cover free of dirt or objects. To clean the surface, we suggest using a cleaner designed for spa covers or a gentle soap and hot water. Do not use silicone

based products, since they will dry the vinyl which can eventually lead to the formation of cracks.

- During winter, never let snow accumulate on top of the cover. A large accumulation of snow on the cover could lead to its breakage.
- Do not drag the cover over rough surfaces.
- Do not use Tri-Chlor sanitizers. Use of this chemical will void cover warranty.
- All heat producing objects such as grills, lanterns, etc. should be kept away from the cover. Excessive heat will damage the vinyl and foam inserts.

11 SECURITY

- Never stand on the cover.
- Never walk on the cover.
- Never allow children or pets to play on the spa cover.
- Manipulate the cover with care when you remove it from the spa. Avoid sudden forceful movements.
- Children should never be permitted in the spa without adult supervision.
- Gases produced by the breakdown of chemical products will be trapped under the cover unless the cover is opened to vent the gases. If the gases are not vented, this will cause reduced cover lifespan. These gases attack the layer protecting the interior foam. Eventually the foam absorbs humidity from the spa and becomes very heavy. This type of damage is not covered by the guarantee.
- Use of tie-down straps is mandatory, and they should be inserted into clips when the spa is not in use.
- **Custom Spa Cover** is not responsible for drownings or injuries/accidents related to manipulation or usage of the spa cover.

12 RECOMMENDATIONS

- To prolong the life of your cover, we suggest that you use a cover lifter in order to reduce the wear and tear of repeated manipulations on your cover.
- When winterizing your spa, we recommend that you place a central foam in the interior of the spa to support the cover in order to avoid it collapsing during the winter because of the weight of the snow. We also recommend the use of a tarpaulin or protective cover to be placed on top of the spa cover to protect it from damage due to harsh weather conditions.
- To avoid cracking of the cover, we suggest removing accumulated snow with a broom. Do not use a metal or plastic shovel to remove accumulated snow or ice, because this will contribute to the deterioration of the cover.
- The cover must be retracted at all times when chemical products are being added to the spa. This increases product lifespan.
- To prevent water accumulation on the cover over time, we suggest switching the foam pads from one side to the other once a year.

- If perforation of the vinyl or foam pads occurs, have a repair performed as soon as possible in order to prevent deterioration of the cover.

Please do not hesitate to contact one of our customer service representatives at **Custom Spa Cover** with any questions.

Email: info@customspacover.ca

Phone: 1-888-514-7727

GUIDE D'UTILISATION ET DE GARANTIE

13 GARANTIE

13.1 GARANTIE STANDARD

Les couvercles de **Custom Spa Cover** possèdent une garantie limitée sur une période de 6 ans à compter de la date d'achat. Cette garantie s'applique uniquement sur la protection de l'isolant du couvercle contre la saturation en eau. Conséquemment, la première année de garantie couvre les dommages et défauts du manufacturier et les imperfections dans les matériaux et la main d'œuvre.

Après inspection et détermination de la validité de la réclamation, **Custom Spa Cover** effectuera soit une réparation ou un échange pour un produit identique selon la charte de prorata suivante:

- Durant la première année de l'achat : Aucun frais
- 2^e année : frais de remplacement de 50% du prix d'achat du couvert avant taxes + frais de livraison.
- 3^e année : frais de remplacement de 60% du prix d'achat du couvert avant taxes + frais de livraison.
- 4^e année : frais de remplacement de 70% du prix d'achat du couvert avant taxes + frais de livraison.
- 5^e année : frais de remplacement de 80% du prix d'achat du couvert avant taxes + frais de livraison.
- 6^e année : frais de remplacement de 90% du prix d'achat du couvert avant taxes + frais de livraison.

Si le couvert de spa est abîmé lors de la livraison, veuillez en aviser votre vendeur ou tout autre responsable chez **Custom Spa Cover** dans **un délai de 48 heures**. Après cette période, Custom Spa Cover se réserve le droit de refuser l'application de la garantie. La garantie ne s'applique pas sur tous bris d'usure naturel tel; craquement du vinyle, perforation des Foams, négligence, surdose de produits chimiques, conditions climatiques anormales et usure normale de celui-ci. Si, au cours de la période de garantie, le couvert s'avère défectueux en raison d'un défaut de matériel et/ou de fabrication, notre fabricant procédera à la réparation ou au remplacement de votre couvert sous réserve des conditions ci-dessous. S'il vous plaît vous référer aux conseils de sécurité et d'entretien pour prolonger la durée de vie de votre couvert.

13.2 GARANTIE FOAM+

Garantie standard +

Durant les 4 premières années, à partir de la date d'achat, l'isolant du couvercle (Foam) est garanti contre la saturation en eau. Après ce délai, la garantie standard s'applique. Après inspection et détermination de la validité de la réclamation, **Custom Spa Cover** effectuera soit une réparation ou un échange pour un Foam identique.

13.3 GARANTIE VINYLE+

Garantie standard +

Durant les 4 premières années à partir de la date d'achat, le vinyle du couvercle est garanti contre les déchirures et la détérioration prématurée. Après ce délai, la garantie standard s'applique. Après inspection et détermination de la validité de la réclamation, **Custom Spa Cover** effectuera soit une réparation ou un échange pour un vinyle identique.

14 COMMENT EXERCER LA GARANTIE

14.1 CONDITIONS

14.1.1 La garantie est exercée par le fabricant et non par **Custom Spa Cover**.

14.1.2 **Custom Spa Cover** agit en tant qu'intermédiaire entre le client et le fabricant.

14.1.3 La garantie standard s'applique uniquement sur les produits défectueux ou endommagés par le fabricant ou dans le transport (compagnie de livraison). Des photos doivent être envoyés par courriel montrant l'endroit abîmé ou défectueux à cette adresse : claim@customspacover.ca. **Custom Spa Cover** se réserve le droit de refuser l'application de la garantie si ces documents ne sont pas présentés, incomplets ou pas assez précis. La garantie n'est pas applicable si le produit a été modifié ou altéré entre la livraison et la demande de garantie.

14.1.4 **Les garanties ne couvrent ni les frais de transport ni les risques associés aux trajets de dépôt et de récupération du couvert, du Foam ou du vinyle.**

14.1.5 Le couvert doit avoir été payé en totalité.

14.1.6 Des frais de gestion peuvent être applicables à la réclamation d'une garantie.

14.1.7 Le client doit lui-même céder le ramassage avec la compagnie de livraison et acquitter les frais si nécessaire.

14.1.8 **Le client est responsable de nettoyer et d'emballer son produit** pour le ramassage.

14.1.9 Le couvert, le Foam ou le vinyle doit être récupéré à l'adresse de livraison (sur le bon de commande) sinon **Custom Spa Cover** se réserve le droit de refuser l'application de la garantie.

14.1.10 **Custom Spa Cover** s'engage à remplacer ou réparer le couvert, le Foam ou le vinyle si suite à l'inspection du fabricant le couvert est dit sous garantie.

14.1.11 Le couvert, le Foam ou le vinyle remplacé ou réparé sera livré chez le client dans un délai de 90 jours après la réception du couvert original chez le fabricant. S'il s'agit seulement du ou des foams ou du vinyle, le client s'engage à le/les retirer et à le/les mettre en boîte. Les démarches à suivre ainsi que les documents à poster sur la boîte vous seront envoyés par courriel par un représentant de chez **Custom Spa Cover**.

14.2 EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS

14.2.1 GARANTIE STANDARD

La garantie standard Custom Spa Cover ne couvre aucun des points suivants :

- 14.2.1.1 Si le couvert a été fabriqué selon les mesures exactes du client et que la commande a été respectée sur tous les points, aucun échange ou réclamation ne peut être effectué, sauf si le couvert a été endommagé durant le transport. Dans l'éventualité que le couvert a été fabriqué selon les spécifications du client et que celui-ci ne fait pas ou que le client omet de fournir des informations importantes, le client pourra bénéficier un prix avantageux pour pouvoir refaire son couvert.
- 14.2.1.2 La détérioration ou défaut résultant d'une utilisation ou d'une manipulation inadéquate du produit.
- 14.2.1.3 Les détériorations ou modifications occasionnées par les éléments suivants:
- a) *Une mauvaise manipulation.*
 - b) *Une surdose de produits chimiques.*
 - c) *Un mauvais calibrage d'eau.*
 - d) *Une modification physique, esthétique, ou superficielle du produit.*
 - e) *Un entretien du produit non conforme ou négligence.*
 - f) *Une installation non conforme sur la spa ou avec le levier.*
 - g) *Des réparations effectuées ou tentées pas des personnes autres que le fabricant.*
 - h) *Un mauvais fonctionnement du spa.*
 - i) *La détérioration du vinyle et/ou des foams exposés au soleil.*
 - j) *Domage causé par un animal, feu, vandalisme et/ou tout autre usage que l'usage du couvert.*
 - k) *Éclaboussure de produits chimiques.*
- 14.2.1.4 **Custom Spa Cover** se dégage de toute responsabilité lié à la livraison et à la manipulation du couvert.
- 14.2.1.5 La garantie est applicable uniquement pour l'acheteur initial, au même nom et à la même adresse de résidence indiquée sur le bon de commande.
- 14.2.1.6 La garantie n'est pas transférable d'un client à un autre.
- 14.2.1.7 La garantie ne couvre pas l'infiltration d'eau à l'intérieur des foams dû à une perforation ou à la détérioration du vinyle.
- 14.2.1.8 **Custom Spa Cover** n'est pas responsable de la décoloration du vinyle, s'il y a lieu.

14.2.2 GARANTIE FOAM+

- 14.2.2.1 Cette garantie s'applique uniquement sur la saturation en eau du Foam.
- 14.2.2.2 Pour être éligible au remplacement du ou des Foams, il faut que le poids des Foams soient au moins 10% plus lourd qu'à son état initial.
- 14.2.2.3 Cette garantie couvre le produit selon une usure normale.
- 14.2.2.4 Un seul remplacement est permis durant la garantie.
- 14.2.2.5 Le client doit payer les frais de livraison (environ 50\$ + taxes) pour obtenir un ou 2 nouveaux Foams.

14.2.3 GARANTIE VINYLE+

14.2.3.1 Cette garantie couvre le produit selon une usure normale.

14.2.3.2 Un seul remplacement est permis pendant la garantie.

14.2.3.3 Le client doit payer les frais de livraison (environ 25\$ + taxes) pour obtenir un nouveau vinyle.

15 CONDITIONS DE COMMANDE ET PAIEMENT

15.1 GÉNÉRALES

- La commande sera payée en totalité par le service de paiement Paypal.
- Le client est responsable d'aviser **Custom Spa Cover** de toutes particularités par rapport la livraison. Normalement le colis est livré dans la cour arrière du client les jours de la semaine entre 9h et 17h. Aucune signature n'est requise.
- Le client doit vérifier l'exactitude des informations fournies et rapporter les erreurs le plus rapidement possible.
- Une fois la commandé traitée, il n'est plus possible de faire des modifications. Si nous parvenons à intercepter la commande, des frais supplémentaires seront applicables.
- Le client recevra par courriel un numéro de suivi qu'il doit vérifier sur le site internet approprié pour confirmer la date et l'heure d'arrivée du colis.

15.2 OPTION 1

- La commande est payée en totalité par le service de paiement Paypal.
- Le couvercle va en production avec les spécifications du client.
- Le client recevra par courriel un message confirmant l'état de la commande du couvercle et du paiement.
Le client recevra un courriel pour lui confirmer le numéro de suivi ainsi que le nom de la compagnie qui fera la livraison.

15.3 OPTION 2

- La commande est payée en totalité par le service de paiement Paypal.
- Les grandeurs du couvercle sont envoyées à **Custom Spa Cover** et une confirmation des mesures est nécessaire avant d'acheminer le couvercle en production.
- La confirmation des mesures peut être faite par courriel ou par téléphone.
- Le client recevra par courriel un message confirmant l'état de la commande du couvercle vérifié et du paiement.
- Le client recevra un courriel pour lui confirmer le numéro de suivi ainsi que le nom de la compagnie qui fera la livraison.

15.4 OPTION 3

- La commande est envoyée sous forme de soumission sans paiement.
- Un représentant de chez **Custom Spa Cover** contactera le client par courriel ou par téléphone pour lui mentionner les termes complets de la soumission, clarifier la commande ou pour lui donner un prix. La soumission est valide pour un mois.
- Custom Spa Cover attendra que le client paye en totalité avant d'acheminer le couvercle en production.
- Le client recevra par courriel un message confirmant l'état de la commande du couvercle et du paiement de la soumission.
- Le client recevra un courriel pour lui confirmer le numéro de suivi ainsi que le nom de la compagnie qui fera la livraison.

16 LIVRAISON

16.1 DÉTAILS

- La livraison est effectuée par une compagnie de courrier indépendante choisie par le fabricant.
- **Custom Spa Cover** se dédommage de tous problèmes liés à la livraison.
- Le client sera avisé de la date de livraison du colis avec un numéro de suivi envoyé par courriel. Le client est responsable de vérifier ce numéro de suivi sur le site internet de la compagnie de livraison et d'en faire suite.
- Lors de la livraison le client doit signer le bordereau de réception si celui-ci est à domicile. Si le client n'est pas à domicile lors de la livraison, le couvert est laissé sur le côté de la maison ou dans la cours arrière sans signature requise.
- Si la boîte est endommagée le rapporter immédiatement à une personne responsable chez Custom Spa Cover.
- Lors de la livraison, l'ancien couvert n'est pas récupéré, ni par la compagnie de livraison, ni par le fabricant, ni par **Custom Spa Cover**.
- Le client doit lui-même se départir de son ancien couvert.

16.2 CONTACT

UPS

Site web : <http://www.ups.com>

Téléphone : 1-800-PICK-UPS (1-800-742-5877).

THE APEX GROUP

Site web : <http://www.apexltd.com>

Téléphone : 1-800-895-2739.

SAMEDAY RIGHT-O-WAY

Site web : <http://www.sameday.ca>

Téléphone : 1-877-SAMEDAY (1-877-726-3329).

NATIONEX

Site web : <http://www.nationex.com>

Téléphone : Montréal : 1-800-465-7171

Toronto : 1-800-263-8473

Québec : 1-800-363-2295

17 RETOUR

Toutes les ventes sont finales. **Custom Spa Cover** n'accepte aucun retour. Dans l'éventualité que le couvert a été fabriqué selon les spécifications du client et que celui-ci ne fait pas ou que le client omet de fournir des informations importantes, le client pourra bénéficier un prix avantageux pour pouvoir refaire son couvert. Si vous désirez déposer une plainte contre un produit défectueux, vous pouvez le faire par courriel au info@customspacover.ca.

18 PRODUITS DÉFECTUEUX

Veuillez contacter un représentant de chez **Custom Spa Cover** au info@customspacover.ca durant les 48 premières heures après la réception du couvercle ou durant les 30 premiers jours pour un accessoire défectueux. Selon les procédures du fabricant, la première étape consiste à retourner l'article défectueux au fabricant. Les démarches à suivre ainsi que les documents à aposter sur la boîte vous sera acheminés par courriel par un représentant de chez **Custom Spa Cover**.

19 CONCEPTION

Nous garantissons que le couvercle de spa sera fabriqué selon les mesures désirées par le client ou entendues entre **Custom Spa Cover** et le client dans le cas échéant. Toutefois, les couverts sont conçus avec une marge d'erreur de 0,5 pouce par mesure, par côté. Si le couvercle ne fait pas correctement sur le spa à cause d'une erreur de conception de 0,5 pouce et moins, le produit ne pourra être corrigé ou retourné.

20 DOMMAGE

Tous les dommages ou les accessoires perdus doivent être rapporté à **Custom Spa Cover** dans les 2 jours suivants la réception de la marchandise.

21 INSTALLATION

- 21.1 Enlever l'ancien couvercle et en disposer sécuritairement selon les normes en vigueur dans votre région.

- 21.2 Ouvrir la boîte délicatement sans utiliser d'outils pour ne pas endommager le couvercle à l'intérieur.
- 21.3 Transporter le couvercle délicatement sans toucher au sol jusqu'au dessus du spa.
- 21.4 Centrer le couvercle sur le spa.
- 21.5 Attacher toutes les sangles et les attaches à l'aide des vis fournies.
- 21.6 Pour une meilleure installation, assurez-vous qu'il n'y a pas plus qu'un demi-pouce d'excès de tissus près des attaches.
- 21.7 Svp recycler la boîte de carton, une fois terminée.

22 ENTRETIEN DU COUVERT

- Garder en permanence le couvert dépourvu de saleté ou d'objets. Pour nettoyer la surface, nous suggérons d'utiliser un nettoyant pour couvert ou une eau savonneuse douce et chaude. Ne pas utiliser de produits à base de silicone car ils dessèchent et éventuellement pourrait fissurer le vinyle.
- Durant la période hivernale, sous aucune condition la neige devrait s'accumuler sur le dessus du couvert. Une forte accumulation de neige sur le couvert peut entraîner le bris de celui-ci.
- Ne pas traîner le couvert sur des surfaces rugueuses.
- Ne pas utiliser des produits assainisseurs à base de Tri-Chloro si non la garantie du produit ne sera plus applicable.
- Tous les objets produisant de la chaleur tels que les barbecues, lanternes, torches, etc. ne devraient jamais se trouver à proximité du couvert. Une chaleur excessive peut endommager sévèrement le vinyle ou le foam de celui-ci.

23 SÉCURITÉ

- Ne jamais se tenir sur le couvert.
- Ne jamais marcher sur le couvert.
- Ne pas autoriser les enfants ou les animaux à jouer sur le couvert de spa.
- Manipuler le couvert avec soin lorsque vous le retirer du spa. Éviter les manipulations brusques.
- Les enfants ne devraient jamais prendre un spa sans la supervision d'un adulte.
- Les gaz des produits chimiques brûlés seront piégés sous le couvercle s'il n'est pas retiré ce qui diminue la longévité du couvert. Ces gaz finiront par attaquer la protection des foams à l'intérieur du couvert. Éventuellement, les foams absorberont l'humidité du spa et deviendront très lourds. Ceci n'est pas couvert par la garantie.
- Les sangles sont obligatoires et doivent être inséré dans les clips lorsque le spa n'est pas utilisé.
- **Custom Spa Cover** se dédommage des noyades et toutes blessures et/ou accidents liés à toutes les manipulations et utilisation du couvert de spa.

24 RECOMMANDATIONS

- Afin de préserver votre couvert, nous vous suggérons d'utiliser un levier qui diminue le nombre de manipulations et augmente la durée de vie de celui-ci.
- Lors de l'hivernisation du spa nous recommandons de mettre un foam central à l'intérieur du spa pour soutenir le couvert afin d'éviter son effondrement durant l'hiver ainsi que bâche (toile protectrice) sur le housse pour éviter de l'abîmer par les intempéries.
- Pour éviter de fissurer le couvert, nous recommandons de retirer la neige à l'aide d'un balai à neige. Ne pas utiliser de pelle de métal ou de plastique pour déloger la neige ou la glace accumuler sur le dessus car ça entraîne la détérioration du couvert.
- En tout temps, le couvert doit être retiré lors de l'ajout de produits chimiques dans le spa car ceci éteint la durée de vie de celui-ci.
- Avec le temps, afin de prévenir l'accumulation d'eau sur le couvert nous recommandons d'inter changer les foams d'un côté à l'autre une fois par année, si possible.
- S'il y a perforations du vinyle ou des foams, il faut effectuer une réparation le plus rapidement possible afin d'éviter la détérioration du couvert.

Pour toutes questions ou commentaires, n'hésiter pas à téléphoner une personne responsable du service chez **Custom Spa Cover**.

Courriel: info@customspacover.ca

Téléphone: 1-888-514-7727