

FAQ SAV

SPA GENERAL

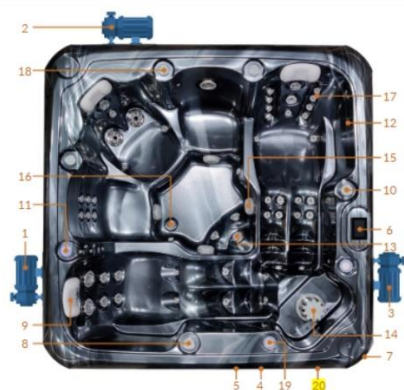
Y a-t-il un risque de gel pour un spa non déballé stocké à l'extérieur ?

Concernant le stockage de votre spa, nos spas sont entièrement vidés hydrauliquement avant leur stockage, ce qui permet de les préserver sans problème, même en cas de températures négatives. Pour information, nos spas sont stockés toute l'année dans le Cantal, où les températures descendent régulièrement en dessous de zéro, et nous n'avons pas rencontré de souci particulier lié au gel durant cette période.

Cependant, il sera important d'être vigilant lors de l'utilisation du spa, notamment si celui-ci est vide pendant l'hiver. Si le spa n'est pas correctement hiverné, des risques liés au gel peuvent survenir, reste d'eau dans les canalisations par exemple. C'est pourquoi il est essentiel d'être bien conseillé lors de la mise en eau et de l'hivernage du spa pour garantir son bon fonctionnement.

Où se trouve la localisation du by-pass et de la vidange ?

le by-pass se trouve au dessus de la pompe de filtration. La vidange sur le plan numéro 7



- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1 Pompe à eau 1 | 11 Régulateur lumineux |
| 2 Pompe à eau 2 | 12 LEDs |
| 3 Pompe de filtration | 13 Spot de chromothérapie |
| 4 Chauffage Boitier électrique | 14 Skimmer |
| 5 Tableau | 15 Bonde de fond |
| 6 de bord Vanne de vidange | 16 Vidange |
| 7 Séparateur de jets | 17 Jets d'eau |
| 8 Massage | 18 Séparateur de jets |
| 9 nuque | 19 Repose-verre lumineux |
| 10 Régulateur ruisseau | 20 Ozonateur |



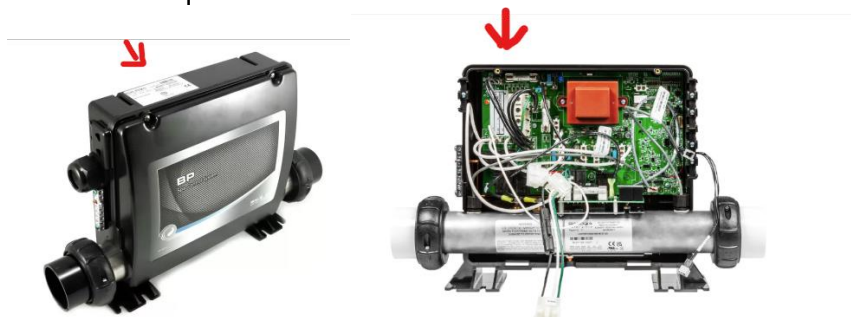
Il y a une un bruit intense et une odeur de brûlé au lancement du spa après hivernage ?

Surtension électrique : contact pascal.tanyimboh@balboawater.com

Prise en charge d'un coffret BBA :

1- Photo du numéro de série du spa

2- Photo de l'étiquette BBA



3- Vidéo du problème rencontré avec arrêt sur le numéro de série du coffret

A partir du mode réglage CHAUFFAGE du système balboa comment faire apparaître dans la rubrique « mode » celui prêt en repos RR? Y a-t-il une programmation qui empêche de faire apparaître ce mode RR ?

Envoyer Page 22 et 23 réglage du mode chauffage balboa spa touch3

La liste des spas que nous pouvons brancher en plug and Play

Tous les spas qui ont une seule pompe à eau peuvent être en Plug & Play

Est-ce que les branchements en Plug and Play demande de réaliser un délestage sur les machines ?

Le rhéa, le cronos gamme classic sous réservée **délestage*** chauffage.

Le elona sous réserve délestage.

Le ares mais voudrais dire de délester 1 pompes + 1 chauffage aucun intérêt

Le lena et tyro en délestage chauffage

*Un délestage c'est une manipulation dans la carte électronique qui permet à la pompe à eau de fonctionner sans actionner le chauffage par exemple. Quand ta pompe à eau tire 2,2kw et le réchauffeur leur réclame 3kw. Si tu délestes le chauffage pendant que la pompe tourne. Tu peux brancher en plus and play.

SPA ORION

Y a-t-il le module wifi intégré pour le spa Orion ?

Sur tous les coffret BBA le module wifi est compatible, il est fourni uniquement sur la version M&L. Il est tout de même possible de l'acheter sur la version Orion classique.

SPA TOUCH 2 FONCTIONNEMENT M8

- Il optimise l'utilisation de la **pompe de circulation** en la réduisant lorsque ce n'est pas nécessaire, permettant ainsi des économies d'énergie.
 - Le mode **M8 est activé par défaut**, mais vous pouvez l'allumer ou l'éteindre en appuyant sur l'icône correspondante dans les paramètres.
 - Lorsque la pompe est à l'arrêt, la température du spa peut **ne pas s'afficher** et être remplacée par des **traits**. Dans ce cas, il suffit **d'appuyer sur la température** pour relancer la circulation et actualiser l'affichage.
-

SPA ORION FR

Le by-pass PAC se trouve de quel côté du spa ?

Quelle section de câble d'alimentation me faut-il prévoir ?

De quel côté est la vidage ?

Le by-pass PAC se trouve de quel coté du spa ? Demande schéma à l'usine de ou se trouver by-pass pour chaque spa. Ainsi tu auras juste à envoyer le schéma quand tu as cette question

· Quelle section de câble d'alimentation me faut-il prévoir ? Tu as la réponse dans le fchier branchement électrique (que

@contact_lena

a réalisé), tu peux lui envoyer, c'est même branchement que le Orion chinois

· De quel côté est la vidage ? Pareil pour le schéma que l'usine france va t'envoyer, cela te permet de connaître le côté, peut être que tu as déjà l'info dans les manuels, demande à

@contact_lena

LITIGE SPA A RECEPTION

camille.mazet@transportslheritier.com

sylvie.lacoste@transportslheritier.com

p.juillard@aurha-conseil.fr

SI RBST ET NON REPARATION AJOUTER FACTURE CHERRY

DOSSIER LITIGE POSEIDON SPA N° SAV22PO440

Merci de bien vouloir prendre en charge ce nouveau dossier.

Adresse :

PISCINE ET SPAS

2 rue du Moulin

59710 Avelin

- **Récupération à Vic : 20/01/2025**
- **Livraison : 23/01/2025**

Nous sommes dans l'obligation de réparer le spa pour que le client accepte de le récupérer.

Veillez trouver ci-joint la facture de vente, la CMR, le devis de réparation et les photos correspondantes.





FACTURE - 2739

Adresse Facturation :

PISCINE ET SPAS

2 rue du moulin

59710 avellin

France

Mail : contact@piscineetspas.fr

Tél : 0748132022

N° Siret : 91014899800016

N° TVA : FR20910148998

Adresse Livraison :

PISCINE ET SPAS

2 rue du moulin

59710 avellin

France

Mail : contact@piscineetspas.fr

Tél : 0748132022

N° de facture : 2739

Date de facture : 29 octobre 2024

N° de commande : 8801

Date de commande : 26 octobre 2024

Nom Produit	Référence	Réf. client	Qté	Prix Unitaire HT	Total HT
Spa Rhode - 7 places 30042312019 / Midnight Opal / Gris Dim Pal : 240x95x252 cm Poids : 450 kg	HL3004	Mr Helin	1	7490.00 € 6690.00 €	6690.00 €
#194 Lève couverture Prestige	#194		1	120.90 €	120.90 €
#193 Escalier Gris	#193		1	95.90 €	95.90 €
Camion semi débaodable / Transpalette			1	450.00 €	450.00 €

Total HT	7356.80 €
TVA 20% FR €	1471.36 €
TOTAL TTC €	8828.16 €



POSEIDON SPA
Zone de Comblat Le Château
15 800 VIC SUR CERE
FRANCE

Service Client : contact@poseidon-spa.com
Téléphone : 00 33 4 92 18 38 64
Site Web : www.poseidon-spa.pro

RCS : 880639257 Aurillac - NAF : 4673B - N° de TVA : FR78 880639257 AB Wellness - Zone de Comblat Le Château 15800 VIC SUR CERE
Escompte pour paiement anticipé : NEANT En cas de retard de paiement, le client s'engage à verser des intérêts qui seront calculés à
raison de 3 fois le taux d'intérêts légal sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Article L441-6 du Code du commerce. Indemnité
forfaitaire de frais de recouvrement de 40,00€ en cas de retard de paiement



Tél. : 09 67 87 36 32
Email : contact@zee-spa.com
Site web : <http://www.zee-spa.com>

DEVIS

N° : DEV00004050
Date : 23/01/2025
N° client : CLT00000711
Devis valable jusqu'au
06/02/2025

SARL AB Wellness

zone de combat le chateau
15800 VIC SUR CERE
France

Réf. : Réparation acrylique

Description de l'intervention :

Préparation de la surface

Nettoyage et préparation minutieuse de la zone fissurée pour éliminer toutes les impuretés et garantir une bonne adhérence des matériaux de réparation.

Dégraissage et léger ponçage de la zone afin d'assurer une accroche optimale des couches de renforcement.

Réparation de l'acrylique :

Application d'un composé de réparation spécialement conçu pour l'acrylique, permettant de combler la fissure tout en respectant la structure et l'esthétique du spa.

Modelage précis de la matière pour retrouver la forme d'origine et garantir une réparation harmonieuse.

Ponçage et polissage progressif de la zone réparée afin d'obtenir un rendu aussi homogène que possible.

Rapprochement de la couleur

Utilisation d'une teinte s'approchant au plus près de la couleur White Marble d'origine.

En raison des variations naturelles de teinte, du vieillissement de l'acrylique et des conditions de réparation, une légère différence de couleur avec le reste du spa est possible.

La finition sera réalisée avec une peinture spéciale acrylique, mais celle-ci n'est pas garantie dans le temps.

Absence de garantie

Garantie structurelle : La solidité de la réparation est assurée, mais la finition esthétique peut présenter de légères différences.

Aucune garantie sur la peinture : La peinture de finition utilisée pour le rapprochement de teinte n'est pas couverte par une garantie et peut évoluer différemment du reste du spa avec le temps.

Résultat non neuf : Bien que nous fassions tout notre possible pour obtenir un rendu harmonieux, la réparation peut rester visible et aucune garantie de durabilité esthétique n'est offerte.

Conditions météorologiques

Réparations en extérieur : Les réparations d'acrylique pour les spas situés en extérieur ne seront effectuées que par temps sec et avec des températures adaptées.

Période hivernale : Aucune réparation d'acrylique ne pourra être réalisée pendant l'hiver, car les conditions froides compromettent l'adhérence et la durabilité des matériaux. Cette intervention ne pourra être programmée qu'à partir de mars, sous réserve de conditions climatiques favorables.

Depot N° de réception	Date expé	C. Clt	Nb cont	Poids (Kg)	Volume (M3)	ML	Nb colis	Port	Val. Dec	Ct Remb	Rgt ordre
01266903	23/01/2025		1	410	0,00	1,00	0	Paye	0 €	0,00 €	livre
Régime	CD	Remise du	Date de RDV	Tournée							
		23/01/2025	23/01/2025								
Nom du donneur d'ordre											
XVP015 LHERITIER ET FILS - 15130 SANSAC-DE-											
EXPEDITEUR				DESTINATAIRE				www.mehnez.com			
POSEIDON ZA COMBLAT LE CHATEAU 15800 VIC-SUR-CERE				PISCINES ET SPAS 2 RUE DU MOULIN FR-59710 AVELIN				Tél: 03 20 44 07 17 Fax: 03 20 44 07 14			
REMETTANT XVP015 LHERITIER ET FILS ZA DE BARGUES FR - 15130 SANSAC-DE-MARMIESSE				LIVREUR TRANSPORTS FLANDRES PROVENCE ZAE DES 3 TILLEULS Rue des 3 Tilleuls FR-59850 NIEPPE Siret: 44625007800002				1 817 498 01266903 6			
Instructions de livraison											
Date de Rendez-vous: 23/01/2025 à 00:00 H LIV. PORTEUR HAYON + TRANSPAL LE 23/01											
Mono palette: Palette sol: 1 UM: 0				Palettes EUROPE DEPOSEES REPRISES				Le <u>23/01/2025</u> à <u>00:00</u> H Nom et Signature <u>M. S. J. J. J.</u> <u>au deballage au spa</u> Cadret cumme... moment de la livraison			
EXEMPLAIRE TRANSPORTEUR											

SAV Spa

Récupération d'un spa SAV

- Destination : Retour à l'usine
- Instructions :
 - Le spa devra être mis sur la tranche et emballé correctement pour le transport.
 - Nouveau bon de commande SAV en pièce jointe pour le retour.

Informations de livraison

- Adresse de livraison :

- Contact sur place :
- Date et horaire impératifs

SAV clavier

Afin de prendre en charge le SAV, merci de nous transmettre les éléments suivants :

1. Description de la panne :

Une explication claire et détaillée de la panne rencontrée, ainsi que les recherches effectuées pour déterminer que la panne provient du clavier.

2. Preuves à fournir si la panne est avérée :

Une photo du numéro de série du spa (situé sous le clavier de commande).

Une photo de l'étiquette du clavier (visible sur le fil d'alimentation après ouverture du panneau).

Une vidéo montrant clairement le problème, avec dans la même vidéo :

- Le numéro de série du clavier visible sur son étiquette.
- Le numéro de série du spa.

Ces documents sont indispensables pour que Balboa examine et valide la demande de prise en charge. Ils permettent également de pousser le diagnostic auprès du distributeur et de s'assurer que des recherches préliminaires ont été effectuées avant de demander des pièces.

En PJ les photos ci-dessous :

BALBOA

water group

Factory ID: TI

DO NOT ATTEMPT TO
REMOVE ELEMENT.
ELEMENT REMOVAL VOIDS
WARRANTY.

HEATER 3.0KW 825 M7 STUD



58107***2111091527 Z

RES	ELE	PS/S	HP	IT	TP
C	D	E	G	<input checked="" type="checkbox"/>	I

CE UK
CA
cFV US

BALBOA
water group

Connexion en cours...

BALBOA
water group



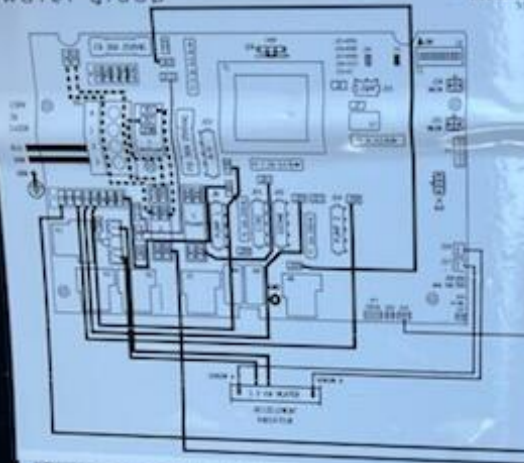
BP6013G3 - PN 59259
09-10-2021

CONNECTION
J24 ON J25

WIFI
THROUGH J25
J24 ON J25

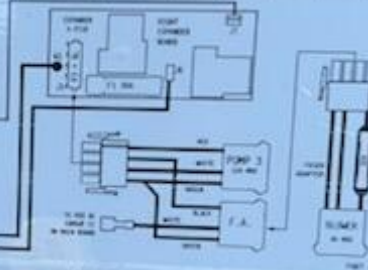
TO (WIFI) PANELS
J24 ON J25

WIFI
J25 (A2-A4)



WIFI TO PUMP 1 OPTION
1. PUMP 1 - PUMP 2 + 1. PUMP 2 - PUMP 3
2. PUMP 1 - PUMP 3 + 1. PUMP 2 - PUMP 3

LOCATION	DEVICE	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
1	1. PUMP 1	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
2	2. PUMP 2	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
3	3. PUMP 3	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI



CONNECT SERVICE J24 TO J25. THREE SERVICE J24 TO J25.

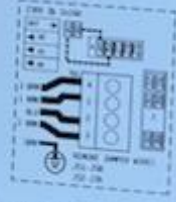
LOCATION	DEVICE	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
1	1. PUMP 1	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
2	2. PUMP 2	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
3	3. PUMP 3	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI

WIFI TO PUMP 1 OPTION

LOCATION	DEVICE	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
1	1. PUMP 1	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
2	2. PUMP 2	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
3	3. PUMP 3	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI

WIFI TO PUMP 1 OPTION

LOCATION	DEVICE	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
1	1. PUMP 1	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
2	2. PUMP 2	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI
3	3. PUMP 3	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI	WIFI



FOR CORRECT CONNECTION,
USE CONNECTION J24 TO J25.
WIFI TO PUMP 1 OPTION

FOR CORRECT CONNECTION,
USE CONNECTION J24 TO J25.
WIFI TO PUMP 1 OPTION

BALBOA
water group



BP6013G3 - PN 59259
09-10-2021

N

problems or

children from entering

to clean the spa.
is placed onto the spa
spa shell relating to
ed by warranty
within 5 feet of spa.

Model No.:3001-Orion
Control System: BALBOA
Series No.:30012203015



Max Power: 10395W
PowerSupply:220V/50Hz
Heater: 220V / 3KW
Circ Pump: 220V / 370W
Air Blower: 220V / 400W
IPX5

Pump 1: 220V / 2.2KW
Pump 2: 220V / 2.2KW
Pump 3: 220V / 2.2KW
Ozonizer: 220V / 5W
LED Lamp: DC12V / 20W





SAV lève couverture

Pour pouvoir traiter la demande de prise en charge en garantie, nous aurons besoin des informations suivantes :

Photos du lève-couverture cassé :

Une photo montrant clairement la partie endommagée. (Une vidéo c'est mieux)

Une vue d'ensemble de l'installation si possible.

Numéro de série du spa associé :

Ce numéro se trouve généralement sur la plaque signalétique du spa.

Facture d'achat du spa :

La facture nous permet de vérifier la date d'acquisition et les conditions de garantie applicables.

Une fois ces éléments reçus, nous pourrions évaluer la situation et confirmer si le remplacement peut être pris en charge par la garantie.

SAUNA

Y a-t-il une distance à respecter entre la paroi du sauna et le mur ?

Le sauna peut être installé près d'un mur, avec une distance minimale de 5 à 10 cm recommandée pour permettre une bonne ventilation et éviter les risques liés à une accumulation de chaleur ou d'humidité.

Y a-t-il une distance à respecter entre le plafond et le toit du sauna ?

Il est conseillé de laisser une distance minimale de 10 à 20 cm entre le toit du sauna et le plafond de la pièce pour assurer une bonne circulation de l'air et une évacuation de la chaleur.

La tablette tactile est-elle filaire ou fonctionne-t-elle en Bluetooth avec le poêle ?

La tablette est filaire et ne se connecte pas en Bluetooth avec le poêle.

Le sens d'ouverture de la porte est-il modifiable ?

Oui, le sens d'ouverture de la porte peut être modifié. Cependant, si le sens est inversé, le clavier de commande devra être fixé à droite ou à gauche selon l'orientation choisie, car les montants devront également être inversés pour s'adapter au changement.

Le sauna est-il livré avec le kit accessoire ? Sur le catalogue il est noté 1 thermomètre.

Le sauna est livré avec un kit d'accessoires comprenant :

- 1 thermomètre,
- 1 seau,
- 1 louche.