Conditions générales du programme Aquatycia Privilèges

Conditions générales du programme Aquatycia Privilèges Programme de fidélité & parrainage ? Version 1.0 ? En vigueur depuis le 2026-05-24 Préambule Le programme Aquatycia Privilèges est offert par AQUATYCIA SAS (« le Prestataire »), laboratoire d'analyses d'eau, à ses clients professionnels (« le Client »). Il regroupe deux mécaniques complémentaires : un programme de fidélité par accumulation de points et progression de statut un programme de parrainage récompensant la recommandation aboutie Les présentes conditions définissent les règles d'attribution, d'utilisation et d'expiration des points et statuts. Elles s'imposent au Client par adhésion implicite dès la première commande facturée, et peuvent être consultées à tout moment dans l'espace client et en annexe de tout devis émis. Article 1 ? Périmètre 1.1 Le programme s'applique aux clients de la société AQUATYCIA SAS (id_company 1). Il pourra être étendu à d'autres entités du groupe par avenant. 1.2 Sont exclus du programme : les comptes de facturation groupée à usage interne du Prestataire les commandes annulées les lignes promotionnelles à prix unitaire dérisoire les articles techniques internes Article 2 ? Acquisition de points 2.1 Les points sont attribués au moment du passage effectif de la commande en statut « Facturée » (statut 70 dans le système), sur la base du chiffre d'affaires HT effectivement facturé (ot_subtotal). 2.2 Tarifs d'acquisition : Prestation | Bleu | Argent | Or | Platine Analyses hors Légionelle | 3 pt/? | 3 pt/? | 3 pt/? | 3 pt/? Analyses Légionelle (paramètres ID 3, 46, 215, 216) | 0 pt/? | 0 pt/? | 0,5 pt/? | 0 pt/? 2.3 Multiplicateurs appliqués au calcul des points : Statut Or : ×1,1 sur l'ensemble des points de la commande Statut Platine : ×1,2 Contrat annuel signé : ×1,5 Contrat triennal signé : ×2,0 Diversification (commande contenant au moins un paramètre nouveau pour le Client sur 24 mois glissants, hors Légionelle) : ×1,5 Les multiplicateurs se cumulent. 2.4 Les points attribués sont arrondis à l'entier le plus proche. Ils sont visibles dans le portail client sous 24 heures après facturation. 2.5 L'attribution de points sur les analyses Légionelle n'a aucun effet sur la chaîne analytique. La planification, l'exécution, la validation et la restitution des résultats Légionelle sont strictement identiques pour tous les clients, sans considération de statut ni de solde de points. Article 3 ? Statuts (paliers) 3.1 Quatre statuts sont définis, déterminés par le chiffre d'affaires HT cumulé du Client sur les 12 derniers mois glissants (ca_rolling_12m) : Statut | Seuil minimum Bleu | 0 ? Argent | 5 000 ? Or | 25 000 ? Platine | 100 000 ? 3.2 Le statut est recalculé chaque trimestre civil (cron quotidien à 04h00 UTC+1). 3.3 Trimestre de grâce : si le CA du Client passe sous le seuil de son statut courant, ledit statut est conservé pendant un trimestre civil complet avant rétrogradation effective. 3.4 Les avantages associés à chaque statut sont décrits dans le Guide client en vigueur. Le Prestataire se réserve le droit de modifier la liste des avantages serviciels (audit, formation, KAM, accès anticipé) par notification préalable au Client avec un préavis raisonnable. Article 4 ? Conversion des points 4.1 Les points peuvent être convertis dès 1 000 points cumulés, selon les modalités suivantes : Type de conversion | Valeur unitaire | Limites Remise sur facture | 1 ct / pt | Sur une commande hors Légionelle uniquement Crédit formation | 1,5 ct / pt | Catalogue formation Aquatycia Crédit audit conformité | 1,5 ct / pt | Catalogue audits Aquatycia Don à une association eau & santé | 2 ct / pt | Association partenaire désignée annuellement 4.2 Les demandes de conversion sont effectuées via le portail client et validées par le Prestataire sous 48 heures ouvrées. Une demande de remise sur facture portant sur une commande comportant au moins une analyse Légionelle est automatiquement refusée ; le Client est invité à sélectionner une autre commande éligible. 4.3 La conversion en remise sur facture donne lieu à l'émission d'un avoir comptable conventionnel. Aucune somme n'est versée en

espèces ni virée au Client. 4.4 Les points convertis sont définitivement débités du compte. Une conversion validée est irrévocable. Article 5 ? Validité et expiration des points 5.1 Les points ont une durée de validité de 24 mois glissants à compter de la dernière commande du Client passée en statut « Facturée ». 5.2 Toute nouvelle commande facturée remet le compteur d'expiration à zéro pour l'intégralité du solde du Client. 5.3 Le Prestataire notifie le Client par email 90 jours puis 30 jours avant l'expiration effective. 5.4 Les points expirés sont définitivement perdus et ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation ni indemnisation. Article 6 ? Programme de parrainage 6.1 Tout Client titulaire d'un compte actif dispose d'un code de parrainage personnel (format AQY-XXXXXXXX) accessible dans son portail. 6.2 La récompense de parrainage est versée si et seulement si : le filleul est un nouveau client (aucune commande facturée antérieurement) le filleul utilise effectivement le code lors de sa première commande la première commande du filleul atteint 500 ? HT hors Légionelle en statut « Facturée » 6.3 Récompense parrain : 5 000 points par parrainage abouti, plafonnés à 50 000 points cumulés par année civile glissante. 6.4 Avantage filleul : remise de 10 % plafonnée à 200 ? sur sa première commande hors lignes Légionelle. 6.5 Anti-fraude : sont automatiquement refusés : l'auto-parrainage (mêmes coordonnées Client / filleul) le partage du même numéro SIRET le partage de la même raison sociale facturée (billing_company) Tout parrainage présentant des signaux de fraude (cadence anormale, pattern d'usage inhabituel) est mis en revue manuelle et peut être rejeté motivé. 6.6 Le Prestataire se réserve le droit de suspendre tout code de parrainage en cas d'usage abusif, avec notification au Client. Article 7 ? Délégués 7.1 Le titulaire du compte peut accorder à ses délégués la permission « Fidélité & Parrainage » depuis la rubrique « Gestion des délégations » de son portail. Cette permission donne accès à la consultation du solde et de l'historique. 7.2 La conversion de points et la gestion du parrainage sont réservées au titulaire du compte. 7.3 Les points et avantages sont toujours crédités au compte du titulaire, jamais à un délégué. Article 8 ? Modification et arrêt du programme 8.1 Le Prestataire peut modifier les présentes conditions à tout moment, sous réserve d'un préavis de 60 jours notifié par email aux clients actifs et par publication dans l'espace client. 8.2 Le Client peut à tout moment demander à quitter le programme par simple demande écrite. Son solde de points sera converti ou expiré dans un délai maximum de 30 jours. La sortie du programme est réversible sans rétroactivité. 8.3 En cas d'arrêt complet du programme à l'initiative du Prestataire, un préavis de 180 jours sera respecté et tous les soldes seront proposés à conversion prioritaire pendant cette période. Article 9 ? Protection des données 9.1 Les données du programme (solde, statut, historique des transactions, code de parrainage, conversions) sont traitées par le Prestataire en sa qualité de responsable de traitement, sur la base juridique de l'intérêt légitime (gestion de la relation commerciale et fidélisation). 9.2 Ces données sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale, puis archivées pendant 5 ans à des fins comptables et probatoires. 9.3 Conformément au RGPD, le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement (sous réserve des obligations comptables), de limitation et d'opposition au traitement. Les demandes sont à adresser à dpo@aquatycia.fr. 9.4 Les données fidélité sont stockées de manière strictement séparée des données analytiques (résultats, échantillons, rapports d'essais). Aucune décision sanitaire n'est conditionnée par les données du programme. Article 10 ? Litiges 10.1 Toute réclamation relative au programme doit être adressée à contact@aquatycia.fr ou au 01 77 75 54 00 dans un délai de 30 jours à compter de l'opération contestée. 10.2 À défaut de résolution amiable, les présentes conditions sont régies par le droit français. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social du Prestataire, sauf disposition légale impérative contraire. Article 11 ? Invariant sanitaire (engagement opposable) Le Prestataire s'engage de manière opposable et inconditionnelle : aucun élément du programme Aquatycia Privilèges ? ni le statut, ni le solde de points, ni le code de parrainage ? ne peut affecter la planification, l'exécution, la validation ou la restitution des analyses Légionelle. Les délais de traitement, la priorité analytique,

l'accès au rapport d'essais et la transmission des alertes sanitaires sont strictement identiques pour tous les clients, quel que soit leur statut, quel que soit leur historique. Cette garantie résulte d'une architecture technique de séparation stricte entre la chaîne analytique et le module fidélité, vérifiée par une suite automatisée de tests d'invariant exécutée à chaque évolution du programme. Document versionné. Toute modification donne lieu à publication dans l'espace client et en annexe des nouveaux devis. AQUATYCIA SAS ? SIRET en vigueur ? contact@aquatycia.fr ? 01 77 75 54 00